

## *Kommunikation in herausfordernden Situationen: Methoden zur Deeskalation und Lösungsfindung*

---

*In diesem praxisorientierten Seminar werden Strategien erarbeitet, um auch in schwierigen Gesprächssituationen gelassen zu bleiben, Missverständnisse zu klären und konstruktive Lösungen zu entwickeln. Besonderes Augenmerk wird dabei auf die Anwendung im Kundenkontakt und die Integration von Stressmanagementtechniken gelegt.*

*Sie lernen, durch effektive Kommunikation und Verhandlungsgeschick, auch in herausfordernden Situationen eine Atmosphäre der Verständigung zu schaffen und Lösungen herbeizuführen, die im Kundenkontakt und im täglichen Miteinander zu einer erhöhten Zufriedenheit und besseren Ergebnissen führen.*

### **Themen**

Perspektivwechsel: Techniken, um andere Sichtweisen zu verstehen und einzunehmen

Klärung von Missverständnissen: Methoden zur schnellen und effektiven Auflösung kommunikativer Unklarheiten

Lösungsorientierte Kommunikation: Schritte zur gemeinsamen Lösungsfindung in konfliktbehafteten Gesprächen

Deeskalationstechniken im Kundenkontakt: Praktiken zur Wahrung der Professionalität und Kundenzufriedenheit

Stressbewältigung: Werkzeuge aus dem Stressmanagement zur Aufrechterhaltung der eigenen Ruhe und Leistungsfähigkeit

Mediative Kommunikation: Anwendung mediativer Ansätze zur Förderung konstruktiver Dialoge

### **Teilnehmerstruktur**

Alle Interessierten

### **Dozent/-in**

Sarah Kolls

Trainerin, Coach, zertifizierte Mediatorin und psychologische Beraterin, Fachkraft für Stress und Zeitmanagement

---

### **Seminardaten**

Seminarnummer  
**100.347/24-01**

Termin  
**19.06.2024**

Anmeldeschluss  
**29.05.2024**

Entgelt  
Zweckverbandsmitglieder  
**185,00 €**

Nichtmitglieder  
**194,00 €**