

Zertifikat

Frau Claudia Lüttmann

hat am 19. und 20. April 2016 erfolgreich am Seminar

Konfliktbewältigung

teilgenommen.

Folgende Inhalte wurden vermittelt:

- Was ist eigentlich ein Konflikt?
- Welche Konfliktarten gibt es?
- Stufen der Eskalationen und Deeskalationen
- Wie man Eskalationen verhindern kann: Vier Arten des Zuhörens
- Die wichtigsten Gesprächstechniken
 - Kontrollierter Dialog
 - Spiegeln
 - Gesprächsregel VIR
- Selbstbehauptungstechnik: Ich-Botschaften
- Notwendige Konfrontationen entschärfen
- Schritte eines Konfliktgesprächs
- Konfliktlösungsverfahren



Andreas Kluge/ Geschäftsführer



Marion Gerdes/ Leiterin Personal