

### **Konfliktmanagement: konstruktive Lösungen im betrieblichen Alltag**

Die Teilnehmenden lernen eine Methode kennen, mit der sie persönliche verbale Angriffe abfangen können und souverän nach dem win / win Prinzip reagieren, damit beide Partner das Gesicht auch nach einem Angriff wahren können. Diese Strategie lässt sich überall dort anwenden, wo die Kommunikation nicht optimal läuft; in der Bearbeitung von Reklamationen; als Methode wie ich mit schwierigen Kunden umgehe und nicht zuletzt auch in internen Situationen im Umgang mit Mitarbeitenden und internen Kunden. Diese Strategie dient auch der Stress- und Konfliktbewältigung.

### **Zielgruppe**

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Führungskräfte, die häufig in schwierigen Situationen internen oder externen Situationen sind und auf persönliche Angriffe, Reklamationen mit verbalen Angriffen souverän reagieren möchten, indem sie eine Methode kennen lernen, die Ihnen dabei behilflich ist. Die Stärke des Modells liegt in der praktischen Anwendung, weshalb viel Zeit für die Umsetzung und Anwendung vorgesehen ist.

### **Ziel**

- Sie trauen sich schwierige Gespräche anzugehen
- Sie trainieren anhand Ihrer Situationen 1:1 Gespräche
- Sie erhalten ein Feedback wie Ihre Botschaft angekommen ist
- Sie erhalten Rückmeldungen, um ihre Botschaften zu optimieren
- Sie gewinnen an Mut und Selbstsicherheit

### **Inhalte**

- Grundlagen der Kommunikation (Beziehungsebene, was wird zwischen den Zeilen gesagt)
- Anzeichen für Konflikte
- Methoden und Strategien zur Konfliktlösung insbesondere die Strategie der „Gewaltfreien Kommunikation“
- Vorstellen des Modells der gewaltfreien Kommunikation nach Dr. Marshall Rosenberg
- Wie wir die gewaltfreie Kommunikation in unseren Alltag integrieren können
- Eingehen auf jede Phase der Strategie und praktische Anwendung
  - Beobachten ohne zu bewerten
  - Gefühle wahrnehmen und ausdrücken
  - Verantwortung für unsere Gefühle übernehmen
  - Um das bitten, was unser Leben bereichert
- Trainieren anhand von Alltagssituationen und Beispiele der Teilnehmenden

### **Arbeitsweise**

- Systematische und sofort umsetzbare Inputs
- Praxisbezogene Übungen zu den Inhalten
- Einzel- und Gruppenarbeiten
- Erfahrungsaustausch

### **Leitung**

Jacqueline Steffen Oberholzer, Betriebsökonomin HWV, Trainerin & Coach, Inhaberin von steffen coaching – the business training company, oder ein erfahrener Trainer – eine erfahrene Trainerin - aus dem Team

### **Datum**

A: Dienstag, 08.05.2018, 09.00 – 17.00 Uhr

B: Montag, 24.09.2018, 09.00 – 17.00 Uhr

### **Ort**

A: Winterthur

B: Zürich

### **Kosten**

Mitglieder CHF 390.00, Nichtmitglieder CHF 495.00 inkl. Unterlagen, Pausengetränke, Mittagessen