

Aufbauseminar: Konflikt-Kommunikation – schwierige Gespräche führen

KURZBESCHREIBUNG

Konflikt-Kommunikation unterliegt eigenen Gesetzen. Die normale "Alltagssprache" allein ist in Konfliktsituationen nicht tauglich. Deshalb erhalten Sie im zweiten Seminar des "Konfliktpaketes" eine Vielzahl von Instrumenten, die Ihnen zum Beispiel helfen, die richtigen Worte zu finden oder anzusprechen, was Sie stört. Sie lernen, wie Sie besser verstanden werden, Ihr Gegenüber besser verstehen und wie Sie ein Konfliktgespräch aktiv gestalten. Sie erfahren, wie Sie kritische Gesprächssituationen nicht eskalieren lassen. Um den Lerneffekt zu erhöhen, können Sie Konfliktsituationen aus dem eigenen Erfahrungsbereich aktiv bearbeiten. Sie werden auch die Rolle der Gegenpartei einnehmen. So können Sie schwierige Gespräche selbstbewusster und aktiver steuern.

HINWEIS

Dieses Seminar ist das zweite aus einer Reihe von insgesamt vier Seminaren mit denen Sie am Ende ein Zertifikat als "Konflikt-Moderator*in" erlangen können.

IHR NUTZEN

Sie lernen Kommunikationsfertigkeiten aus dem Konflikt-Coaching und der Mediation anzuwenden.

Sie kennen und modifizieren Ihren Kommunikationsstil in Konflikten.

Sie üben Konfliktgespräche - auf Wunsch mit Videofeedback.

Sie bauen Ihre Kommunikationsfähigkeit in Konfliktgesprächen aus.

SCHWERPUNKT

Im Zentrum stehen die vorhandenen Stärken der Teilnehmenden und wie sie diese für die Konfliktkommunikation noch besser nutzen und gegebenenfalls optimieren können.

ZIELGRUPPE

Alle Mitarbeiter*innen und Führungskräfte

THEMEN

Lösungsorientierte contra problemorientierte Kommunikation

Innere Einstellung und kommunikative Kompetenz

Wahrnehmung und Bewertung: Wieso nimmt mein Gegenüber ganz andere Dinge wahr und interpretiert sie völlig anders als ich?

Barrieren in der Kommunikation überwinden: Wo genau "versandet" mein Argument? Was kann ich dagegen tun?

Umgang mit Druck- und Killerphrasen

Die Kunst des konstruktiven und ausgewogenen Feedbacks

Verbale Mittel, um den Konflikt zu deeskalieren

Non-verbales Gesprächsverhalten - Körpersprache und Konflikt

Gezielter Einsatz von Fragen und unterschiedlichen Fragetechniken

Eigene Stärken und Entwicklungspotenziale in der Gesprächsführung erkennen

Die "Worte hinter den Worten" verstehen. Warum die "Mokassins" des anderen auch für Sie so wichtig sind.

Die zentrale Bedeutung des "aktiven Zuhörens" und des "Rückkoppels"

LEHRMETHODEN

Die Inhalte werden praxisorientiert in einem Mix aus Lehrvortrag, Diskussion, Gruppenarbeit, Übungen und, falls gewünscht, über Videofeedback vermittelt.

VORAUSSETZUNGEN

Ein Seminar der ARD.ZDF medienakademie

TERMINE

23.09.2024 (11:00 Uhr) bis

25.09.2024 (16:00 Uhr)

Präsenz | Nürnberg

ARD.ZDF medienakademie (BR-Gelände)

Preis: 1.710,- € p.P.

Seminarleitung: Waltraud Richter-Markert

INHALTLICH VERANTWORTLICH

Bettina Winter

E-Mail: b.winter@ard-zdf-medienakademie.de

Telefon: +49 911 9619-458

KUNDENSERVICE

Ute Sperling

E-Mail: kundenservice@ard-zdf-medienakademie.de

Telefon: +49 911 9619-367

SEMINARNUMMER

44 170

Aufbauseminar: Konflikt-Kommunikation – schwierige Gespräche führen

Das Wissen aus dem Seminar "Grundlagenseminar: Konflikte konstruktiv bewältigen - in jedem Problem steckt eine Chance" (44 114) wird für die Teilnahme an diesem Seminar vorausgesetzt.