

# Rhetorik und Kommunikation *Advanced*

Konflikt & Eskalation -

Kritische Situationen wahrnehmen und effizient auflösen



Für wen ist der Workshop „Rhetorik und Kommunikation“?

- Alle, die Ihre Kommunikationsfähigkeiten verbessern möchten
- Mitarbeitende
- Fach- und Führungskräfte

## Konflikte erkennen, verstehen und lösen

Konflikte gehören in Beruf und Privatleben zum Alltag. Menschen sind nicht immer einer Meinung. Allerdings kann aus Diskussionen, Verhandlungen und Missverständnissen leicht ein handfester Streit entstehen. Professionelles Konfliktkommunikation hat das Ziel, solche Konflikte nicht weiter eskalieren zu lassen. Dabei geht es nicht darum, andere geschickt zu dominieren oder einen Streit zu gewinnen. Vielmehr dient Konfliktkommunikation dazu, gegenseitiges Verständnis zu wecken und dauerhaft stabile Kompromisse zu finden. Konflikte sind etwas ganz Natürliches und unvermeidbar.

Im zweitägigen Workshop trainierst Du kommunikative Tools und Techniken für den lösungsorientierten Umgang mit Konflikten. Du erfährst, wie Konflikte entstehen, warum sie eskalieren und wie sie sich vermeiden lassen. Du trainierst Kommunikationstechniken, mit deren Hilfe Du selbst in angespannten Situationen konstruktive Gespräche führen kannst und erfährst, welche Rolle individuelle Interessen und Bedürfnisse in Konflikten spielen.

**Inhalte des zweitägigen Workshops / 4 x 2 Stunden als E-Workshop:**

- Konfliktarten / Konflikte erkennen
- Gezieltes Konfliktmanagement
- Lösungsorientierte Kommunikation
  - Konflikte klären statt fördern
  - Bedürfnisse klar artikulieren
- Konfliktlösung
  - Situation analysieren
  - Emotionen ausdrücken
  - Bedürfnisse respektieren
  - Bitten statt Fordern
- Deeskalationstechniken
  - konstruktiver Umgang mit Wut und Ärger
  - Einsatz von Frage- und Feedback-Techniken
- Die Kunst des Zuhörens
- Nutzen von Spannungspotenzialen

Pro Person  
789,00 € in Präsenz  
oder  
399,00 € als E-Workshop  
inkl. 19% gesetzlicher  
MwSt.