

## Kompetent in Konflikt- und Beschwerdesituationen

### Schwierige Situationen in der Kita souverän meistern

Wertschätzung und Konflikte liegen nah beieinander. Können Sie sich an den letzten Konflikt in der Kita erinnern, oder sind Konflikten an jedem Tag vorprogrammiert?

In dieser Fortbildung lernen Sie professionellen Umgang mit Konflikten, souveränes Auftreten und eine lösungsorientierte Haltung kennen.

#### In zwei Tagen erleben Sie:

- Grundlagen der Kommunikation und Konflikte;
- Gesprächsbasics und Konflikttypen;
- lösungsorientierte Gesprächsführung;
- Haltung vor, während und nach den Konflikten;
- einfache Umsetzungsstrategien;
- Feedback geben und nehmen sowie
- Tipps für erfolgreiches Argumentationsverhalten.

Nach der Fortbildung sind Sie in der Lage, Ihr neuerworbenes Fachwissen in jeglicher Konfliktsituation in der Kita einzusetzen, Beschwerden aktiv aufzunehmen und so zu professionellen Lösungen zu kommen.

Auch schwierige Gespräche meistern Sie kompetent. Dieses Seminar kann Ihre Kommunikation und Arbeitszufriedenheit nachhaltig steigern.

#### Nummer

24722-149

#### Datum

28.09.2022

29.09.2022

#### Zeit

09:00 - 16:00 Uhr

#### Ort

Prälat-Boskamp-Haus  
Diözesan-Caritasverband Köln  
Georgstr. 18  
50676 Köln

#### Zielgruppen

Mitarbeitende in Kitas und Familienzentren

#### Referent/in

**Sabrina Kiel**  
Online-Trainerin  
Systemischer Coach  
Diplom-Sozialpädagogin

#### Teilnehmende (max.)

15

#### Reduzierter Preis für Mitgliedsorganisationen

170.00 €

#### Normaler Preis für Externe

200.00 €

#### Bildungspunkte (ECTS)

1.10

#### Hinweis

Eine Refinanzierung gemäß der Fördergrundsätze NRW ist möglich.

#### Verpflegung

Getränke und Mittagessen

#### Unterrichtsstunden

16

#### Material

Bitte bringen Sie eigene Praxisbeispiele von Konfliktsituationen in der Kita mit.