



Virtual Classroom

## Herausfordernde Schnittstellen- Kommunikation meistern

### Einführung in die Konfliktsteuerung bei Real- und Remote-Work an Schnittstellen. Plus Fallberatung zur optimierten Lösung eines eigenen Konflikts

Mitarbeiter an Schnittstellen haben nahezu jeden Tag mit kommunikativen Herausforderungen und Konfliktsteuerung zu tun (Real- und Remote-Work). In diesem Online-Essential vertiefen Fach- und Führungskräfte mit Schnittstellenkommunikation ihre Kenntnisse und üben Methoden zu Konfliktanalyse und -klärung. Darüber hinaus hat jeder Teilnehmer die Möglichkeit, einen eigenen Schnittstellenkonflikt gemeinschaftlich zu klären und bekommt viele Inspirationen, wie er ihn noch besser steuern kann.

**Buchungsnummer**

31895

**Lerndauer**

Live-Online Training: 2 x 4 Stunden inkl. Pausen (am besten 1. Teil nachmittags, 2. Teil am darauffolgenden Vormittag)

Selbststudium: ca. 14 Tage mit eLearning sowie Anwenden des Gelernten inkl. Selbstreflexion

Live-Online Gruppen-Coaching: 4 Stunden inkl. Pause (nach ca. 14 Tagen)

**Preis**

Individuell auf Anfrage

 **Lernziele**

- ✓ Sie kennen für Ihre Schnittstellenkommunikation die typischen Themen und Herausforderungen, die Konflikte verursachen.
- ✓ Sie erkennen, welche Ursachen Schnittstellenkommunikation verschlechtern und wie Sie diese aktiv verbessern können.
- ✓ Sie tauschen Ihre Erfahrungen aus, z. B. was besonders hilfreich bei Online-Kommunikation ist (Remote-Work).
- ✓ Sie üben hilfreiche Kommunikationstechniken, die in Schnittstellenfunktion Konflikten vorbeugen und klären und sowohl bei Realtreffen als auch Remote-Work funktionieren.
- ✓ Sie reflektieren sich und Ihren Schnittstellenpartner: Typus und Konfliktverhalten.
- ✓ Sie klären einen eigenen Schnittstellenkonflikt und üben mit den Fällen der anderen Teilnehmenden, wie man Situationen besser und kooperativ löst.

 **Inhalte****Live-Online-Training (1 Tag): Input mit Selbstreflexion und Methodenübungen**

- typische Konflikte in der Schnittstellenarbeit
- häufige Konfliktursachen und -arten bei Schnittstellenkommunikation
- Kommunikationstypen und ihr Konfliktverhalten
- von Ampel rot zu Ampel grün: Reptilientunnel aufweiten
- hilfreiche Haltungen und Methoden zur kooperativen Konfliktklärung (je nach Teilnehmerschaft, was sinnvoll ist: z. B. Titanic-Modell, Transaktionsanalyse, Trennung von sachlicher und emotionaler Ebene, Ich-Aussagen, aktiv zuhören, Maß von Transparenz und Vertrauen, evtl. Teile aus Zwiegespräch nach Möller)

**Selbststudium/1-2 eLearning(s):**

- Vertiefen von Wissen zu Konflikt und zu Kommunikation

**Live-Online Gruppen-Coaching:**

- Klären offener Fragen
- Klären eines eigenen Konfliktfalls aus der Schnittstellenkommunikation (gemeinsam)
- Üben von Konfliktsteuerungsmethoden und Vertiefen der Konfliktanalyse anhand von Fällen der anderen Teilnehmer (Kleingruppen in Breakout-Rooms)

