

Gesprächsführung und Konfliktmanagement - Erfolgsrezepte im Krisenherd

Wie Führungskräfte in Konfliktsituationen die Kontrolle bewahren und Spannungsfelder als Chance für eine zielgerichtete Verhaltensänderung nutzen können. In dieser Schulung erweitern Sie ihr Handlungsrepertoire zur Kommunikation in Konflikten. Unterschiedliche Erfahrungshintergründe sind willkommen, sie ermöglichen Perspektivenwechsel und gegenseitige Anregung. Aufbauend auf das Grundverständnis zur Dynamik von Konflikten wird in dieser Schulung praxisorientiert gearbeitet. Die Teilnehmer werden dabei unterstützt, ihre persönlichen „Lernprojekte“ zum Konfliktverhalten weiter zu entwickeln, sich darin zu üben, Konflikte klar anzusprechen, um förderliche Arbeitsbeziehungen zu erhalten und wieder aufzubauen.

Was lernen Sie?

- Das Verständnis für emotionale und das Verstehen von emotionalen Reaktionen bei sich und dem Konfliktpartner wird gefördert
- Mit Hilfe von konstruktiver Kommunikation in emotionalen Situationen den Überblick behalten
- Mit der Aneignung professioneller Konfliktbewältigungsverfahren soll der TN den persönlichen „Werkzeugkoffer“ füllen
- Verbesserung der Fähigkeit, aus Konflikten kreative Entwicklungsprozesse zu generieren
- Steigerung des Selbstvertrauens und der Überzeugungskraft in Konfliktsituationen
- Erweiterung der Feedbackfähigkeit

Lerninhalte:

- Bearbeitung persönlicher Praxisbeispiele mit der Methode der kollegialen Beratung in Kleingruppen
- Grundmodelle für konstruktive Kommunikation
- Der umsichtige und professionell strukturierte Umgang mit dem gesamten Konfliktszenario werden geübt
- Methoden für Selbstcoaching
- Lernstrategien, z.B. Anwendung von Selbstevaluationswerkzeugen

Themenplanung:

- Input: Psychologische Modelle: Einstellungen und Konflikte, „Inselmodell“ und „Eisbergmodell“
- Gruppenarbeit: Konstruktive Gesprächsführung im Konflikt, Konfliktlösungsprozess: „Konfliktlösungs- Dreieck“
- Gruppenarbeit: Sammeln von Praxisbeispielen zu Konfliktsituationen und Mitarbeitergesprächen
- Input: Leitfaden: Vorbereitung, Gespräch und Nachbereitung
 - Fallstudie Rollenspiel: Durchführen eines Konfliktgesprächs
 - Vorbereitung des G. und Festlegen von Feedbackpartnern
 - Durchführen des Rollenspiels

Sie haben Fragen?

Wenden Sie sich an das scm-Team:

Madlen Brückner

madlen.brueckner@scmonline.de

Fon: +49 (0)30 47989789

Fax: +49 (0)30 47989800

- Feedback durch Feedbackpartner
- Videofeedback
- Theoretischer Input
- Input: Standardisierter Konfliktlösungsprozess
- Input : „Die 3 inneren Vorgänge vor einer Reaktion“
- Input und Übung: „Private Logik“ und Kommunikations- und Konfliktverhalten
- Fallstudie in Gruppenarbeit mit Unterstützung des Standardisierten Konfliktlösungsprozess
- Input: Eskalationsstufen im Konflikt
- Input: Unterschiedliche Kommunikationsanlässe: z.B. Kritik- und Feedbackgespräch Fallstudien
- Rollenspiel: Durchführen eines Kritikgesprächs
 - Vorbereitung des G. und Festlegen von Feedbackpartnern
 - Durchführen des Rollenspiels
 - Feedback durch Feedbackpartner
 - Videofeedback
- Theoretischer Input
- Transfer in den Arbeitsalltag

An wen richtet sich diese Angebot?

Das Angebot richtet sich an Führungskräfte, Stabfunktionen, Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen aller Branchen und Organisationsbereiche, die kompetente Kommunikation gezielt einsetzen wollen.

Wie wird gelehrt?

Im Zentrum stehen Einzel- und Gruppentraining mit Lehrgesprächen, Diskussionsrunden, Übungen und Fallstudien. Die Trainerin ist mit aktueller Didaktik und Methodik vertraut; sie stützt sich auf langjährige erfolgreiche Praxis in Kommunikation und Konfliktmanagement.

Der Erfolg eines innerbetrieblichen Kurses hängt zu einem großen Teil von der gemeinsamen Definition der Inhalte und Ziele vor der Schulung ab. Wir beraten Sie gern und erstellen anhand Ihrer Angaben ein ausführliches schriftliches Angebot.

Sie haben Fragen?

Wenden Sie sich an das scm-Team:

Madlen Brückner

madlen.brueckner@scmonline.de

Fon: +49 (0)30 47989789

Fax: +49 (0)30 47989800