

## Konfliktmanagement - erfolgreich Kommunizieren, Konflikte lösen, Eskalationen vermeiden

Eine Schulung für Führungskräfte, Teamleiter\*innen und Konfliktmoderator\*innen

Konflikte und Streit im Berufs- und Arbeitsleben können eine Quelle für Innovation und Weiterentwicklung sein. Bleiben jedoch Lösungen aus, kann das die Zusammenarbeit spürbar beeinträchtigen. Es entstehen Frustration, Gleichgültigkeit und Stillstand. Um dem entgegen zu wirken, ist eine Klärung des Konflikts seitens des Managements oder eines neutralen Moderators notwendig. Nur so können verhärtete Positionen bewusst gemacht und Eskalationen verhindert werden.

In unserem Seminar erfahren Sie, wie Sie Konfliktsituationen frühzeitig erkennen, die Bedürfnisse der Beteiligten verstehen und Wege aus dem Konflikt aufzeigen können. Unter Beachtung der Wirkung von streitauslösender und streitmindernder Kommunikation lernen Sie, herausfordernde Gesprächssituationen souverän zu bewältigen.



Foto: 123rf

### Inhalte

Faktoren erfolgreicher Kommunikation  
Die 4 Ebenen einer Nachricht  
Formulieren von ICH-Botschaften  
Körpersprache / Stimme / Tonfall  
Konfliktursachen und -arten  
Konflikte erkennen  
Gesprächsführung und Gesprächstechniken in Konfliktsituationen  
Aktives Zuhören  
Feedback-Kultur  
Strategien zur Konfliktbewältigung und Deeskalation

Umfang: 8 Kurseinheiten á 45 Minuten

### Ihre Dozentin / Ihr Dozent

Yvonne Zenner  
ausgebildete Ergotherapeutin, Psychologische Beraterin  
sowie Fachtherapeutin für kognitives Training

### Preis

Teilnahmegebühr: 320,00 EUR  
(Preise zzgl. 19% MwSt.)

### Termin

14.08.2024, 08:30 - 15:15 Uhr, Auerbach  
(Vollzeit)