



## Konfliktmanagement in der Arbeitswelt 4.0

### KURSBESCHREIBUNG

Die Arbeitswelt 4.0 ist digitalisierter, mobiler, effizienter und vernetzter. Damit verändert sich auch die Art, wie wir arbeiten: immer häufiger werden etwa interdisziplinäre Teams gebildet, in denen Mitarbeitende mit unterschiedlichem Wissen und Fertigkeiten über Abteilungsgrenzen hinweg ein gemeinsames Ziel verfolgen. Für Sie als Fach- und Führungskräfte bedeutet dies, dass Sie mit zunehmenden Konflikten und Reibungsverlusten konstruktiv umgehen müssen. Auch die besten Projektpläne stoßen schnell an ihre Grenzen, wenn Menschen und soziale Dynamiken nicht „einkalkuliert“ werden. Konfliktmanagement ist daher eine wesentliche Kernkompetenz im digitalen Zeitalter.

Der Hochschulzertifikatskurs gibt einen fundierten Überblick über Modelle und Tools des modernen Konfliktmanagements. Dabei werden die Instrumente anhand konkreter Beispiele der Teilnehmenden vorgestellt, reflektiert und praktisch eingeübt. Die Teilnehmenden erhalten somit das notwendige Handwerkzeug für ein ziel- und ergebnisorientiertes Konfliktmanagement 4.0.

### KURSZIELE

Mit erfolgreichem Abschluss des Kurses werden die Teilnehmenden in der Lage sein:

- Komplexe Konfliktsituationen zu analysieren und zu bewerten.
- Verschiedene Methoden zur Prävention und Bewältigung einer Konfliktsituation zu differenzieren.
- Die jeweils geeignete Methode zur Bewältigung von unterschiedlichen Konfliktarten (z. B. Teamkonflikte, Führungskonflikte) auf praktische Situationen anzuwenden.
- Eigene Fallbeispiele zum Konfliktmanagement (z. B. in Digitalisierungsprojekten) selbstständig zu beurteilen und die gelernten Methoden und Tools auf die individuellen Problemstellungen übertragen zu können.

### VORTEILE

- Sie bauen eine Kernkompetenz zum Konfliktmanagement auf.
- Sie erweitern Ihr Know-how über den aktuellen Methodenstandard im Konfliktmanagement.
- Sie profitieren von einem hohen Praxisbezug und der Arbeit an konkreten, eigenen Problemstellungen.
- Sie erweitern Ihren Erfahrungshorizont im Austausch mit anderen Teilnehmenden.

## PRÄSENZTERMINE

### 2 Präsenztermine und Selbstlernphase

Auf die beiden Präsenztermine folgen eine onlinegestützte Selbstlernphase sowie die Anfertigung der Projektabschlussarbeit.

## ZIELGRUPPE/N

Projektleiter/-innen, Führungskräfte, Führungsnachwuchskräfte, Betriebs- und Personalräte, Spezialisten / Spezialistinnen und erfahrene Mitarbeitende aus Unternehmen, Verwaltungen und Organisationen, die mit betrieblichen Konfliktsituationen umgehen müssen.

## TEILNAHMEVORAUSSETZUNGEN

Hochschulabschluss mit mindestens einjähriger Berufserfahrung oder anderweitiger berufsqualifizierender Abschluss mit mindestens dreijähriger Berufstätigkeit.

## LEHR- UND LERNFORM

Das interaktiv gestaltete Seminar zeichnet sich durch einen Mix von kurzen Impuls-Vorträgen, Übungen, Kleingruppenarbeiten, Diskussion und Fallbearbeitungen aus. Online-Materialien unterstützen die Selbstlernphase. Durch die begrenzte Teilnehmendenzahl kann auch auf individuelle Problem- und Fragestellungen eingegangen werden.

## TEILNEHMENDENZAHL

Um eine individuelle Betreuung gewährleisten zu können, ist die Zahl der Teilnehmenden auf maximal 14 beschränkt.

## PRÜFUNG UND ABSCHLUSS

Die Teilnehmenden erhalten eine Teilnahmebescheinigung, wenn mindestens 75% des Kurses besucht werden. Für ein Zertifikat der Hochschule Niederrhein ist eine Prüfung gemäß Modulbeschreibung abzulegen.

## KOSTEN

auf Anfrage

## PROGRAMM

### I Einführung in das Thema Konfliktmanagement

Präsenz 1	8h	<ul style="list-style-type: none"><li>• Konflikte in der Arbeitswelt 4.0</li><li>• Was bedeutet Konfliktmanagement-Kompetenz?</li><li>• Risiken und Chancen von Konflikten, Konfliktkosten in Projekten</li><li>• Beispiel Digitalisierungsprojekt</li><li>• Selbstmanagement: die eigene Einstellung im Konflikt</li><li>• Überblick über Konfliktarten und Konflikteskalationsmodelle</li></ul>
-----------	----	---

### II Tools und Methoden für das Konfliktmanagement im Betrieb bzw. in Projekten

Präsenz 2	8h	<ul style="list-style-type: none"><li>• Konfliktanalyse in akuten Situationen und an praktischen Beispielen</li><li>• Methoden zur Bewältigung von Konflikten (z.B. in Teams, zwischen einzelnen Personen etc.) und praktische Anwendung</li><li>• Konfliktcoaching, Mediation oder Verhandlung – was passt zu welchem Problem?</li><li>• Einblick in das Konfliktmanagement eines IT-Großunternehmens</li><li>• Plenumsdiskussion über verschiedene Vorgehensweisen zur Konfliktintervention zur Vorbereitung der geplanten Projektarbeiten</li><li>• Abschlussdiskussion: „Konflikte – das Salz in der Suppe?“</li></ul>
-----------	----	--

Selbstlern-einheit	10h	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nachbereitung der Inhalte der Präsenzeinheiten und Bearbeitung der Lernunterlagen nach der Präsenzphase</li></ul>
Selbstlern-einheit	24h	<ul style="list-style-type: none"><li>• Anwendung der vorgestellten Modelle und Methoden auf ein praktisches Projekt</li><li>• Aufbereitung der Erkenntnisse für die Erstellung der abschließenden Projektarbeit</li></ul>

Gesamter Zeitaufwand = 50 h, davon Präsenz = 16 h, 2 ECTS

## IHRE ANSPRECHPARTNERIN:

**Britta Benning**  
Zentrum für Weiterbildung  
Hochschule Niederrhein  
Reinarzstraße 49 | 47805 Krefeld  
Tel.: 02151 822-1515  
weiterbildung@hs-niederrhein.de

## DOZENTIN:

**Dr. Heike Thierau-Brunner**  
Dipl.- Psychologin, Wirtschaftsmediatorin,  
Business Coach Partnerin CRTB Training  
Lehrbeauftragte im Fachbereich Wirtschaftsingenieurwesen  
Hochschule Niederrhein



**Hochschule Niederrhein**  
University of Applied Sciences