

## Souveräne Kommunikation in Konflikten

### Situationen verstehen, erkennen und meistern

---

#### **Dauer**

2 Tage

#### **Zertifikat**

WBS-Teilnahmebescheinigung

#### **Preis**

##### **Preis auf Anfrage**

Gesamtbetrag richtet sich nach den individuellen Rahmenbedingungen.

#### **Fördermöglichkeiten**

keine Förderung möglich

#### **Aktuelle Termine**

Derzeit bieten wir zu diesem Kurs keine Termine an. Wir informieren dich aber gern über künftige Kursstarts oder beraten dich zu Alternativen mit ähnlichen Inhalten. Wähle dazu einfach deinen Wunschtermin für eine persönliche und kostenlose Beratung.

#### **Kontakt**

Team Firmenseminare

030 2218461-76

[Firmenseminare@wbstraining.de](mailto:Firmenseminare@wbstraining.de)

Dies ist ein Angebot von WBS TRAINING.

---

#### **Kursbeschreibung**

Konflikte entstehen auf vielfältige Weise und sind nicht immer vermeidbar. Ein konstruktiver Umgang mit Konfliktsituationen stellt daher innerhalb des beruflichen Umfelds eine wesentliche Anforderung dar. Nichts ist hierbei wichtiger als eine klare Sicht auf die Situation und ihre Erfordernisse. Oft haben Konflikte auf den zweiten Blick auch ihre gute Seite, denn sie bringen Menschen voran und führen zu besseren Lösungen.

Die Teilnehmenden des Seminars erlernen Konflikte zukünftig als Chance für Veränderung zu sehen. Sie erhalten den Werkzeugkoffer für die Konfliktbewältigung und lernen anhand von praxisnahen Übungen, diesen gezielt und effektiv zu verwenden. So werden Konflikte zukünftig nicht mehr vermieden, sondern konstruktiv gelöst und Mehrwert generiert, welcher alle Beteiligten vorantreibt.

---

#### **Kursinhalte**

- Ursachen und Auslöser von Konflikten erkennen
  - Eskalationsverläufe einschätzen und angemessen eingreifen
  - Eigene Konfliktmuster und Trigger reflektieren
  - Innere Haltung stärken: Ruhe, Klarheit, Standfestigkeit
  - Selbstregulation: Atmung, Körpersprache, Stimme
  - Eigene Emotionen erkennen und steuern
  - Mit Gefühlen anderer empathisch umgehen
  - Konstruktiv bleiben bei Provokation, Kritik oder Anfeindung
  - Umgang mit destruktivem Verhalten
  - Klar kommunizieren und Grenzen setzen
  - Sich sprachlich behaupten und dabei deeskalierend wirken
  - Deeskalierende Gesprächsstrategien gezielt einsetzen
-

**Lernziele****Die Teilnehmenden**

- kennen Auslöser und Ursachen für Konflikte und Eskalationen
- erkennen typische Eskalationsdynamiken und wirken frühzeitig entgegen
- reflektieren die eigene Wirkung und Kommunikation in Konfliktsituationen
- entwickeln ein sicheres und professionelles Auftreten in schwierigen Gesprächssituationen
- wissen, wie sie Konflikte vermeiden sowie in Konfliktsituationen deeskalierend agieren und handlungsfähig bleiben können
- lernen Sachverhalte argumentativ klarzustellen und dabei die Interessen der anderen Seiten zu berücksichtigen und ernst zu nehmen
- kommunizieren in Krisensituationen ruhig, verbindlich und strukturiert
- erweitern ihr Repertoire an Gesprächs- und Reaktionsstrategien
- lernen, mit ihren persönlichen und sozialen Ressourcen sorgsam zu haushalten

**Unterrichtsform**

Vollzeit, Teilzeit

**Zielgruppe**

Berufserfahren, Berufstätig

**Teilnahmevoraussetzung**

- Interesse am Thema und sich darin weiterzubilden
- In Festanstellung und Kostenübernahme durch die Arbeitgeber:in
- Bei Onlineveranstaltungen gute PC-Kenntnisse

**Perspektiven nach der Qualifizierung**

Durch den effektiven Einsatz von Deeskalationsstrategien können Mitarbeitende Konflikte frühzeitig erkennen und handlungsfähig bleiben, was zu einem harmonischeren und produktiveren Arbeitsumfeld führt.

**Link zum Angebot**

➔ [Souveräne Kommunikation in Konflikten](#)

**Ausgezeichnete Bildung.**

DQS-zertifiziert nach  
DIN EN ISO 9001:2015 Reg.-Nr. 015344 QM15  
Zulassung nach AZAV Reg.-Nr. 015344 AZAV

