

## Externes 2 Tage Seminar

Ein optimaler Trainingseffekt ergibt sich bei einem extern durchgeführten Seminar mit einmaliger Übernachtung.

Je nach Anforderung des Krankenhauses (Dienstpläne, Örtlichkeiten, etc.) können aber auch individuelle Lösungen gefunden werden.

## Teilnehmer

Die Teilnehmerzahl liegt bei 6 bis 10 Teilnehmern. Vorbedingung ist die Teilnahme am Seminar Kommunikation I. Idealerweise nimmt die gleiche Teilnehmergruppe des ersten Seminars unverändert an diesem Seminar teil.

## Referenten

Dr. Lutz Ferley und Margarete Nussbeutel werden das Seminar führen. Sie versprechen den Teilnehmern eine arbeitsintensive aber auch erfahrungsreiche und unterhaltsame Zeit.

## Unterrichtsmaterial

Die Teilnehmer erhalten ein Arbeitsheft, das alle wesentlichen Seminarinhalte für eine Nachbearbeitung zusammenfasst sowie Arbeitsblätter und Raum für eigene Notizen enthält.



luuma Schulung • dlf Schulung  
Dr. Lutz Ferley • Margarete Nussbeutel

Münsterlandstraße 8 • 45665 Recklinghausen  
Tel (02361) 58 2 58 10 • Fax (02361) 58 2 58 16  
e-mail lutz-ferley@luuma-schulung.de  
www.luuma-schulung.de

## Kommunikation II

## Konflikt und Bewältigung



**Intensivtraining**  
**2 Tage**  
**für 6 bis 10 Teilnehmer**

Auch mit einer guten Steuerung von Gestik, Mimik, Stimm- und Blickführung, wie sie die Teilnehmer nach dem 1. Seminar beherrschen, lassen sich nicht alle Konflikte vermeiden.

Nicht immer ist die Beziehung zum Patienten oder seinen Angehörigen frei von Belastungen oder Störungen. Eine massive Unzufriedenheit, die sich spontan äußert oder noch schlimmer unerkannt aufbaut, ist nur ein Beispiel für Konflikte im Krankenhausalltag.

Innere Konflikte, Ressourcenverteilung und Reibungsflächen mit Mitarbeitern und Vorgesetzten können Arbeitsleistung und Lebensfreude deutlich herabsetzen.

Zum Arbeitsumfeld gehörende Tätigkeiten, wie die Beurteilung von Mitarbeitern können in vermeidbare Konfliktsituationen führen.

Die Teilnehmer lernen und trainieren:

- Wann beginnt ein Konflikt?
- Wie stelle ich mich dem Konflikt?
- Welche Wege gibt es aus einem Konflikt heraus?
- Welcher Konflikttyp bin ich?
- In welcher Konfliktstufe befindet sich der Konflikt?
- Was kann ich selbst tun, um den Konflikt einzudämmen oder sogar zu lösen?

## Change, Love, Leave or make War

In Konfliktsituationen gibt es nur diese vier Möglichkeiten des Handelns. Die Teilnehmer lernen, warum sich in der Realität sehr oft Streit als Konsequenz einer Konfliktsituation entwickelt. Sie erkennen, dass Streit keine sinnvolle Lösung eines Konfliktes bedeutet, welche Möglichkeiten einer Konfliktlösung bestehen und wo die Grenzen dieser Lösungen liegen.

## Phasen des Konfliktes

Nicht alles ist Konflikt oder führt notgedrungen zum Konflikt. Beurteilungsgespräche oder Verhandlungen richtig geführt, münden nicht in eine Konfliktsituation.

Wichtig ist jedoch, einen Konflikt zu erkennen und auch zu wissen, in welcher Eskalationsstufe er sich befindet. Jede Eskalationsstufe benötigt eine eigene Strategie zur Lösung.

## Was für ein Konflikttyp bin ich?

„Jeder Jeck ist anders“, sagt der Kölner. Und auch für den Umgang mit Konflikten gilt es Persönlichkeitsunterschiede zu berücksichtigen. Ohne die eigene Persönlichkeit zu verbiegen sollen die Stärken des jeweiligen Typs genutzt und die Schwächen vermieden werden.

## Emotionen und Strategien

Ohne Training gewinnen in Konfliktsituationen die Emotionen leicht überhand. Nur so löst man keinen Konflikt, sondern sorgt für weitere Eskalation. Grundstrategien und Verhaltensweisen die zur Vermeidung, Eindämmung oder sogar zur Lösung von Konflikten führen, müssen trainiert werden. Das Seminar gibt dazu ausreichend Gelegenheit.

## Übungen

In unterschiedlichen Übungsblöcken können die Teilnehmer die Theorie in die Praxis umsetzen. Sie lernen durch ihr kommunikatives Verhalten Konfliktsituationen vorzubeugen und bei der Entstehung von Konflikten eigene Emotionen zu kontrollieren sowie Strategien für eine Konfliktlösung zu entwickeln.

## Gespräche

Zeit für Gespräche wird eingeräumt um die persönlichen Anliegen der Teilnehmer zu erkennen und das Seminar damit zu einem effektvollen, persönlichen Training werden zu lassen.

## Kurzvorträge

Leicht verständlich, unterhaltsam und auf die Praxis bezogen werden den Teilnehmern in Kurzvorträgen die theoretischen Hintergründe erläutert, z.B. „Was ist ein Konflikt?“, „Die neun Phasen eines Konfliktes“, „Mechanismen Konflikte abzubauen“, „Welcher Konflikttyp bin ich?“.

## Audio und Video

Mit Hilfe von Audio- und Videoaufnahmen erfahren die Teilnehmer, wie sie sich in Konfliktsituationen verhalten und wie effektiv ihr Kommunikationsverhalten Konflikte eindämmt oder sogar auflöst.