



## Ihr persönliches Bildungsangebot



Seminare

Seminarnummer: 1251

# Konfliktlösungsmanagement - Konflikte kompetent erkennen und lösen

### Termin

15.12.2025 - 16.12.2025

### Abschluss

bbw Teilnahmebescheinigung

### Unterrichtsform

Seminar

### Dauer

2 Tage à 8 Stunden

### Zeiten

2 Tage 08:30-16:30 Uhr

### Gebühr

890 €\*  
\* Dieses Seminar ist von der Umsatzsteuer befreit.

### Ansprechpartnerin

Jacqueline Lebe  
Tel.: 030/31005-130  
Fax: 030/31005-120  
Mail: jacqueline.lebe@bbw-akademie.de

### Veranstaltungsort

Charlottenburg, Haus der Wirtschaft  
Am Schillertheater 2  
10625 Berlin

### Weitere Termine

06.07.2026 - 07.07.2026 | 2 Tage |  
jeweils 08.30 - 16.30 Uhr

30.11.2026 - 01.12.2026 | 2 Tage |  
jeweils 08.30 - 16.30 Uhr

## Perspektiven

Wirkungsvolles Konfliktmanagement erfordert diplomatisches Geschick und Fingerspitzengefühl. In diesem Seminar lernen Fach- und Führungskräfte, ihre Konflikte zuversichtlich und souverän zu lösen. Sie erkennen Konfliktsituationen frühzeitig und wirken ihnen effektiv entgegen. Dabei lernen sie verschiedene Konfliktursachen und deren Handhabung kennen. Sie nutzen die Macht der Sprache, um Konflikte frühzeitig zu entschärfen. Sie üben aufmerksames Zuhören und vermeiden Missverständnisse. Sie werden sich ihrer eigenen Wahrnehmung und ihrer Potentiale bewusst, die sie bei einem erfolgreichen Konfliktmanagement unterstützen. So werden sie künftig gelassen Konfliktlösungen entgegensehen.

## Inhalte

Die meisten Menschen haben vor Konflikten so großen Respekt, dass sie sie gern vermeiden. Dabei birgt ein gutes Konfliktmanagement immense Chancen in sich. Die Lösung von Konflikten schafft in der Regel eine gute, reine Atmosphäre, in der es sich effektiv und kreativ arbeiten lässt. Die Energie, die der Ärger über den Konflikt gebunden hat, kann anderweitig erfolgreich eingesetzt werden. Doch streiten will gelernt sein - wobei eine Konfliktlösung keinen Streit bedingt....

### Die Seminarinhalte im Einzelnen:

- Die passende Kommunikation
- Der eigene Kommunikationsstil - und der des anderen
- Das Sender-/Empfängerprinzip
- Hören zwischen den Zeilen: Was sagen wir - was meinen wir?
- Aufmerksam zuhören!
- Die eigene Wahrnehmung - und die des anderen

- Konstruktive Gesprächstechniken
- Konflikte erkennen und einschätzen
- Konfliktursachen
- Konflikten vorbeugen
- Aufbau eines Konfliktgespräches
- Umgang mit "Frustration"-Situationen

---

<b>Zielgruppe</b>	Fach- und Führungskräfte, Mitarbeiter mit häufigem Kundenkontakt
-------------------	------------------------------------------------------------------

---

<b>Enthaltene Leistungen</b>	Arbeitsunterlagen, gemeinsames Mittagessen und Getränke
------------------------------	---------------------------------------------------------

---

<b>Referent / Dozent</b>	Frau Nicole-Kristina David-Ulbrich
--------------------------	------------------------------------