

## **Kommunikation im Konflikt**

Kommunikationstraining zur Erweiterung der Konfliktkompetenz;  
Umgang mit Beschwerden

### **Inhalt:**

Durch eine bewusste Gestaltung der eigenen Kommunikation, kann auf den Verlauf eines Gesprächs aktiv Einfluss genommen werden. Es ist hilfreich, den eigenen Kommunikations- und Konfliktstil besser kennen zu lernen und heraus zu finden, wo die Stärken und Schwächen der eigenen Wahrnehmung liegen. Speziell für den Umgang mit Patienten- bzw. Angehörigenbeschwerden ist es wichtig zu wissen, welche verschiedenen Konflikttypen es gibt und welche Kommunikationsstrategie im Konflikt jeweils vielversprechend ist. Besondere Aufmerksamkeit liegt dabei auf dem Umgang mit Emotionen.

### **Ziel:**

Sie werden für die Bedeutung und Wirkung des eigenen Kommunikationsstils im Umgang mit anderen sensibilisiert. Sie reflektieren Ihre eigenen Kommunikations- und Konfliktmuster. Sie üben sich in der Technik des aktiven Zuhörens. Sie steigern Ihre Fähigkeit, in konflikthaftern, schwierigen Gesprächen konstruktiv und offen zu bleiben.

**Methoden:** Gruppengespräch, Kleingruppenarbeit, Selbstreflektion, Rollenspiele

**Zielgruppe:** MitarbeiterInnen mit und ohne Führungsaufgaben, Führungskräfte, Teams

**Seminardauer:** 1 Tag, 8 Seminarstunden (à 45 Minuten) zzgl. Pausen,  
(nach Absprache ggfs. auch an zwei Tagen)

**Form:** In-House-Seminar in Ihrem Betrieb oder extern in Tagungsräumen



**Unternehmensentwicklung in der Altenpflege**

Beratung, Coaching, Kommunikation

**Bärbel Wermuth**

040-5390 4601

[info@ambime.de](mailto:info@ambime.de)

[www.ambime.de](http://www.ambime.de)