

Kommunikation auf Augenhöhe – Erfolgreich im Umgang mit Konflikten



Intensiv-Seminar

- **Kommunikation: Grundlagen und Haltung**
- **Kollegiale Beratung als Instrument**
- **Gesprächsführung: Schwierige Gespräche meistern**
- **Professioneller Umgang mit Konflikten**
- **Resilienz in Konfliktsituationen**

Weitere Themen und Details im Innenteil ▶

Souveräne Gesprächs-
führung und kollegiale
Beratung als Schlüssel
für erfolgreiche
Zusammenarbeit!

20 Jahre
**AKADEMIE
HEIDELBERG**

Referentin



Dr. Annette Feuchter
Führungstrainerin
Training, Coaching, Mediation
Heidelberg

Programm

Kommunikation: Grundlagen und Haltung

- Innere und äußere Haltung: Mindset, Körpersprache und Wirkung
- Emotionen steuern und mit Triggerpunkten umgehen
- Feedback auf Augenhöhe: Anerkennung statt Lob
- Aktives Zuhören: Resonanz schaffen und Zugehörigkeit fördern

Kollegiale Beratung als Instrument

- Anliegen klar formulieren und fokussieren
- Locus of Control: Lösungen innerhalb des eigenen Handlungsspielraums entwickeln
- Methodischer Ablauf der kollegialen Beratung: Fallanalyse, Hypothesenbildung, Sharing und Feedback

Gesprächsführung: Schwierige Gespräche meistern

- Vorbereitung und Selbstklärung: Intention und Zielsetzung
- Lösungsorientierte Fragetechniken und empathische Ich-Botschaften
- Eisbergmodell: Emotionale Dynamiken erkennen und berücksichtigen

Professioneller Umgang mit Konflikten

- Was ist ein Konflikt? Dynamiken und Eskalationsstufen verstehen
- Reflexion eigener Konfliktbilder und -reaktionen
- Gewaltfreie Kommunikation (GFK) als Konfliktlösungsansatz:
 - Gefühle und Bedürfnisse benennen (»Name it to tame it«)
 - Empathisch zuhören und gemeinsame Lösungen entwickeln
- Das Harvard-Konzept: Interessenorientierte Konfliktlösung durch Fairness und Sachlichkeit

Resilienz in Konfliktsituationen

- Selbstreflexion: Eigene Haltung gegenüber Konflikten analysieren
- Strategien zur Stressbewältigung und emotionalen Regulation
- Resilienz als Grundlage für eine nachhaltige Konfliktfähigkeit stärken



Seminarziel

Ganz gleich ob in Ihrer Rolle als Führungskraft oder als verantwortliche Mitarbeiternde, Sie alle sind täglich gefordert mit Ihren Kolleg*innen und Kunden zielgerichtet und auf Augenhöhe zu kommunizieren. Dies ist nicht immer einfach, da unterschiedliche Interessen und Bedürfnisse die Kommunikation und die Zusammenarbeit erschweren können und Konflikte nicht ausbleiben. Lernen Sie verantwortlich damit umzugehen, indem Sie Konfliktpotenziale früh erkennen, benennen und entsprechende Schritte einleiten können. Deeskalierende Gespräche mit den Betroffenen und Beteiligten können rasch die Wogen glätten.

Das Seminar zeigt Ihnen Wege auf, wie Sie professionell mit schwelenden und offen ausgetragenen Konflikten umgehen können und wann es wichtig ist, sich Unterstützung von außen zu holen, sei es in Form einer Konfliktklärung, einer Mediation oder gar eines Anwaltes. Ausgehend von den eigenen Kommunikations- und Konfliktmustern sowie den eigenen Triggerpunkten gewinnen Sie eine neue distanzierte Sicht auf Konflikte und können zukünftig kritische und konfliktreiche Situationen sicherer und souveräner (aus-)halten und (mit-)gestalten. Dadurch stärken Sie sowohl Ihre eigene Resilienz wie auch die Resilienz Ihres Teams, Ihrer Kolleg*innen und Ihrer Organisation.

Wissenswertes

Zielgruppe

Das Seminar wendet sich sowohl an Personen mit Führungsverantwortung wie auch an Mitarbeitende eines Unternehmens, die ihre Kommunikation und ihren Umgang mit Konflikten und Herausforderungen noch wirkungsvoller gestalten möchten zum Wohle ihrer eigenen Gesundheit sowie im Interesse einer konstruktiven, wertebasierten Zusammenarbeit im Unternehmen.

Methodik

Theoretische Ansätze werden vorgestellt, wie, z.B. Kommunikationsmodelle, Modelle der Emotionsregulation, Eskalationsstufen von Konflikten nach Fritz Glasl nebst persönlichen und sozialen Dimensionen von Konflikten, Interventionsmöglichkeiten und Konfliktlösungsstrategien.

Wir arbeiten auch mit beispielhaften Konfliktsituationen, die Teilnehmende aus ihrer Praxis mitbringen; diskutieren Lösungsstrategien und trainieren kollegiales Coaching und kollegiale Fallberatung.

Ihr Nutzen

- Kritische Situationen und Konflikte frühzeitig erkennen und konstruktiv damit umgehen
- Ihre Kommunikations- und Konfliktfähigkeiten nachhaltig verbessern
- Eine wertschätzende Unternehmenskultur fördern, die auf Kooperation und Vertrauen basiert
- Mittels professioneller Gesprächsführung und kollegialer Beratung Konfliktlösungen herbeiführen, die alle Beteiligten stärken

Unsere Referentin



Dr. Annette Feuchter

Training, Coaching, Mediation
Heidelberg

Dr. Annette Feuchter ist Führungskräftetrainerin mit 25 Jahren Leitungserfahrung in der freien Wirtschaft und im Weiterbildungsbereich. Außerdem bringt sie in ihre Seminare ihr Fachwissen als systemisch-lösungsorientierte Supervisorin und Coach ein. Sie hat eine Zusatzqualifizierung in Hypnotherapie und NLP und ist ausgebildete Mediatorin.

Führung und Persönlichkeit – Ihre Standortbestimmung

12./13. März 2025, Mannheim

Souverän im Dialog: Schlagfertigkeit für die moderne Arbeitswelt

18./19. März 2025, Online-Veranstaltung

KI als Schreibassistent: Texte effizient gestalten mit ChatGPT und Co.

21. März 2025, Online-Veranstaltung

Effektives Social-Media-Marketing für die Assistenz

24./26./28. März 2025, Online-Veranstaltung

Diversity und Inklusion erfolgreich umsetzen

7. Mai 2025, Online-Veranstaltung

Maßgeschneiderte Inhouse–Schulungen

Schon einmal über ein Inhouse–Seminar nachgedacht?

Ihre Vorteile:

- Qualifizierte Beratung und Umsetzung
- Erfahrene Referenten mit hoher methodischer Kompetenz
- Individuell angepasste Schulungsinhalte
- Top Preis-Leistungsverhältnis
- Keine Reise- und Hotelkosten für Ihre Mitarbeitenden

Gerne konzipieren wir für Sie eine maßgeschneiderte Inhouse-Schulung zu diesem und vielen anderen Themen!

Sprechen Sie uns einfach an.

Tel.: 06221/65033-0; E-Mail: info@akademie-heidelberg.de

Anmeldeformular

Kommunikation auf Augenhöhe – Erfolgreich im Umgang mit Konflikten

Name

Vorname

Position

Firma

Straße

PLZ / Ort

Tel./Fax

E-Mail

Name der Assistenz

Datum Unterschrift

Senden Sie Ihre Anmeldung bitte an: anmeldung@akademie-heidelberg.de

Termin und Seminarzeiten

Mittwoch, 9./10. April 2025
9:00–16:30 Uhr
Online-Zugang ab 8:45 Uhr
Seminar-Nr. 25 04 SW537 W

Teilnahmegebühr

€ 820,- (zzgl. gesetzl. USt)

Die Gebühr beinhaltet die Teilnahme am Online-Seminar sowie die Präsentation als PDF-Datei.

Im Anschluss an das Seminar erhalten Sie ein Zertifikat, das Ihnen die Teilnahme an der Fortbildung bestätigt.

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Es gelten unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen (Stand: 01.01.2010), die wir Ihnen, wenn gewünscht, gerne zusenden. Diese können Sie jederzeit auch auf unserer Website einsehen: www.akademie-heidelberg.de/agb

Zum Ablauf

- Vor dem Seminartag erhalten Sie von uns eine E-Mail mit einem Link, über den Sie sich direkt in die Online-Veranstaltung einwählen können.
- Für Ihre Teilnahme ist es nicht notwendig, ein Programm herunterzuladen. Sie können am Seminar direkt per **Zoom** im Browser teilnehmen.
- Über Ihr Mikrofon und Ihre Kamera können Sie jederzeit Fragen stellen und mit den Referierenden und weiteren Teilnehmenden diskutieren. Alternativ steht auch ein Chat zur Verfügung.



AH Akademie für Fortbildung Heidelberg GmbH
Maaßstraße 28 · 69123 Heidelberg
Telefon 06221/65033-0
info@akademie-heidelberg.de
www.akademie-heidelberg.de