

3.2. FÜHRUNGSPROZESS UND KONFLIKTMANAGEMENT:



ZIELE DIESER WERKSTATT ...

- Wie schon bei den „Führungsbasics“ in der Einleitung beschrieben:
- In Veränderungsprozessen spielen Führungskräfte aktuell und zukünftig eine besondere Rolle. Gerade in der Zukunft werden Hierarchien eine untergeordnete Rolle spielen und die Anforderungen an die Sozialkompetenz von Führungskräften wird enorm steigen. „Vor-gesetzte“ wird es im herkömmlichen Sinn nicht mehr geben.
- Das richtige Verhalten in Konfliktsituationen setzt das Erkennen von Verhaltensweisen, Menschentypen und vorprogrammierten Abläufen voraus.
- In der Werkstatt werden wir einige Verhaltensmuster analysieren und üben, von der Reaktion in die Aktion zu kommen.

INHALTE

- Erkennen von Hintergründen in der Kommunikation
- Entwicklungsstufen der Mitarbeiter
- Der Blinde Fleck
- Die Transaktionsanalyse
- Klarheit als Wert und Leitlinie
- Weitere Hintergründe zur Kommunikationspsychologie
- Gruppenarbeiten und Fallbeispiele, gerne auch aus der Praxis

WERKZEUGE

- Methodische Vorgehensweise
- Erfahrungen in Gruppenarbeit
- Gesprächstraining und Rollenspiele
- Argumentationshilfen
- Handout mit Hintergrundinformationen zu den besprochenen Themen
- Anregungen zur Umsetzung im Unternehmen

WAS DABEI HERAUSKOMMT...

Die Entwicklungsstufen der Mitarbeiter sind unterschiedlich ...

Watsch'n für den Kunden

- bleiben Sie bitte sachlich...
- können wir jetzt anfangen, konstruktiv
- lassen Sie mich bitte ausreden...
- können wir endlich auf den Punkt...
- „jetzt rede ich...“
- sind Sie mit Destia

- Was genau ...
- Wie kommt ich ...
- Wie können wir gemeinsam ...
- Ich sehe, bemerke, höre, fühle ...
- Was brauchen Sie ...
- Ich schreibe es mit ...
- bitte wiederholen Sie nochmal ... besonders wichtig
- welche Lösung ...
- welche Punkte ... → Lösung → prüfen

MODERATOR: ERHARD JERSCH