

Konfliktmanagement

»Professionelles Verhalten zahlt sich aus«

Business Excellence Seminar



Inhalte

Konfliktmanagement...

- bei der Mitarbeiterführung
- im Umgang mit Kollegen
- in Verkaufssituationen
- bei Reklamationen, Missverständnissen & Beschwerden
- in Belastungssituationen
- bei persönlichen Konflikten
- in Verhandlungssituationen
- bei Konflikten in Teams und zwischen Abteilungen
- bei der interkulturellen Zusammenarbeit

1. Konfliktmanagement

Die professionelle Harvard-Technik

Know-how
 Übungen
 Konfliktlösung
 Gesprächstraining

Jeder kennt Konflikte, sei es im privaten oder im beruflichen Umfeld. Meist verbinden sich damit negative Gefühle. Vielen Menschen ist es unangenehm, Probleme direkt anzusprechen. Wir befürchten Eskalationen, Verhärtungen oder ein Unterliegen bei der Konfliktlösung.

Ziel des Workshops ist es, Ihnen ein umfangreiches Wissen und neue Verhaltensmöglichkeiten zu vermitteln, um Konfliktsituationen frühzeitig zu erkennen und den Konflikten adäquat zu begegnen und diese lösen zu können.

In 10 Stufen helfen wir Ihnen, Ihr ganz persönliches Konfliktmanagement erfolgreich aufzubauen.

1. Was versteht man unter einem Konflikt
2. Unterscheidungsmöglichkeiten von Konflikten
3. Konfliktenstehung
4. Der Konfliktverlauf
5. Die Auswirkung und Bewertung von Konflikten
6. Der Umgang mit Konflikten
7. Verhalten in Konfliktsituationen
8. Gesprächstechniken zur Konfliktlösung
9. Konsequenzen für die eigene Persönlichkeit
10. Mein persönliches Konfliktmanagement

Die 10 Stufen zum Erfolg

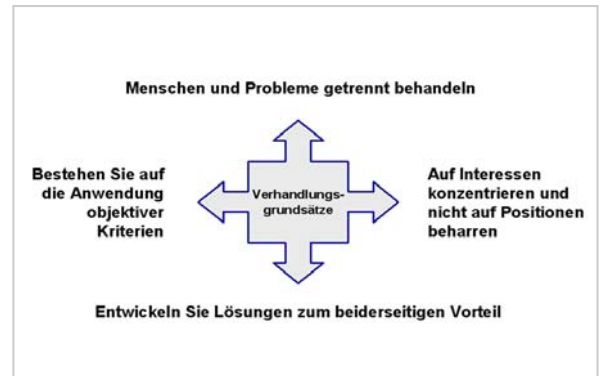
Rang	Ursachen für Konflikte
1	Unzureichende Kommunikation
2	Gegenseitige Abhängigkeit
3	Ungerechte Behandlung
4	Verantwortung und Zuständigkeit
5	Kritik, Bewertung, Beurteilung
6	Misstrauen
7	Widersprüchliche Situationen
8	Macht und Einfluss
9	Ärger und Empfindlichkeit
10	Unterschiedliche Ansichten

Neben den verschiedensten Gesprächs- und Verhandlungstechniken erlernen Sie besonders die professionelle Harvard-Technik.

Dafür ist es notwendig, dass die Verhandelnden vier Aspekte beachten:

Sie müssen

- die beteiligten Menschen und die Probleme getrennt voneinander behandeln,
- sich auf Interessen konzentrieren und nicht auf Positionen,
- Lösungen zum beiderseitigen Vorteil entwickeln und
- auf die Anwendung objektiver Kriterien bestehen.



Die vier Verhandlungsgrundsätze

- Weitere Techniken sind:
- Mentales Briefing
- Die Umformulierungstechnik
- Positive Verstärkung

Der Nutzen für Sie

- Sie kennen die Entstehung und den Verlauf von Konflikten.
- Sie üben wesentliche Techniken.
- Sie wissen wie Sie bei Reklamationen keine Konflikte entstehen lassen.
- Sie erhöhen die Kundenbindung durch gekonntes Konfliktmanagement.

2. Übungen

machen den Meister.

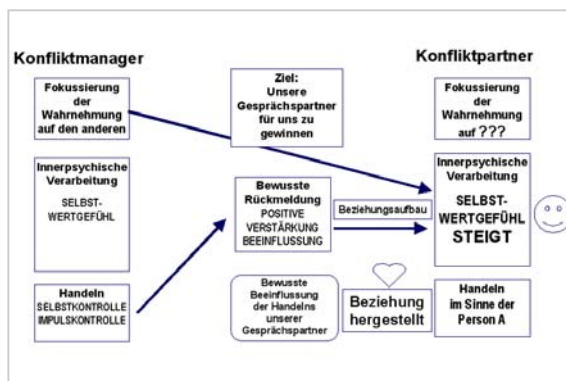
Know-how
Übungen
 Konfliktlösung
 Gesprächstraining

Erfolgreiches Konfliktmanagement basiert im Wesentlichen auf einer anderen als bisher gewohnten Kommunikation. Deshalb werden passend zu den vielfältigen Informationen immer wieder Übungen zum Erlernen einer konfliktreduzierter Kommunikation durchgeführt.

Dabei werden vielfältige Beispiele aus Ihrer Alltagspraxis herangezogen, so dass Sie an tatsächlichen Situationen über und von anderen Teilnehmern lernen können.

Sie beherrschen u.a.

- Die erfolgreiche Kommunikation in Konfliktsituationen
- Die Technik zur Steigerung des Selbstwertgefühls
- Das aktive Zuhören
- Die Kontrolle der eigenen Emotionen



Erfolgreiche Kommunikation durch Selbstwertsteigerung

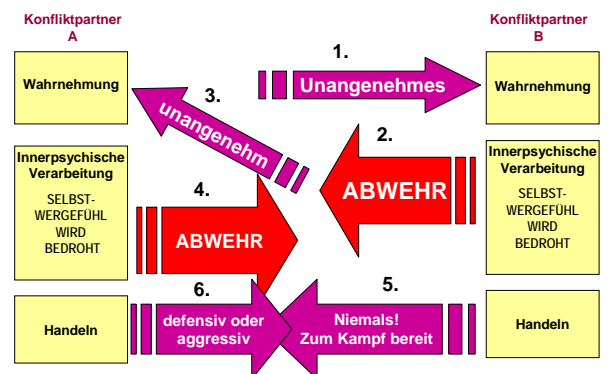
Der Nutzen für Sie

- Sie transferieren das neu erworbene Wissen in gesprächstechnische Anwendung.
- Sie üben Beispiele aus Ihrem Alltag.
- Sie kennen die Psychologie der Konfliktentstehung und Konfliktlösung.
- Sie können mit gezieltem Verhalten Konflikte entschärfen.

Dem Abwehrverhalten kommt beim Konfliktmanagement eine besondere Bedeutung zu. Je konflikträchtiger sich eine Situation entwickelt, umso mehr steigt das Abwehrverhalten der Konfliktpartner an, d.h. umso irrationaler werden die Kontrahenten und umso mehr eskaliert der Konflikt.

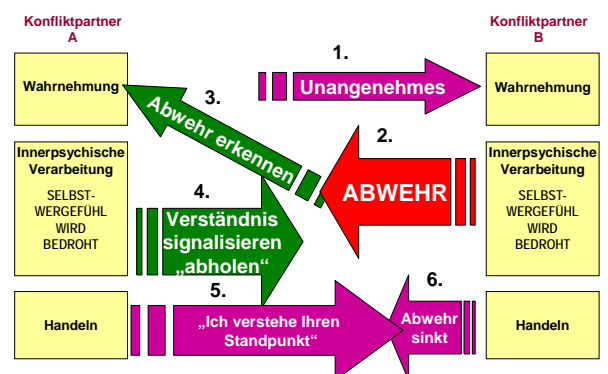
Diese Problematik ist auf ein sinkendes menschliches Selbstwertgefühl und die Tatsache, dass ein Mensch alles tun würde um sein Selbstwertgefühl zu erhalten, zurückzuführen.

Findet er dabei keine rationalen Argumente mehr, tritt massive Abwehr ein.



Unangenehmes erzeugt Abwehr und Irrationalität

Gerade in Konfliktsituationen kommt es wesentlich darauf an das Selbstwertgefühl des Konfliktpartners zu steigern, um Abwehr zu vermeiden. Das ist gewiss nicht leicht, wenn man selbst in den Konflikt involviert ist. Es ist aber die einzige Möglichkeit zur Konfliktminimierung.



Die Abwehr erkennen und meistern

3. Konfliktlösung

Probieren geht über studieren.

Know-how
 Übungen
Konfliktlösung
 Gesprächstraining

Möglichst reibungsarme Zusammenarbeit in Teams ist in Unternehmen genauso wichtig wie in unserer Gesellschaft. Generell treten in menschlichen Organisationssystemen immer Spannungen auf. Inwieweit können diese jedoch abgebaut oder besser vermieden werden?

Der Baustein „Konfliktlösung“ besteht im Wesentlichen aus Training und gemeinsamer Betrachtung der erzielten Lösungen in unterschiedlichen Konfliktsituationen.

Dabei erhalten Sie eine systematische Vorgehensweise und trainieren eine Konfliktlösestrategie:

- im Management,
- bei der Mitarbeiterführung,
- in Verkaufssituationen,
- bei Reklamationen, Missverständnissen, Beschwerden,
- in Belastungssituationen,
- bei persönlichen Konflikten,
- in Verhandlungssituationen,
- bei Konflikten in Teams und Abteilungen,
- bei der interkulturellen Zusammenarbeit.

Vielfältige Vorbereitungs-Charts unterstützen Sie bei der Planung Ihrer Konfliktlösung.



Konfliktlösung: 10 Stufen zum Erfolg

Situation	Was sage ich?
Beziehungsaufbau	
Selbstwertsteigerung	
Feedback	
Zustimmung	
Bedingte Zustimmung	

Aktives zuhören

Methode	Was sage ich?
Beziehungsaufbau	
Selbstwertsteigerung	
Feedback	
Zustimmung	
Bedingte Zustimmung	

Positive Verstärkung

Situation	Was sage ich?
Beziehungsaufbau	
Selbstwertsteigerung	
Feedback	
Zustimmung	
Bedingte Zustimmung	

Paraphrasieren

Der Nutzen für Sie

- Sie trainieren in unterschiedlichen Situationen Konfliktlösungen.
- Sie wissen, worauf es bei einem erfolgreichen Konfliktmanagement ankommt.
- Sie können die Gesprächstechniken zur Konfliktlösung virtuos einsetzen.
- Sie überzeugen mit Ihrem Einfühlungsvermögen und Ihrer Argumentation.

4. Gesprächstraining

Unterschiedliche Konflikte meistern

Know-how
 Übungen
 Konfliktlösung
Gesprächstraining

Sie trainieren eine erprobte Erfolgsmethode der Gesprächsführung in Konfliktsituationen.

1. **Den Argumenten des Konfliktpartners aktiv zuhören...**
2. **Die Argumente des Konfliktpartners verstehen und Einsicht signalisieren...**
3. **Eigene Emotionen kontrollieren...**
4. **Gemeinsam Lösungsideen erarbeiten und sammeln...**
5. **Einen Maßnahmenplan zur Konfliktbewältigung erstellen...**
6. **Den Konfliktlösungsprozess im weiteren Verlauf beobachten.**

Der Nutzen für Sie

- Das Training zur Meisterung unterschiedlicher Konfliktsituationen macht Sie sicher für die Praxis.
- Sie können sich auf verschiedene Personen und Situationen einstellen.
- Sie begegnen Konflikten mit Abstand und Gelassenheit.
- Sie kennen eine Gesprächsmethode, die systematisch zu Konfliktlösungen führt.
- Sie werden zu einem wahren Meister des Konfliktmanagements.

1. **Die Situation neutral und sachlich schildern**
2. **Argumente und Nutzen für den anderen hervorheben.**
3. **Eigene Emotionen kontrollieren**
4. **„Kann ich davon ausgehen, dass Sie damit einverstanden sind?“**



1.

1. **Den Argumenten des anderen aktiv zuhören**
2. **Verständnis ausdrücken und positiv verstärken**
3. **Eigene Emotionen kontrollieren**
4. **„Was können wir tun, um gemeinsam eine Lösung zu finden?“**

2.

Lösungsideen mit dem anderen sammeln
 „Was hilft uns gemeinsam, das Problem zu lösen?“
 Achtung! Lösungsideen nicht bewerten

3.

Wer?	Maßnahmenplan	Wann?
	Ziel dieser Phase: Umsetzung der Lösungsideen in konkrete Maßnahmen	Bis wann

Die drei Schritte des systematischen Führens von Konfliktgesprächen

Faxantwort +49 89 368143 55

Bitte nehmen Sie mit uns Kontakt auf.

Wir interessieren uns für:

Absender

Name, Vorname

Abteilung/Funktion

Firma, Straße, PLZ, Ort

Tel, Fax, Email

Weitere Leistungsangebote

Bitte senden Sie uns Informationsmaterial zu folgenden Themen:

- | | |
|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Customer Relationship Management | <input type="checkbox"/> Neuro Marketing & Sales |
| <input type="checkbox"/> Beschwerde- & Rückgewinnungsmanagement | <input type="checkbox"/> Sales Excellence |
| <input type="checkbox"/> Key Account Management | <input type="checkbox"/> Verkaufsteams führen |
| <input type="checkbox"/> Wirkungsvolle Mitarbeiterführung | <input type="checkbox"/> Persönliche Erfolgsplanung |
| <input type="checkbox"/> Neukundengewinnung & Leadmanagement | <input type="checkbox"/> Kundenbindungsmanagement |
| <input type="checkbox"/> Konfliktmanagement | <input type="checkbox"/> Psychologie für Führungskräfte |
| <input type="checkbox"/> _____ | <input type="checkbox"/> _____ |
| <input type="checkbox"/> _____ | <input type="checkbox"/> _____ |