
Konfliktgespräche konstruktiv führen

Teilnehmerkreis m/w: Fach- und Führungskräfte, die im beruflichen Alltag konfliktthaltige Gespräche mit ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern führen

Seminarziele:

- Wissen um Wesen, Eskalationsstufe, Merkmale von Konflikten
- Abgrenzung von Redemöglichkeiten und Machtwortphase
- Vorbereitung von Konfliktgesprächen
- Konfliktgespräche umsetzen und hilfreiche Techniken erproben
- Umgang mit emotionalen Reaktionen der anderen

Seminarinhalt:

Einführung

- Erfahrungen und Fragen der Teilnehmenden
- Erstinput zu Wesen, Eskalationsstufen, Merkmalen von Konflikten:
 - Situationsanalyse
 - Ableitung von Unterstützungsbedarf
- Abgrenzung von Redemöglichkeiten und Machtwortphase
 - Stufen der Konflikteskalation nach Glasl
 - Einordnung der eigenen Fälle zu den beiden Kategorien
 - Unterschiedlichkeit im Vorgehen

Vorbereitung Konfliktgespräche

- Eigene Fälle vorstellen und auswählen
- Konfliktstufe, Vorgeschichte,
- Realistische Ziele, Minimalziele, Maximalziel
- Argumente: Welche „Würmer“ passen zu diesem Fisch?
- Spielräume, Möglichkeiten der Unterstützung
- Besonderheiten in der Person des anderen (Persönlichkeit, Rolle, Vorerfahrungen)

Konfliktgespräche umsetzen

- Fallbeispiele mit Videofeedback umsetzen (idealerweise sollte jeder einmal dabei sein)
- Phasen der Gespräche
- Gemeinsamkeiten, wofür lohnt es
- Versachlichen: Fragetechniken, Strukturieren, Umgang mit Unerwartetem, ...
- Emotionalität ansprechen: Aktives Zuhören, hineinversetzen, ...
- Grenzen setzen: Hartmacher, Klarheit zu Grenzen, Aktives Weghören, ...

Umgang mit emotionalen Reaktionen und Klärung offener Fragen

- Umgang mit Weinen, Schreien, Drohen, Schweigen, Vielreden der anderen Seite
- Klärung restliche Fragen
- Feedback

Termin - Nr: 03.02.2021 - **W4671**

Preis: 350,00 € zuzügl. MWSt

Leitung: **Frau Dr. Sigrun Fritz;** Dipl.-Psych.; Dipl.-Päd., Sozialpsychologische Trainerin
Dozentin / Trainerin / Beraterin mit Tätigkeitsschwerpunkt
Gesundheitsförderung, Personalentwicklung, Evaluation

Max 10 TN!