

## UNSER QUALITATIV HOCHWERTIGES KONFLIKTMANAGERPROGRAMM UMFASST IN 3 X 2 TAGEN FOLGENDE TRAININGSINHALTE:

1

### MODUL 1 – KONFLIKTVERSTÄNDNIS DAUER: 2 TAGE

Warum und wie Menschen Konflikte führen, Umgang mit Emotionen wie Wut, Scham und Ängsten, Konflikte hinterlassen Spuren im Limbischen System (Steuerung der Emotionen und Wahrnehmungssysteme des Gehirns), positive und negative Auswirkungen von Konflikten, Eskalationstheorie nach Glasl, Kommunikation und Wahrnehmung, Fragen mit der „Inspektor Columbo-Strategie“, mit vier Ohren kommunizieren (Schultz von Thun), konstruktiv umsetzbares Feedback geben, aktives Zuhören.

2

### MODUL 2 – KONFLIKTPERSÖNLICHKEIT DAUER: 2 TAGE

„Das ist ja typisch!“ Wie oft haben Sie diesen Satz schon gehört oder gesagt. Anhand eines hochmodernen Persönlichkeitstest „ViQ“ zeigen wir Ihnen, wie und warum Charaktere in kritischen Situationen unterschiedlich reagieren. Des Weiteren präsentieren wir Ihnen die neuesten Ergebnisse der Neurobiologie und welche Rolle Emotionen und die drei Basismotivationen (Macht, Anschluss und Leistung) bei der Bildung von typischen Verhaltens- und Denkmustern im Konflikt spielen. Der ViQ misst die Wahrnehmungkerne und die aktuelle Motivationswelt Ihres Unterbewusstseins (Limbisches System).

3

### MODUL 3 – KONFLIKTSTEUERUNG UND LÖSUNG DAUER: 2 TAGE

- Phase 1:** Rahmen setzen
- Phase 2:** Konfliktthema öffnen und „Dampf ablassen“
- Phase 3:** Positionen verlassen und Interessen (Motive) öffnen, d.h. die Hintergründe eines Konflikts verstehen
- Phase 4:** Lösungen suchen und einen Win-Win-Konsens finden
- Phase 5:** Lösung stabil vereinbaren

Als weiteres Trainingsprogramm bietet sich das **dsbi CFT-Führungstraining** an. Es beruht auf den Erkenntnissen der Neurobiologie, der Führungspraxis und unseren Erfahrungen aus dem Profisport.

Unter [info@dsbi.de](mailto:info@dsbi.de) erhalten Sie nähere Informationen über unsere Seminarprogramme.

## dsbi MEDIATOREN

### MONIKA KÜHNEL



zertifizierte Wirtschaftsmediatorin, Coach, Dozentin, unterstützt Unternehmen sowie Privatpersonen durch Mediation, einem aussergerichtlichen Streitverfahren mit dem Ziel, eine für alle Parteien akzeptable, freiwillige und nachhaltige Einigung zu erzielen. Diese Methode bietet eine kostengünstige, schnelle, effiziente, konstruktive und zielorientierte Möglichkeit, Konflikte zu lösen. Als Coach begleitet Monika Kühnel Teams und Einzelpersonen bei Neu- und Weiterentwicklungs-Prozessen mit den Schwerpunkten Kommunikations- und Verhandlungstraining, Konfliktmanagement und Stressbewältigung.

### HEIKO HANSEN



ist Diplom Sozialpädagoge und Gründer des dsbi. Als Senior-Coach (16 Jahre Coach und Trainer) verfügt er über eine langjährige Erfahrung im Führungs-, Team- und Sportcoaching. Er absolvierte Ausbildungen im Bereich Mentaltraining, Hypnose, Mediation, Biofeedback und Emotionstechniken wie Wingwave und EFT (nach Gary Craig). Seine detaillierten Kenntnisse bereichern seine Trainings und Coachings. Von ihm wurde ein systemischer Ausbildungsgang zum Sport- und Limbiccoach (dsbi/dvct) entwickelt und er ist führend an der Entwicklung des Persönlichkeitstest VCT Sport beteiligt. Als erfolgreicher Sportmentaltrainer und „Mann, der Charaktere prägt“, ist er u. a. als Weltmeister-Mentaltrainer in Europas erfolgreichstem Boxstall Universum Box Promotion GmbH tätig.

## ANMELDUNG

### MONIKA KÜHNEL Mediatorin, Coach

Gellertstr. 25, 22301 Hamburg  
Tel.: 040 - 20 94 02 99  
Fax: 03212 - 818 11 83  
[mkuehnel@kuehnel-rechtsanwaelte.de](mailto:mkuehnel@kuehnel-rechtsanwaelte.de)  
[www.anwalt-kuehnel.de/mediation](http://www.anwalt-kuehnel.de/mediation)

### DEUTSCHES SPORT- UND BUSINESS-INSTITUT (dsbi)

Heiko Hansen  
Holsatenallee 21A, 24576 Bad Bramstedt  
Tel.: 04192 - 819 14 - 55  
Fax: 04192 - 819 14 - 56  
[info@dsbi.de](mailto:info@dsbi.de)

[www.dsbi.de](http://www.dsbi.de)

## KOSTENFALLE KONFLIKTE? LÖSUNGEN MIT CHARAKTER!

Design: www.dl-bu.de



## KOSTENPUNKT KONFLIKTE

Haben Sie aktuell ungelöste Konfliktherde in Ihrer Organisation und einmal überschlagen, wie hoch die Kosten durch diese Konflikte in den letzten Jahren für Ihr Unternehmen waren? Zum Beispiel für:

- Abfindungszahlungen
- Fluktuationskosten
- Krankheitsbedingte Ausfallkosten bzw.
- Ersatzkosten durch Leihmitarbeiter

Konflikte verbergen sich oft über einen längeren Zeitraum und sind meistens stärker im zwischenmenschlichen als im fachlichen Bereich akzentuiert.

Nach einer Studie der Unternehmensberatung KPMG (Quelle: Konfliktkostenstudie von 2009, KPMG) sind Konflikte sehr kostenintensiv:

- 10-15 % der Arbeitszeit werden für Konfliktbewältigung verbraucht
- 30-50 % der wöchentlichen Arbeitszeit verbringen Führungspersonen mit direkten und indirekten Konflikten und ihren Folgen
- Ca. 25 % des Umsatzes hängen von der Qualität der internen Unternehmens- und externen Kunden-Kommunikation ab
- Ein Mobbingfall kostet ca. 60.000 Euro
- Ca. 30 Mrd. Euro kosten deutsche Unternehmen betriebliche Fehlzeiten durch Ängste und Mobbing

Typisch **negative Effekte** in einem Konflikt, neben bereits genannten Faktoren, sind: intern sinkende Arbeitsleistungen, Machtkämpfe, dysfunktionale Kommunikation (u. a. fehlende Informationsweitergabe), geringe Teamarbeit, gestörtes Teamklima, Folgeschäden durch Eskalation, Imageverlust, steigende Produktionskosten durch Fehlerarbeiten, demotiviertes Arbeiten (innere Kündigung), höhere Fehlzeiten.

## UNSER WEG DER KONFLIKTPRÄVENTION



Geben die Konflikte Hinweise auf strukturelle Dissonanzen in Ihrem Unternehmen? Gibt es Prozesse, die Konfliktherde immer wieder entfachen und Ihre Mitarbeiter und Teams nicht zur Ruhe kommen lassen?

So können Sie unnötige Reibungen und Neuenstehung von Konflikten **effektiv** verhindern:

**SCHRITT 1:** Wichtig ist eine **schnelle Diagnose der Konfliktbereiche** um zu wissen, welche Entwicklungsschritte in welchem Zeitraum notwendig sind. Mit Unterstützung des Mediators, einem neutralen und unparteiischen Dritten, werden sehr zügig die Konflikte transparent dargestellt. Dadurch öffnet sich der Blick für die Interessen und Schwierigkeiten des Gegenübers. Mit diesem Wissen und gegenseitigem Verständnis werden gemeinsam Lösungsoptionen gesammelt und somit die „Knoten“ gelöst. Die Möglichkeit, das eigenverantwortlich erarbeitete Ergebnis zeitnah und effizient umzusetzen, führt Ihr Unternehmen wieder auf einen erfolgreichen Kurs.

**SCHRITT 2:** **Schnell und effektiv managen wir Ihre internen Konfliktherde.** Der Konfliktstil eines Menschen wird maßgeblich durch seinen Persönlichkeitskern bestimmt. Mit Hilfe des ViQ-Persönlichkeitstest können wir den individuellen Konfliktcharakter messen und erläutern. Neben den Konflikthaltungen betrachten wir damit typische Streitstrategien der Konfliktpartnern. Dieses Verstehen ist das Zentrum für eine dauerhafte Veränderung.

**SCHRITT 3:** Installation eines **internen Konfliktmanagersystems**. Die besten Voraussetzungen aus kleineren Problemen nicht erst „heiße Konflikte“ entstehen zu lassen sind, in der Konfliktführung gut ausgebildete Führungspersonen und Mitarbeiter. Auf diese Weise werden kleinere „Feuer“ sofort gelöscht. Dies erhöht Ihre Gewinnmargen durch ein gutes Betriebsklima, geringe Fehlzeiten, hohe Motivation und selbstverantwortliches Handeln. Wertschätzung und Akzeptanz steigern das persönliche Leistungsergebnis Ihrer Mitarbeiter.

## SCHAFFEN SIE POSITIVE EFFEKTE



Konflikte haben durchaus positive Effekte, wenn sie richtig gesteuert und genutzt werden:

- Setzen Energien frei
- Fördern Aktivität und Kreativität durch neue Herausforderungen
- Regen zum Andersdenken an, geben Impulse und bewirken Fortschritte
- Zeigen die Notwendigkeit qualitativer Veränderungsprozesse an
- Helfen Perspektiven und Innovationen zu entwickeln und
- Bestimmen ggf. einen neuen Kurs

Ein **erfolgreicher Weg aus der Krise** ist unser Mediationsverfahren und intensives Konfliktmanager-Ausbildungsprogramm. Es bedeutet „Win-Win“ als schnelle Alternative zu aufwändigen und kostenintensiven Gerichtsverfahren und Gewinnverlusten. Richtig trainiert und genutzt, ermöglicht es Ihnen umfangreiche Energiepotenziale.

Die Vorteile und der Nutzen der Mediation sind u. a.:

- Schnelle Diagnose und stabile Lösungen – für Ihr Unternehmen zählt schließlich jede Minute – Zeit ist bares Geld
- Die Kosten bleiben kalkulierbar
- Mitarbeiter lernen sich besser kennen und verstehen (höheres Commitment und Teamergebnis)
- Selbstverantwortliches Handeln wird gestärkt
- Hohe Akzeptanz der Lösung durch persönlich getragene Entscheidungen
- Das Ergebnis endet mit einer schriftlichen Vereinbarung
- Mediation verhindert Imageverlust – kein langwieriges Gerichtsverfahren

### MIT WILLENSKRAFT, HERZ UND VERSTAND MITTELS UNSERER MEDIATION:

- Vertrauen schaffen und bewahren
- Emotionen zulassen und zeigen
- Aufmerksamkeit wecken und geben
- Wertschätzung und Respekt fördern
- Gegensätze verbinden
- persönliche, mentale Stabilisierung herstellen
- Kommunikation zwischen allen Beteiligten verbessern
- Krisenprävention nachhaltig implementieren