

## Konfliktreiche Gespräche konstruktiv führen

**Termin** 24.06. und 25.06.2020  
jeweils 09.00–16.15 Uhr

**Kurs** 5218

**Teilnahmegebühr** Die Teilnahmegebühr  
inklusive der Unterlagen  
beträgt 245,- €.

### Anmeldung

Bitte melden Sie sich mit dem  
umseitigen Formular bzw. online unter  
www.bildungszentrum-wohlfahrtswerk.de an.

### Rücktritt

Anmeldungen können bis zur schriftlichen  
Bestätigung seitens des Wohlfahrtswerks  
kostenlos storniert werden. Bis drei Werktage  
vor Seminarbeginn werden 50 Prozent der  
Kursgebühr fällig, danach wird der gesamte  
Rechnungsbetrag fällig.

### Ansprechpartner

Sekretariat Tel. 07 11 / 6 19 26-822

### Anfahrt

**Bildungszentrum Wohlfahrtswerk**  
Silberburgstraße 93 · 70176 Stuttgart  
Sekretariat Tel. 0711/61926-822  
Fax 0711/61926-849  
info-bildungszentrum@wohlfahrtswerk.de

Stadtbahn: Linie U2, U4, U14, U29 und U34  
Haltestelle Berliner Platz

S-Bahn: Haltestelle Stadtmitte  
oder Feuersee

Parkmöglichkeiten: Parkhaus Tivoli  
Parkhaus Liederhalle/Bosch-Areal

Das Bildungszentrum ist barrierefrei.



Bildungszentrum  
Wohlfahrtswerk

24.06. und 25.06.2020  
Stuttgart

# Konfliktreiche Gespräche konstruktiv führen

## Thema

„Ich dachte, das hätten wir schon längst geklärt – warum sollen wir schon wieder darüber reden?“. „Ich habe jetzt leider keine Zeit, um mit Ihnen darüber zu reden“. Dies sind Aussagen, die häufig benutzt werden, um einem schwierigen Gespräch aus dem Weg zu gehen. Schwierige Gespräche und auch Beschwerden gehören jedoch zum Berufsalltag und daher ist es wichtig, ihnen kompetent begegnen zu können.

Was ein schwieriges Gespräch ist, wird von jedem anders gesehen und empfunden. Auch die Ursachen für schwierige Gespräche können ganz unterschiedlich sein.

Im beruflichen Alltag gibt es zahlreiche Gesprächssituationen, die sich konfliktreich gestalten: Da eskaliert das Teamgespräch, ein Mitarbeitergespräch steht an, Angehörige haben andere Erwartungen oder treten mit Forderungen auf, es kommen Beschwerden u. v. m. So verschieden die Situationen sind, so vielfältig ist auch die Art, darauf zu reagieren. In der Regel treffen diese Situationen unvorbereitet auf einen und man fühlt sich überrannt, hilflos, persönlich angegriffen oder unfair behandelt. Andererseits gibt es Gespräche, von denen man bereits ahnt, dass sie einen herausfordern werden. Diese Gespräche kosten oft viel Energie, weil sie emotional sehr belasten oder man sich unsicher fühlt und nicht weiß, wie man damit umgehen soll.

## Zielgruppe

Mitarbeitende aus der Pflege, Betreuung und Verwaltung

## Inhalte

- Weshalb Gespräche als schwierig empfunden werden
- Formen von Konflikten und deren Ursachen
- Entschärfen und Bewältigen von Konflikten
- Möglichkeiten der Gesprächsführung
- Argumente und Gegenargumente

## Referent

Ulf Herrmann  
Diplom-Psychologe

Datenschutzinformation: Wir verarbeiten Ihre Daten auf Grundlage der EU-Datenschutz Grundverordnung, Rechtsgrundlage ist Artikel 6 Absatz 1 lit. b und lit. f) zum Zweck der Anmeldung, Betreuung und Direktmarketing für unsere Seminare. Weitere Datenschutz-Teilnehmerinformationen erhalten Sie auf unserer Internetseite: [www.wohlfahrtswerk.de/datenschutz](http://www.wohlfahrtswerk.de/datenschutz) und [www.wohlfahrtswerk.de/bz-anmeldebedingungen](http://www.wohlfahrtswerk.de/bz-anmeldebedingungen)

## Anmeldung

Hiermit melde(n) wir uns/ich mich zu der Fortbildung „Konfliktsituationen“ verbindlich an: Kurs-Nr. 5218 am 24.06. und 25.06.2020

Kosten übernimmt Arbeitgeber:  ja  nein

Ich bin an Einladungen durch das Bildungszentrum Wohlfahrtswerk interessiert.  
Rechnungsanschrift (bitte in Druckschrift!)

.....  
Name/Vorname

.....  
Institution/Funktion

.....  
Straße

.....  
PLZ/Ort

.....  
Telefon/Fax

.....  
Unterschrift

Bitte ausgefüllt per  
Post an unten stehende  
Adresse oder per Fax an:  
07 11 / 6 19 26-849

**Bildungszentrum  
Wohlfahrtswerk**  
Silberburgstraße 93  
70176 Stuttgart