

**Soziale Kompetenzen:
Beispielhafte Trainingsinhalte**

Konfliktmanagement

Kompetenter Umgang mit herausfordernden Situationen
2-Tages-Seminar

Teilnehmer

MitarbeiterInnen im Team

Methoden

Kreative Methoden, Rollenspiele, Körperwahrnehmungen, Vortrag, Einzel-, Partner- und Gruppenarbeit, Bearbeitung von problematischen Situationen aus dem Berufsalltag

Ziele

Im täglichen Umgang mit Arbeitskollegen, anderen Berufsgruppen, und Kunden entstehen häufig Konflikte. Das Seminar bietet die Möglichkeit sich mit den Entscheidungs- und Konfliktsituationen aus dem Berufsalltag zu befassen.

Ziel ist, unter Einbeziehung der Erlebnis- und Handlungsebene, eine Zunahme sozialer Kompetenz, vor allem eine Zunahme der Handlungskompetenz in Konfliktsituationen zu ermöglichen.

Verdeutlichung der Fülle der Erlebnismöglichkeiten einer Person in einer Problemsituation, Bereicherung des eigenen Erfahrungsbereiches, Steigerung der Empathie, Analyse von problematischen oder frustrierenden Situationen, Erlernen unterschiedlicher Verhaltensmöglichkeiten, Kennenlernen der damit verbundenen Konsequenzen, Korrektur kommunikationsstörenden Verhaltens, Kennenlernen handlungsleitender Motive für einen Konflikt, Klärung individueller Beweggründe, Kennenlernen unterschiedlicher Argumente im Rahmen einer Gesprächsführung, Stärkung bei zu großer Angst oder fehlendem Mut ein Gespräch zu führen, Erkennen der Bedeutung des Zusammenspiels von Inhalt, Form und Verhalten für eine wirksame Gesprächsführung, Erfahren der Gründe für eine Kommunikationsstörung, Kennenlernen unausgesprochener Gedanken und Empfindungen (gefühlsmäßige Reaktionen).

Dieses Wissen ermöglicht ein neues Verständnis und hilft weitere Strategien im Umgang mit Konfliktsituationen zu entwickeln.

Seminar-Zeiten

09:00 – 12:30 Uhr und 13:30 – 17:00 Uhr

**Soziale Kompetenzen:
Beispielhafte Trainingsinhalte**

Konfliktmanagement – Fortsetzung

Kompetenter Umgang mit herausfordernden Situationen
2-Tages-Seminar

Ablauf – 1. Tag

Impulsreferat zur Seminarthematik, Gruppenprozess, Selbst- und Fremdwahrnehmung zum Seminar, Eigen- und Fremdrelexion, Austausch und Sammeln von Konfliktsituationen aus dem Berufsalltag, hindernde und Fördernde Aspekte in Konfliktsituationen, eigene Haltung im Umgang mit Konflikten, Bedeutung von Konflikten, Interaktionsspiele, Interventionsstrategien im Umgang mit Konfliktsituationen, Kommunikations- und Gesprächsführungstechniken, Analyse des eigenen Kommunikationsprofiles, Tagesauswertung

Ablauf – 2. Tag

Impulsreferat, Gruppenprozess, fortführendes Bearbeiten von Konfliktsituationen und deren Bewältigung, gewinnbringende Handlungsstrategien entwickeln, Selbst- und Fremdwahrnehmung, Deeskalationsverhalten in Konfliktsituationen, problemzentrierte Spiele, Motivklärungen, Verhaltensmodifikationen, Transfer in die Praxis sichern, Abschluss und Auswertung – Gruppenprozess