

## Konfliktmanagement – Verhandeln in schwierigen Situationen

Die Kommunikation mit Behörden, Vereinen, Eltern und Jugendlichen, kann die Hauswarte im Alltag vor herausfordernde Situationen stellen. Kenntnisse über die Dynamik von Konflikten und den Einsatz deeskalierender Methoden und einer gezielten Gesprächsführung unterstützen Sie dabei die Ziele und Motive Ihres Gegenübers zu verstehen, unfaire Machtverhältnisse auszugleichen und auch in festgefahrenen Gesprächssituationen win-win-Lösungen zu finden. Indem Sie Vorteile für beide Seiten schaffen und einen respektvollen Verhandlungsstil pflegen, können Sie Verhandlungen erfolgreich für alle Beteiligten abschließen.

Sie erhalten wertvolle Tipps und Denkanstösse, wie Sie schwierige Situationen einfühlsam meistern, anbahnende Konflikte erkennen und entschärfen, und wie Sie mit den unterschiedlichen Reaktionen Ihrer Gesprächspartner professionell umgehen können.



Kursinhalte:	Die Teilnehmer können in schwierigen Situationen mit Jugendlichen, Eltern und Behörden adressatengerecht kommunizieren, kennen die Stufen der Eskalation von Konflikten und deren Dynamik, kennen die Regeln der Gewaltfreien Kommunikation (GFK) und wenden diese an, sind in der Lage konstruktives und motivierendes Feedback zu geben und können ihre Anliegen sachlich und vorwurfsfrei anbringen.
Zielgruppe:	Hauswarte, Hauswarte im Nebenamt und Personen die offen sind ihre Kommunikation zu verstehen, zu erleben und zu reflektieren.
Teilnehmerzahl:	8 – 15 Personen
Kursort:	BBM Kreuzlingen Bärenstrasse 8, Zimmer KR204 8280 Kreuzlingen
Kursleitung:	Antonella Mussoi, Allevia GmbH, CH-8280 Kreuzlingen, <a href="http://www.allevia.ch">www.allevia.ch</a>
Kursnummer:	HW003.01
Kursdaten:	Mittwoch, 02. Oktober 2024 Mittwoch, 23. Oktober 2024 Mittwoch, 06. November 2024
Kurszeiten:	jeweils 18.00 – 21.30 Uhr
Kurskosten:	CHF 660.00, inkl. Kursunterlagen
Anmeldeschluss:	31. August 2024
Hinweise:	Nach erfolgreicher Teilnahme erhalten die Teilnehmer ein Zertifikat, das die erworbenen Fähigkeiten und Kenntnisse bescheinigt.

Anmeldung:



[bbm.tg.ch](http://bbm.tg.ch) → Weiterbildung → Kurse

