



# Training

## Konfliktmanagement für Führungskräfte

Konflikte geschickt in synergetische Kräfte zu wandeln und zu nutzen ist die Herausforderung der Führungskraft von heute



**Führungskräfte- &  
Vertriebstrainerin  
Business Coach**



# Training

## Ihr Nutzen

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

Dieses Führungsseminar analysiert mit Ihnen: Wo sind Führungskräfte selbst immer wiederkehrenden Konfliktsituationen ausgesetzt und was zeichnet eine konfliktstarke Haltung dazu aus? Wo treten bei den eigenen Mitarbeitern, zwischen verschiedenen Abteilungen oder auf der Führungsebene Konflikte auf und wie Sie dabei Ihre innere Balance halten können? Konflikte gezielt in synergetische Kräfte wandeln, das ist die Herausforderung.

Anhand von Beispielen aus dem beruflichen Alltag erhalten Sie wirkungsvolle Techniken und Strategien, wie Sie Ihre Mitarbeiter, Kollegen gleicher Führungsebene oder Ihre eigene Führungskraft besser einschätzen und Konfliktlösungen - auch als Moderator - effektiv gestalten können.



# Training

## Ziele und Inhalte

### **Grundlagen der Kommunikation**

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

### **Erfolgreiches Konfliktmanagement**

- Ursachen und Symptome von Konflikten
- Konflikte und ihre Dynamik
- Strukturen von Konfliktsituationen erkennen und bearbeiten
- Lösungsansätze für Konflikte
- Konfliktstrategien entwickeln
- Sich des eigenen Konfliktverhaltens bewusst werden
- Stärkung der individuellen Konfliktfähigkeit
- Methoden der Konfliktbearbeitung
- Das Drei-Phasen-Modell der Konfliktausprache
- Verhandeln nach den Prinzipien des Harvard-Konzeptes In Konfliktsituationen als Moderator vermitteln
- Praktische Übungen und Gesprächssimulationen anhand realer Konfliktsituationen der Teilnehmer

### **Die Mediationsmethode - ein Exkurs**



# Training

## Die Zielgruppe

Führungskräfte aller Ebenen, die konstruktiv mit Konflikten umgehen wollen

Führungskräfte, die die Dynamik einer Gruppe nutzen wollen, um eigene Konfliktfälle auch systemisch zu beleuchten

## Methoden

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

### Inhouse-Training

### Teilnehmerzahl

### Dauer

Maximal 8 Personen

2 Tage

### Seminar-Ort

### Termin

Wird durch den Kunden festgelegt

Nach  
Absprache



---

## Referenzunternehmen

- AOK – die Gesundheitskasse Bayern
- Barthelmess
- 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
- WISO-Führungskräfteakademie



---

## Referenzprojekte

- **Führungstraining/Führungskräfteentwicklung:**  
Langjährige Erfahrung mit unterschiedlichen Themen der Führungsarbeit (offen und Inhouse), Unterstützung durch Beratung, Konzeption und Durchführung von Trainings, Begleitung am Arbeitsplatz durch ToJ oder Coaching, ggf. Teamworkshops
- **Neu in Führung und Vom Kollegen zum Vorgesetzten:** Im offenen Seminar und Inhouse, Konzeption, Training und Coaching
- **Frauen und Führung - die erfolgreiche weibliche Führungskraft:**  
Seminar-konzeption, Training, Expertenberatung und Coaching (unterschiedliche Branchen, offene Seminare und Inhouse)



---

## Referenzprojekte

- **Seminarreihe Talent Management:**  
Mitentwicklung einer Inhouse-Seminarreihe, Training von verschiedenen Modulen, Begleitung durch Coaching und Training on the job (Krankenkassen, Banken, Immobilien- und Baubranche, uvm.)
- **Die Führungskraft als Vertriebscoach und Coaching-Kompetenz:** Konzeption, Trainingsprogramme, Workshops, Einzelcoachings für Führungskräfte im Dienstleistungsvertrieb
- **Konfliktmanagement für Führungskräfte:** Bestandsaufnahme, Konzeption, Training, Coaching (Banken, Krankenkassen, Steuerkanzleien), ggf. Praxisbegleitung (offene Seminare, Inhouse)
- **Einführung neuer Führungsinstrumente:** z. B. Führen mit Zielen und Mitarbeiter-Jahresgespräch, neues Beurteilungssystem: Beratung, Trainingskonzeption und -durchführung, Coaching



## Die Trainerin

Doris Stein-Dobrinski ist gefragte Führungskräftetrainerin, 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](http://www.doris-stein-dobrinski.de)  
E-Mail: [mail@doris-stein-dobrinski.de](mailto:mail@doris-stein-dobrinski.de)