

# E-LEARNING: Konfliktmanagement – Konflikte souverän lösen

**Produktnummer**  
7141-40001

**Termin**  
Datum fehlt  
Uhrzeit fehlt

**Gebühren pro Teilnehmer/-in**  
58,31 EUR (inkl. 19% MwSt.)

Die VWA geht davon aus, dass der Arbeitgeber die Teilnahmegebühr sowie Reisekosten übernimmt.

## Inhalte

Umfang: 140 Min. in 33 kompakten Lerneinheiten, online & flexibel  
Abschluss: VWA-Zertifikat

Das E-Learning bietet eine umfassende Einführung in das Thema Konfliktmanagement und beleuchtet, wie Konflikte entstehen, sich entwickeln und professionell bearbeitet werden können. Beginnend mit grundlegenden Annahmen und typischen Konfliktsituationen werden die Dynamik und Eskalationsphasen von Konflikten systematisch dargestellt. Die Teilnehmenden lernen verschiedene Interventionsformen kennen – von Moderation über Coaching bis hin zu Mediation – und erhalten praxisnahe Werkzeuge zur Konfliktanalyse, Gesprächsvorbereitung und -führung.

### Kapitel 1: Grundannahmen

- Grundannahme 1
- Grundannahme 2
- Grundannahme 3
- Fazit

### Kapitel 2: Was es so alles gibt...

- Die schwierige Situation und das Problem
- Der Konflikt und die Krise

### Kapitel 3: Der Konflikt

- Was ist ein Konflikt & wann spricht man von einem Konflikt?
- Konflikte in Organisationen

## Kontakt

### Information

Briska Wunder  
0711 21041-25  
b.wunder@w-vwa.de

### Konzeption und Beratung

Lisa Weißer  
0711 21041-51  
l.weisser@w-vwa.de

### Anmelde- und Teilnahmebedingungen

### Technische Anforderungen



### Impressum

### Datenschutzhinweise

## **Kapitel 4: Wie und womit Konflikte angegangen werden können**

- Moderation
- Beratung
- Supervision
- Coaching
- Schieds- und Schlichtungsverfahren
- Mediation

## **Kapitel 5: 9-Phasen der Eskalationsdynamik**

- Eskalationsstufen
- Eskalationsdynamik

## **Kapitel 6: Konflikteskalation**

- Phase 1-3 : Verhärtung -> Polarisierung und Debatte -> Taten statt Worte
- Phase 4-6: Sorge um Image und Koalition -> Gesichtsverlust -> Drohstrategien
- Phase 7-9 : Begrenzte Vernichtungsschläge -> Zersplitterung -> Gemeinsam in den Abgrund

## **Kapitel 7: Konfliktgespräch**

- Lästige Pflicht?
- Konflikte können...

## **Kapitel 8: Konfliktarten**

## **Kapitel 9: Ziele von Konfliktgesprächen & Perspektivenwechsel**

## **Kapitel 10: Herangehensweise**

- Frageraster zur Konfliktanalyse:
  - I Beschreibung des Konflikts
- II Was ist über den Konflikt bekannt?
  - A Beteiligte
  - B Konfliktgeschichte und Konfliktumfang
  - C Inhalte und Ziele des Konflikts
- III Zuordnung & Erleben des Konflikts
  - Stolperstellen

## **Kapitel 11: Vorbereitung des Konfliktgesprächs**

- Wichtige Voraussetzungen
- Vorbereitende Reflexionsfragen

## **Kapitel 12: Durchführung des Konfliktgesprächs**

- I Gesprächsbeginn
- II Ist- und Sollsituation bestimmen
- III Wichtige Punkte herausarbeiten
- IV Lösungen entwickeln
- V Lösungen bewerten
- VI Ergebnisse festhalten
- VII Schluss

## **Dozent**

## Kurt Weber

Diplom-Sozialpädagoge, Betriebswirt

### Lernziele

- die Ursachen und Dynamiken von Konflikten verstehen
- Eskalationsprozesse erkennen und einschätzen können
- verschiedene Interventions- und Bearbeitungsmethoden situationsgerecht anwenden
- Konflikte strukturiert analysieren und vorbereiten
- Konfliktgespräche souverän führen

### Methodik

Das E-Learning besteht aus einem videobasierten Vortrag, in welchem der Dozent seine Inhalte strukturiert präsentiert. Die Präsentation wird durch begleitende Folien unterstützt, sodass die Teilnehmer den vermittelten Stoff sowohl auditiv als auch visuell aufnehmen können. Die Lernenden verfolgen die Inhalte in einem linearen Ablauf ohne interaktive Elemente. Begleitmaterial steht als Download zur Verfügung.

### Zielgruppe

Das E-Learning richtet sich an Führungskräfte, Teamleitungen, Personalverantwortliche sowie Mitarbeitende, die regelmäßig mit Konfliktsituationen im beruflichen Kontext konfrontiert sind. Ebenso profitieren Berater:innen, Coaches und Personen in sozialen, pädagogischen oder administrativen Bereichen, die Kommunikations- und Konfliktkompetenz gezielt weiterentwickeln möchten.

### Zusatzinformationen

- Die Anmeldung ist ausschließlich online möglich.
- Ihre persönlichen Zugangsdaten erhalten Sie per Mail. Diese sind ausschließlich für Sie bestimmt. Bitte prüfen Sie hierfür auch den Eingang Ihres Spam-Ordners.
- Das digitale Produkt ist – einmal gebucht – jederzeit und ortsunabhängig für Sie verfügbar.\*
- Pausieren oder unterbrechen ist ebenfalls jederzeit möglich. Icons zeigen an, an welche Inhalte Sie schon angeschaut haben und welche noch nicht.
- Ihr Zertifikat können Sie nach einem kurzen Selbsttest herunterladen
- Begleitmaterial steht als Download zur Verfügung
- Die Inhalte dürfen nur von der/dem buchenden Nutzer/in abgerufen und angesehen werden (1 Person). Das Zugänglichmachen der Inhalte zugunsten unbefugter Dritten, die das Produkt nicht selbst gebucht haben, ist unzulässig. Es ist auch untersagt, die Inhalte auf sonstige Weise für unbefugte Dritte oder der Öffentlichkeit zugänglich zu machen, zu verbreiten, zu verwerten oder zu vervielfältigen.

Datum der Veröffentlichung: 31.01.2026

Die zur Verfügung gestellten Inhalte werden zum Zeitpunkt der Veröffentlichung mit dem aktuellsten Wissen und Kenntnisstand erstellt. Bitte beachten Sie, dass sich seit

der Produktion des E-Learnings gesetzliche oder anderweitige Neuerungen ergeben können, die in der Zukunft nicht im Einklang mit den Inhalten stehen. Wir sind allerdings bemüht, die Inhalte aktuell zu halten. Der Inhalt dieses digitalen Produktes stellt keine Beratungsdienstleistung in irgendeiner Form dar und der Dozent / die Dozentin kann für Inhalte nicht haftbar gemacht werden.

\*Der Dozent / die Dozentin hat als Urheber/in bzw. Inhaber/in der Verwertungsrechte das Recht, die Verfügbarkeit des digitalen Produkts innerhalb von 5 Werktagen einzustellen.