



# QUERENBURG-INSTITUT

## EHRENAMTSAKADEMIE

## Was mache ich, wenn es zum Streit kommt?

Wir entscheiden uns für eine ehrenamtliche Tätigkeit, weil wir etwas gut können und weil wir helfen möchten. Streiten möchte sich da eigentlich niemand. Doch auch im ehrenamtlichen Engagement, im Einsatz für die gute Sache, treffen unterschiedliche Meinungen aufeinander, kommt es zu Missverständnissen und Auseinandersetzungen. Konflikte lassen sich eben nicht vermeiden!

Ziel dieser Veranstaltung ist es daher, einen guten Umgang mit Konflikten zu erlernen. Dabei ist es hilfreich, die Mechanismen zu kennen, nach denen ein Konflikt abläuft. Wir betrachten zunächst typische Kommunikationssituationen und lernen, Konfliktsignale zu erkennen. Wir erarbeiten, wie wir das verbale und nonverbale Verhalten unseres Gesprächspartners (besser) deuten können. Darauf aufbauend konzentrieren wir uns auf unsere Gesprächstechniken, damit wir nicht nur lernen, wie wir Konfliktsituationen im Vorfeld erkennen, sondern auch, wie wir konstruktiv mit ihnen umgehen können.

### Mögliche Inhalte Ihrer Fortbildung:

- typische Kommunikationssituationen
- Ursachen und Entstehung von Konflikten
- Konfliktsignale: verbales und nonverbales Verhalten analysieren
- gezielter Einsatz von Gesprächstechniken