



Seminar

Konflikte konstruktiv lösen

Erkennen Sie blockiertes Potenzial in Konflikten und lösen Sie Streitigkeiten zu Ihrem Vorteil und zum Nutzen des gesamten Unternehmens



**Führungskräfte- &
Vertriebstrainerin
Business Coach**



Seminar

Ihr Nutzen

Konflikte gehören zur Teamarbeit, sie führen zu Innovationen und positiven Veränderungen, wenn es uns gelingt, mit ihnen konstruktiv und lösungsorientiert umzugehen.

In diesem Konfliktmanagement-Seminar werden eigene Einstellungen, Erfahrungen und Vorgehensweisen beim Umgang mit Konflikten hinterfragt und analysiert. Dabei wird deutlich, wie sehr die Wahrnehmung und unterschiedliche Erfahrungen die Art und Weise, wie wir mit Konflikten umgehen, bestimmen. Sie erhalten Anregungen, die eigene Konfliktkompetenz zu erhöhen.

Anhand von Beispielen aus dem beruflichen Alltag bekommen Sie Hilfestellungen, wie Sie andere Mitarbeiter oder Führungskräfte besser verstehen und Konfliktlösungen gestalten können.



Seminar

Ziele und Inhalte

Grundlagen der Kommunikation

- Kommunikationsmodelle
- Sach- und Beziehungsebene in der Kommunikation
- Beziehungen aufbauen und aktiv steuern
- die 4 Seiten einer Nachricht - Mit vier Ohren empfangen
- Aktiv zuhören
- Persönlichkeitstypen erkennen und kundenorientiert kommunizieren

Erfolgreiches Konfliktmanagement

- Was ist ein Konflikt?
- Stufen der Konflikteskalation
- Konfliktpotenziale erkennen und analysieren
- Lösungsansätze für Konflikte
- Konfliktstrategien entwickeln
- Methoden der Konfliktbearbeitung
- Das Drei-Phasen-Modell der Konfliktausprache
- Verhandeln nach den Prinzipien des Harvard-Konzeptes

Die Mediationsmethode - ein Exkurs



Seminar

Die Zielgruppe

Alle, die ihre Kenntnisse in der Kommunikation und Konfliktlösungsstrategie ausbauen und die mit Konflikten konstruktiver und kreativer umgehen wollen

Methoden

Praxisorientiertes, an aktuellen und ungelösten Konflikten in Unternehmen orientiertes Präsenztraining: Einzel- und Gruppenarbeit, Rollentrainings, Diskussion von Praxis- und Best-Practice-Beispielen, Erfahrungsaustausch, Trainer-Input, individuelles Feedback, Selbstreflexion

Inhouse-Training

Teilnehmerzahl

Dauer

Maximal 12 Personen

2 Tage

Seminar-Ort

Termin

Wird durch den Kunden festgelegt

Nach
Absprache



Referenzunternehmen

- AOK – die Gesundheitskasse Bayern
- Barthelmess
- Bundesagentur für Arbeit
- CIP GmbH
- Colt Telekom GmbH
- Commerzbank AG
- Deutsche Bank AG
- DSE GmbH
- Fraunhofer IWU
- GEFA Gesellschaft für Absatzfinanzierung mbH
- GRUNDIG AKADEMIE
- Haufe Akademie
- ias academy
- IME-Seminare
- IKK Südwest
- LBS Wohnbau AG
- Leoni AG
- Non-Profit-Organisationen
- Raiffeisen- und Volksbanken
- R+V Versicherung AG
- Roche Diagnostics Deutschland GmbH
- Sparkassensektor
- Stadtverwaltungen
- Steuerberater/Wirtschaftsprüfer
- Vielberth AG



Referenzprojekte

- **Konfliktmanagement für Führungskräfte:**
Bestandsaufnahme, Konzeption, Training, Coaching (Banken, Krankenkassen, Steuerkanzleien), ggf. Praxis-begleitung von Mitarbeitern (offene Seminare, Inhouse)
- **Gesprächsführung und Konfliktmanagement:**
für Mitarbeiter in herausfordernden Kundensituationen z. B. im Bankenbereich (Intensive Care) oder im Beschwerdemanagement
- **Konfliktmanagement in der Immobilienbranche:**
bei zahlreichen Bauträgern, Investment- und Verwaltungsgesellschaften, Bundesimmobilien (private und gewerbliche Kunden) im offenen Seminar und Inhouse, Konzeption, Training und Coaching
- **Konflikte im Vertrieb:**
Seminarkonzeption, Training, Expertenberatung und Coaching (unterschiedliche Branchen, offene Seminare und Inhouse)
- **AOK - die Gesundheitskasse Bayern und weitere Krankenkassen:**
Entwicklung der Führungskompetenz durch Training, Begleitung bei Teamentwicklungsprozessen, Teamworkshops für Führungskräfte, Konzeption, Durchführung
- **Stadtverwaltungen/Behörden:**
Konfliktmoderation/Mediation, Konzeption, Trainingsprogramme, Workshops, Einzelcoachings für Führungskräfte



Die Trainerin

Doris Stein-Dobrinski ist gefragte Kommunikationstrainerin, Management Consultant, Führungskräfteentwicklerin, Wirtschaftsmediatorin und Business Coach. Sie verfügt über Know-how aus 20 Jahren Beratung, Training und Coaching sowie über Praxiserfahrung in Vertrieb und in der Führung in unterschiedlichen Branchen. Zu ihren Kunden zählen sowohl Dax-Konzerne (Commerzbank AG, Deutsche Bank AG, Siemens AG) als auch mittelständische Unternehmen und Non-Profit-Organisationen. Schwerpunkt ist dabei die Dienstleistungsbranche, z. B. Banken, (Kranken)-Versicherungen, IT, Beratungsunternehmen, Medizintechnik, die Immobilienwirtschaft u.v.m.

Sie erleben aktivierende praxisnahe Trainings auf der Basis neuester Erkenntnisse und Sie erhalten wertvolle Tipps, die Sie in Ihren Führungsaktivitäten unmittelbar nach vorne bringen – bei Bedarf auch in Englisch.

Kontakt:

Doris Stein-Dobrinski
Gartenstraße 34
91091 Großenseebach

fon: +49 (0)9 135 - 735 87 77
mobil: +49 (0)1 72 - 8 94 54 43
Internet: www.doris-stein-dobrinski.de
E-Mail: mail@doris-stein-dobrinski.de