

Programmablauf

Konfliktmanagement für Personaler

Zentrum für Weiterbildung der Universität Zürich

Zeit	Thema
08.30–09.00 Uhr	Empfang mit Kaffee und Tee
09.00–09.30 Uhr	Begrüssung, Programm, Arbeitsweise
Vormittag	<ul style="list-style-type: none">• Einstieg ins Thema mittels verschiedener Fragen<ul style="list-style-type: none">- Was möchte ich am Ende des Tages erreicht haben / mitnehmen können?- Welche Fragen stellen sich mir zum Seminarthema?- Gewünschter Praxistransfer → Woran werde ich / werden andere erkennen können, das ich Inhalte des Seminars in meine Arbeit integrieren kann?- Aktueller Rollenmix: wann bin ich MediatorIn / SchiedsrichterIn / Partei in Konflikten?• Planung und Durchführung von Konfliktgesprächen in der Rolle als Moderator/in, Konfliktcoach<ul style="list-style-type: none">- Verhandlungsarchitektur und Basis für die Zusammenarbeit sicherstellen- Weg von festgefahrenen Positionen, hin zu Interessen, Bedürfnissen & Motiven- Ausarbeitung von zukunftsfähigen Lösungsoptionen• Vorbereitung auf ein Konfliktgespräch entlang eines Leitfadens mit konkreten Fragestellungen zu den einzelnen Prozessschritten:<ul style="list-style-type: none">- zur persönlichen Vorbereitung wenn man selbst Konfliktpartei ist- zur Bearbeitung mit Parteien, die man in der Konfliktbearbeitung begleitet
12.00–13.30 Uhr	Gemeinsames Mittagessen
Nachmittag	<ul style="list-style-type: none">• Methoden zur Bearbeitung von Konflikten, wenn keine Konfrontation mit der Gegenpartei möglich ist<ul style="list-style-type: none">- SCORE-Modell mit Perspektivwechsel- Meta-Mirror-Modell zur konkreten Vorbereitung von Gesprächen- Zirkuläre Fragen die helfen, sich mit der anderen Partei auseinander zu setzen• Übungen zu den vermittelten Prozessschritten und Methoden anhand (eigener) konkreter Fragestellungen<ul style="list-style-type: none">- Übung zur Vertiefung und Anwendung des Prozessmodells und Leitfaden in der Praxis- Reflexion in den Kleingruppen und im Plenum• Prozessbegleitung in schwierigen Situationen in der Rolle als HR-Fachperson<ul style="list-style-type: none">- Praxistransfer vorbereiten aufgrund gemachter Erfahrungen und erworbenem Wissen- Beantwortung noch offener Fragen, Diskussion und Beratung im Plenum
16.30 Uhr	Ende des Seminars

Veranstaltungsort

Zentrum für Weiterbildung der Universität Zürich

Schaffhauserstrasse 228

8057 Zürich

www.zwb.uzh.ch

Individualverkehr

Das Zentrum für Weiterbildung verfügt über ein eigenes Parkhaus. Weitere Parkgelegenheiten in unmittelbarer Nähe.

Öffentlicher Verkehr

Tram Nr. 10 oder 14 ab Zürich HB oder Zürich Oerlikon bis zu den Haltestellen Hirschwiesenstrasse oder Berninaplatz. Erreichbar ab Zürich HB innerhalb von 15 Min.

