

# Das können wir klären! Konfliktgespräche in Freiwilligendiensten

Einführung in Mediation und Gewaltfreie Kommunikation

## Fortbildung



### Inhalt

Wenn Konflikten zu Krisen werden, dann braucht es meist externe Unterstützung. Je früher in Freiwilligendiensten bei Schwierigkeiten – z.B. zwischen Freiwilligen und Einsatzstelle - der Träger beteiligt wird, umso eher finden sich gute Lösungen. Manchmal scheint es dennoch, als käme jede Hilfe zu spät. Geht da noch was? Darüber entscheiden Haltung und Verhalten der hinzu gerufenen Fachkräfte.

In dieser Fortbildung geht es darum zu üben, mit Konfliktbeteiligten in Kontakt zu kommen – auch bei erhitzter oder frostiger Stimmung, verletzenden Äußerungen oder betretenem Schweigen. Worum geht es den Parteien wirklich? Was wäre für alle gut? Dies zu klären und die Bedürfnisse aller Beteiligten gleichwütig erfüllen zu helfen ist das Anliegen der Gewaltfreien Kommunikation.

Mit Hilfe dieses Ansatzes üben wir die empathische Kontaktaufnahme, die Anbahnung gegenseitigen Verstehens und die Entwicklung von Win-Win-Strategien.

### Nutzen

- Konfliktverhalten und neurobiologische Notfallprogramme
- Fakten, Fiktionen und unbefangenes Ansprechen „heißen Eisen“
- Empathischer Umgang mit starken Gefühlen und Verletzlichkeit
- Menschliche Grundbedürfnisse als Schlüssel zu gegenseitigem Verstehen
- Win-Win-Lösungen: Vereinbarungen zum Wohl aller Beteiligten
- Mediation in Konflikten und Krisen: Auftrag und Leitfaden für die Gesprächsmoderation
- Reflexion der eigenen Haltung und Weiterentwicklung der eigenen Praxis

### Zeitraumen / Programm

Tag 1:

12:30-13:30 Uhr

- Mittagessen (optional)

13:30 – 18:00 Uhr

- Gefährliche Gelegenheiten: Krisen als Chancen
- Konfliktverhalten und neurobiologische Notfallprogramme
- Worum geht es (dir) eigentlich? Bedürfnisse als Schlüssel gegenseitigen Verstehens

Tag 2: 09:00 - 18:00 Uhr

- Den Einstieg finden: Von der Fiktion zurück zu belastbaren Fakten
- Tanz auf dem Vulkan: empathischer Umgang mit starken Emotionen
- Einladen statt Einfordern: Kooperationsgewinne vereinbaren
- Klärungsprozesse begleiten: Die Vier Schritte der Gewaltfreie Kommunikation im Zusammenhang
- Konstruktiv zuhören: Herausfordernde Botschaften als Kooperationsangebot hören

# LWL

Für die Menschen.  
Für Westfalen-Lippe.  
LWL-Bildungszentrum

### Online anmelden

<https://www.lwl-bildung.de/detail?seminar=49440>

**Veranstaltungsnummer**  
25-0603-205-0055-0001

**Datum**  
17.02.2025 - 19.02.2025

**Anmeldeschluss**  
27.01.2025

**Ort**  
LWL-Bildungszentrum  
Jugendhof Vlotho  
Oeynhausener Str. 1  
32602 Vlotho  
Tel.: 05733 923-0  
[Karte und Routenplaner](#)

**Teilnehmendenkreis**  
Fachkräfte in  
Freiwilligendiensten

**Teilnehmendenzahl**  
24

**Kosten**  
195,00 €  
Teilnahmeentgelt  
90,00 € Verpflegung  
261,99 € Übernachtung  
EZ mit Vollverpflegung  
**inkl. gesetzl.**  
**Umsatzsteuer**

Tag 3: 08:30 - ca. 12:30 Uhr

- Haltung bewahren: Auftrag und (Voll-)Macht in der Mediation
- Phasen von Klärungsgesprächen, Interventionen für Mediator:innen
- Konfliktparteien miteinander verständigen: die Brücke der Verständigung
- Anregungen für die Seminararbeit, Transfer und Abschluss

12:30-13:00 Uhr

- Mittagessen (optional)

### Methoden

Kompakte Inputs, anschauliche Demonstrationen, aktivierende Übungen in Kleingruppen, kollegialer Austausch

### Hinweis

Diese Fortbildung wird ideal ergänzt durch die Veranstaltung "Lösungen (er-)finden - in Freiwilligendiensten".

### Anbieter

LWL-Bildungszentrum Jugendhof Vlotho

### Referentin / Referent



David Kremer  
Dipl.-Pädagoge

### Auskunft zu Inhalten



David Kremer  
E-Mail: [david.kremer@lwl.org](mailto:david.kremer@lwl.org)  
Telefon: 05733 923-327

### Auskunft zu Anmeldung und Organisation



Sabrina Heinz  
E-Mail: [sabrina.heinz@lwl.org](mailto:sabrina.heinz@lwl.org)  
Telefon: 05733 923-314

---

### Wir über uns

Der Landschaftsverband Westfalen-Lippe (LWL) steht für erstklassige Fortbildungen im Bereich Kinder- und Jugendhilfe sowie im Fachgebiet Suchthilfe. Durch die Kombination bewährter und innovativer Methoden bieten wir den Teilnehmerinnen und Teilnehmern die Möglichkeit, beruflich und persönlich zu wachsen. Mit unseren praxisorientierten Angeboten fördern wir den Erfahrungsaustausch in unserer Region. Was uns auszeichnet? Hochwertige Wissensvermittlung zu fairen Konditionen. [www.lwl-bildung.de](http://www.lwl-bildung.de)