

## Produktinformation



## WBT „Praxiswissen Konflikt-Kompetenz“

- > Für alle, die ihr Verhalten in Konflikten reflektieren, ihre Konfliktfähigkeit erweitern und neue Wege in der Konfliktbearbeitung gehen wollen, bieten die Lernprogramme Unterstützung bei der Umsetzung.

## Ziel- gruppen

- > Moderatoren
- > Trainer
- > Lehrer
- > Projektleiter
- > Prozessberater
- > Koordinatoren
- > Bildungsbeauftragte

## Spezi- fikation

- > WBT à 40 Min. plus  
zusätzlich 20 Min.  
Videobeispiel
- > Zusätzliche  
Prüfungsfragen liegen  
teilweise vor.
- > Deutsch

## Lernziele

- > In schwierigen  
Situationen  
Konfliktfähigkeit und  
Konfliktkompetenz  
zeigen.
- > Sicherer Umgang mit  
Kollegen und  
Mitarbeitern.

WBT

# „Praxiswissen Konflikt-Kompetenz“

## Inhalte und vermitteltes Wissen

- > Konflikte lösen in 4 Schritten
  - Themen klären
- > - Hintergründe erkunden
- > - Lösungen aushandeln
- > - Vereinbarungen treffen

**Konflikte lösen in 4 Schritten**

Konfliktklärung -  
Ein Weg durch schwieriges Gelände

Sumpf der Ziellosigkeit

Dickicht der Argumente

Ebene der Folgenlosigkeit

Gebirge der Sturheit

Bitte bearbeiten Sie die **Schritte 1-4** von oben nach unten:

1. Konflikt-Themen klären (10 Minuten)
2. Hintergründe erkunden (15 Minuten)
3. Lösungen aushandeln (10 Minuten)
4. Vereinbarungen treffen (5 Minuten)

Optional: Praxisfall-Videos (20 Minuten)

Impressum

- > Ein Fallbeispiel mit Videosequenzen von insgesamt ca. 20 Minuten Dauer zeigt beispielhaft einen Konfliktklärungsprozess in vier Schritten.
- > Die WBTs enthalten Audios, Videos, Übungen und Checklisten.



## WBT „Praxiswissen Konflikt- Kompetenz“

### Sich in die Sichtweise des Konfliktpartners hineinversetzen

Herr Faber hat heute Morgen mit seinem Kollegen über eine Meinungsverschiedenheit in der Kundenbetreuung gesprochen.

Er geht das Gespräch noch einmal in Gedanken durch.



<u>Hintergründe d. Konflikts</u>	
Gemeinsamkeiten:	Stichpunkte:
- Ziel: hohe Kundenbindung	- konkretes Vorgehen im Kundengespräch
- Vorgehen im Zonengespräch muss zum Kundenberater passen	- Zuordnung Kundenberater → Kunde
- gelungene Betreuung des einzelnen Kunden ist wichtiger als ein einheitliches Auftreten aller Kundenberater	

### Technische Systemvoraussetzungen:

- > Desktop: IE ab Version 9, Firefox, Chrome, Safari in der jeweils neuesten Version, Microsoft Edge
- > Mobile: iOS 13 mit Safari, Android 5 mit Chrome
- > Das Betriebssystem bzw. der Browser müssen einen H.264-Codec für die Videowiedergabe bereitstellen.
- > Ausführungsumgebung: Lokal, Intranet, LMS (SCORM 1.2-kompatibel, lieferbar auch als SCORM 2004-Version)



**Joachim Lautenschlager**  
Geschäftsführer  
Bahnstraße 6  
45891 Gelsenkirchen  
Telefon: +49 209 36668113  
joachim.lautenschlager@viwis.de



**Petra Siemoneit**  
Standort Hamburg  
Überseering 34  
22297 Hamburg  
Telefon: +49 40 8797419-12  
petra.siemoneit@viwis.de



**Michael Dung**  
Vertriebsbüro West  
Jülicher Straße 13  
53919 Weilerswist  
Telefon: +49 2254 9486894  
michael.dung@viwis.de



**Angelika Wimmer**  
Niederlassung Österreich  
Ochsenharing 34  
A-5163 Mattsee  
Telefon: +43 681 20669-131  
angelika.wimmer@viwis.de



**Klaus Schulze**  
Vertriebsbüro Süd  
Rodensteiner Straße 41  
64407 Fränkisch-Crumbach  
Telefon: +49 6164 8329040  
klaus.schulze@viwis.de

Ihre Ansprechpartner/Berater