

Konflikt- und Beschwerdemanagement

Klare Worte können helfen

Kennen Sie Ihr persönliches Stressmuster in brenzligen Situationen? Was ist Ihre Strategie, wenn Sie unter Druck geraten?

Der erste Schritt zu einem gelungenen Verhalten in Konflikt-, Beschwerde- und Kritiksituationen ist, sich selbst und die eigenen Strategien zu kennen. Hilfreich sind klare Worte für diese Situationen. Erkennen Sie die Chancen und Möglichkeiten, die diese schwierigen Situationen mit sich bringen. Nehmen Sie die Herausforderungen an, um daran zu wachsen.

Inhalte:

- Strategien erkennen und erweitern
- Wortsicherheit und Klarheit
- Verständnis und „Kampfausstieg“
- Bedürfnisklärung, Zuständigkeit und Lösungen
- Notfallset für den Alltag
- Selbstvertrauen stärken

Referentin:

Monika Finkbeiner-Stein, Kauffrau, Coach & Trainerin, Idstein

Maximale Teilnehmerinnenanzahl:

Vortrag: Mindestens 6 und maximal 250 Teilnehmerinnen

Tagesveranstaltung: Mindestens 4 und maximal 15 Teilnehmerinnen

Hinweis:

Bei dieser Veranstaltung handelt es sich um eine Tagesveranstaltung mit 6-7 Zeitstunden oder einen Vortrag mit 1-2 Zeitstunden.

Benötigte Technik und Stuhl-/ Tischstellung:

Tagesveranstaltung: Beamer, Leinwand, Flipchart mit Papier, Moderationskoffer, Stühle in U-Form (mit oder ohne Tische je nach Raum und Thema)

Vortrag: Beamer, Leinwand, Flipchart mit Papier, Stuhlstellung je nach Raummöglichkeit

Maximale Entfernung:

Vortrag: nach Absprache

Tagesveranstaltung: hessenweit