

Die Teilnehmer (m/w) lernen im Workshop „**ZOFF!**“, Anderen zuzuhören und zu verstehen, was sie bewegt. Sie lernen, die eigenen Ziele und Absichten offen zu legen und Konflikte nachhaltig und gemeinsam zu lösen.

Inhalte

- ◆ Werte und Ziele im Umgang miteinander
- ◆ Kommunikationsmuster bei Konflikten und Kommunikationssperren
- ◆ Eskalationsstufen von Konflikten
- ◆ Unterschied zwischen Wahrnehmen und Bewerten
- ◆ Einflüsse von Erfahrungen und Überzeugungen
- ◆ Unterschied zwischen Fühlen und Denken
- ◆ Der Kern von Konflikten: unterschiedliche Bedürfnisse
- ◆ Umgang mit Ärger
- ◆ Anliegen klar ausdrücken
- ◆ Die Kunst des Zuhörens und Formen des Zuhörens

- ◆ Praktisches Übungsgespräch 1 (Übung an einem theoretischen Fall)
- ◆ Praktisches Übungsgespräch 2 („schwieriger Fall“ aus der täglichen Praxis)

Handwerk, Intensität und Vertrauen

Sie trainieren an konkreten Konflikten, die Sie idealerweise aus dem Arbeitsalltag einbringen. Durch das Erlernen und Erproben von Verhaltensmöglichkeiten, unterstützt durch individuelles Feedback, steht Ihnen nach dem Training ein Werkzeugkasten mit konkreten und nachhaltigen Lösungsansätzen zur Verfügung. Üben und Ausprobieren, eben das Handwerk des Konfliktmanagements lernen, steht in diesem Training an erster Stelle.

Mit Intensität meinen wir den herausfordernden Zeit- und Arbeitsaufwand im Training selbst. Obgleich das Training sehr intensiv ist, bleibt immer wieder Zeit, das Gelernte zu diskutieren und zu reflektieren. Nach dem Training weiß üblicherweise jeder, was er geleistet hat und wo er sich verbessern kann.

Vertrauen bedeutet für uns, dass sich alle Teilnehmer auf unsere Integrität und Verschwiegenheit verlassen können. Dies ermöglicht es an Themen zu arbeiten, an die man sich im Arbeitsalltag nicht heranwagen würde.

Wie profitieren die Teilnehmer?

Mit den im Training gewonnenen Kompetenzen können die Teilnehmer in Zukunft souveräner und gelassener in (betrieblichen und privaten) Konfliktsituationen auftreten, schaffen es, diese zu moderieren und bestenfalls schon in der Entstehungsphase zu lösen. Die im Training gewonnenen Erfahrungen begleiten die meisten Teilnehmer weit über das Berufsleben hinaus.

Vermittlungsmethode

Kurzreferat, Einzel-/Gruppenarbeit, Fallbeispiele aus der Praxis, Erfahrungsaustausch, Lehrunterlagen

Voraussetzung

Einer der Workshops „Gestern noch Kollege - heute Führungskraft“ oder „Menschen führen ist eine Kunst“ und der Workshop „Gesprächsaufbau“

(<http://www.z-pm.de/index.php/schulungen-workshops/fuehrung>

und

<http://www.z-pm.de/index.php/schulungen-workshops/gespraechsfuehrung>).

Bei Firmenseminaren ...

... beziehen wir natürlich die spezifischen Ziele und die Führungskultur Ihres Unternehmens mit ein.