

Konfliktmanagement

Die eintägige Inhouse-Impulsveranstaltung zum Thema Konfliktmanagement richtet sich an soziale Einrichtungen und Dienste, Träger des Gesundheitswesens, Unternehmen der Wohnungswirtschaft, JobCentren oder andere private oder öffentliche Einrichtungen und Behörden, die ihren Mitarbeitenden eine Verbesserung ihrer Handlungssicherheit in Konfliktsituationen in der Auseinandersetzung mit Kundenschaft, Patient:innen oder Klient:innen einerseits und im Kollegium oder mit Vorgesetzten andererseits ermöglichen wollen.

Ihnen wird zunächst Grundlagenwissen über Konflikte sowie Kommunikation und Verhalten in Konflikten vermittelt. Weiter werden die bereits vorhandenen Konfliktkompetenzen der Teilnehmenden aufgedeckt und durch neue Methoden und deren Training erweitert.

Wann immer Verhalten von Menschen geschult werden soll, muss neben der edukativen Wissensvermittlung für nachhaltigen Transfer in den Alltag auch sensorische Erfahrung ermöglicht werden. Dem folgend ist die Impulsveranstaltung durch eine Vielzahl von praktischen Übungen geprägt, die die Selbstwahrnehmung, -erprobung und -reflexion der Teilnehmenden fördern.



paragraf 1

soziale dienste gGmbH

Zentral für die Trainingseinheiten ist dabei die Methode des strukturierten Rollenspiels mit Videofeedback nach Hinsch & Pfingsten. Den beraterischen Elementen der Maßnahme liegen immer die Axiome und Wirkpostulate der „Themenzentrierten Interaktion“ nach Cohn zugrunde, und eine weitere wichtige Grundlage stellt die „Sozialkognitive Lerntheorie“ nach Bandura dar. Elemente aus der konfrontativen Pädagogik sowie Gesprächsführungstechniken aus dem Modell der „Kontrolliert eskalierenden Beharrlichkeit“ (KEB) liefern Hilfestellung für den Alltag.

Zielgruppen

- Beschäftigte sozialer Einrichtungen und Dienste, des Gesundheitswesens, der Wohnungswirtschaft, JobCentren oder anderer privater oder öffentlicher Einrichtungen und Behörden
- Teams, Abteilungen oder bereichsübergreifende Arbeitsgruppen, die Interesse daran haben, eine gemeinsame Entwicklung anzustoßen und sich ein gemeinsames Verständnis der Thematik zu erarbeiten

Umfang

- 1 Trainer:in
- 6-12 Teilnehmende
- 1 Tag (4 Arbeitseinheiten à 1,5 Zeitstunden)

Dokumentation

- Ergebnissicherung per digitalem Skript
- Teilnahmebescheinigung für die teilnehmenden Personen

Kosten

- auf Nachfrage

Ansprechpartner

Matthias Lauter
paragraf 1 Soziale Dienste gGmbH
Tel.: (030) 4099 445 – 02
matthias.lauter@paragraf1.de
www.paragraf1.de

