



Eskalationen - Vorbeugen und Lösen | Blockseminar | Herbst/ Winter 2024/25

Bei einer Eskalation wird in der Regel jemand informiert, um die Lösung eines Problems zu beschleunigen oder die Entscheidungsfindung zu delegieren. Eine Eskalation erfolgt vielfach, wenn eine Person oder ein Team vor einer Entscheidung steht, die sie/es nicht treffen kann, oder vor einem Hindernis steht, das sich ohne Unterstützung nicht überwinden lässt.

Nach dem Training ...

- verstehen Sie die Herausforderungen und Erfolgsfaktoren

des Eskalationsmanagements,

- kennen Sie ausgewählte Aspekte zum Vermeiden von Eskalationen,
- wissen Sie um grundlegende Modelle und Erfolgsfaktoren für die Kommunikation in Konfliktsituationen,
- verstehen Sie, warum Vorbereitung der Schlüssel für den Lösungsprozess ist, und
- sind in der Lage, bewährte Werkzeuge für den Umgang mit Eskalationen anzuwenden.

Veranstaltungsinhalte:

Das Thema Eskalationsmanagement wird in diesem Blockseminar anhand zahlreicher Praxisbeispiele, Fallstudien und Übungen interaktiv erarbeitet.

Der Fokus liegt auf der Anwendung praxisbewährter Werkzeuge.

Das Training behandelt vier Teilbereiche:

- Grundlagen: Grundprinzipien und Modelle verstehen
- Prävention: Erfolgsfaktoren für das Vermeiden von Eskalationen kennen und bewährte Werkzeuge anwenden
- Krise: Probleme und Eskalationen systematisch analysieren und lösen
- Nachsorge: Probleme für die Zukunft entschärfen

Rahmendaten der Veranstaltung	
Veranstalter:	Institut für Prozessmanagement und Digitale Transformation
Veranstaltungsart:	Weiterbildung
Unterrichtsstunden:	8
Teilnehmerzahl:	15
Teilnahmeentgelt:	590,00€



Veranstaltungsort: Fachhochschulzentrum (FHZ)
Corrensstraße 25
48149 Münster
Raum: wird noch bekannt gegeben

Termin(e), Uhrzeiten

18. Februar 2025

09:00 - 17:00 Uhr

