Seminar-Nr. 01170

"Klartext"

Zielsicher und gelassen schwierige Gesprächssituationen meistern
Termin
08.07.2024 - 09.07.2024 , 14 Stunden
08.07.2024 von 09:30 bis 17:00 Uhr,
09.07.2024 von 08:30 bis 17:00 Uhr

Zielgruppe

Führungskräfte und Führungsnachwuchskräfte, Stellvertreter/innen, Gleichstellungsbeauftragte, Personalrat und andere Funktionsträger/innen.

Inhalte

1. Basis-Know-how der Kommunikationskompetenz
2. Die Rolle der Führungskraft in den verschiedenen Gesprächssituationen: Kritikgespräch, Konfliktgespräch, Feedback und Beratung
3. Den Blick für Hintergründe schärfen: Wie Konfliktherde und Gesprächsblockaden entstehen
4. Umgang mit starken Emotionen, unangenehmen Themen, angespannten Situationen und "schwierigen" Menschen
5. Techniken der Deeskalation
6. Die drei Formen des Zuhörens
7. Die goldenen Regeln für Kritikgespräche
8. Die 4 Schritte der Konfliktlösung
9. Eigene Ziele fokussieren, Bedürfnisse und Interessen klar formulieren

Ziele und Methoden

In diesem Seminar lernen Sie, schwierige Gespräche souverän und sozial kompetent zu führen. Sie üben Kritikgespräche, Konfliktgespräche, das Überbringen unangenehmer Nachrichten und andere Gesprächssituationen, die den richtigen Tonfall, Verhandlungsgeschick oder "Fingerspitzengefühl" erfordern. Auf der Grundlage der "Gewaltfreien Kommunikation" nach Marshall Rosenberg vermittelt das Seminar eine schnell umsetzbare Kommunikations- und Konfliktlösungsmethode, die in Übungen und Rollenspielen praktisch umgesetzt wird.

Kurzvorträge, Diskussionen sowie praxisorientierte Übungen in Kleingruppenarbeit an Fällen aus dem Arbeitsalltag wechseln einander ab.

Referent/-in

Renate Gartner, Dipl.-Sozialw., Profitraining

Ort
Vitalia Seehotel
Bad Segeberg

AZV Ausbildungszentrum für Verwaltung

KOMpetenzzentrum für
Verwaltungs-MAnagement
Heintzestraße 13
D-24582 Bordesholm

TEL 04322 693 - 100
FAX 04322 693 - 531
MAIL service@komma-sh.de
WEB www.komma-sh.de