

Konfliktmanagement II: Gespräche lenken – Konflikte begrenzen!

Ziel:

Die Teilnehmer*innen erarbeiten ihre eigenen Stärken und Schwächen in Konfliktsituationen und erlernen weitere Methoden des Konfliktmanagements auf Grundlage anerkannter Interaktionskonzepte. Es werden eigene Praxisfälle eingebracht und anhand dieser Beispiele die Fähigkeiten in der Gesprächsführung und deeskalierenden Konfliktbearbeitung verbessert.

Zielgruppe:

Offen für alle Mitarbeiter*innen, die bereits Training I oder ähnliche Seminare besucht haben

Inhalte:

- Einführung, Ziele, Inhalte, Methodik
- Eskalation und Deeskalation
- Eigene Stärken und Schwächen erkennen
- Wo kann man mich „kriegeln“?
- Was treibt mich an?
- Aktives Zuhören II
- Ankern, pacen, leaden
- Praxisfälle
- Vorwurfsfreie Kommunikation in 4 Schritten
- Praxisfälle

Methoden: Theorie-Input und Moderation, Fallbeispiele, Einzel- und Gruppenübungen, Feedback

Dauer: 2 Tage

Gruppengröße: max. 8 Personen