

# ZUHÖRAKADEMIE

ZUHOERAKADEMIE.AT

## ZUHÖREN STATT KONFLIKTE

Der Weg zur Konfliktlösung passiert übers Zuhören mehr als über das Sprechen



# ZUHÖREN STATT KONFLIKTE

ECHTES ZUHÖREN LÄSST ZWISCHEN INTERESSEN UND POSITIONEN UNTERSCHIEDEN

## ZUHÖREN IST DER WEG ZUR LÖSUNG

Im Seminar "zuhören statt Konflikte" bearbeiten wir, wie eine Fokussierung auf wirksames Zuhören eine neue und konstruktive Perspektive auf Konfliktvermeidung und Konfliktlösung eröffnet. Konflikte rauben Energie, kosten Zeit und verursachen enormen Aufwand. Nur selten haben Konflikte einen reinigenden und klärenden Effekt, oft sind sie der Grund für Unzufriedenheit und mangelnde Leistung. Konflikte greifen die psychologische Sicherheit Ihrer Teams an und führen zu Fluktuationen und erhöhtem Stress. Konflikte am Arbeitsplatz entstehen, weil unterschiedliche Ziele, Erwartungen, Werte oder Bedürfnisse aufeinanderprallen. Dabei ist es entscheidend, wie wir mit diesen Unterschieden umgehen, also wie wir uns zuhören. Das Zuhörmodell HaTeCo kombiniert die Elemente Haltung - Technik - Codierung und bietet damit erprobte Konfliktvermeidungsstrategien an, die bereits bei der inneren Haltung beginnen.

„Zwischen Reiz und Reaktion liegt ein Raum. In diesem Raum liegt unsere Macht zur Wahl unserer Reaktion. In unserer Reaktion liegen unsere Entwicklung und unsere Freiheit“ (Viktor Frankl)

## Auszug aus möglichen Inhalten:

### Grundlagen

- Definition von Konflikten, Identifikation von Konfliktquellen
- Eskalationsstufen nach Glasl
- Das Zuhörmodell HaTeCo und warum Zuhören die beste Konfliktvermeidung und Konfliktlösung ist
- WIRKSAMES Zuhören

### Mein Wirkungskreis - die Grundlage meiner Denkhaltung

- Die Macht meiner Gedanken
- Wie Konflikte durch meine Haltung bestimmt werden
- Zuhören als Ausdruck meiner Denkhaltung
- Meine inneren Verhinderer als Ausdruck innerer Widerstände
- Die Idee der radikalen Akzeptanz beim Zuhören und die Wirkung auf Konflikte

### Kommunikation zur Konfliktprävention

- Grundlagen der Kommunikation
- Ich bin OK - du bist OK
- Einsatz von Ich-Botschaften
- Nonverbale Kommunikation

### Verhinderer als Konfliktkatalysatoren

- Welche Verhinderer gibt es
- Wie wirken diese auf unsere Haltung

### Förderer des Zuhörens

- Interesse und Position durch gezielte Fördertechniken unterscheiden
- Redefluss der Konfliktpartei bewusst fördern

### Mitgefühl - eine der Säulen des wirksamen Zuhörens

- Mitgefühl für Erkennen und unterscheiden von Interesse und Position

#### Konfliktlösungsstrategien

- Mediation
- Verhandlungstechniken
- Kompromissfindung
- Win-win-Lösungen

#### Konflikttypen / Vor- und Nachteile bearbeiten

- Konsens
- Kompromiss
- Nachgeben
- Vermeidung
- Durchsetzen

#### Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen

- Zuhören bei Angriffen, Kritik, Aggression, Passivität oder Vermeidung
- Elemente der gewaltfreien Kommunikation
- Passiv-aggressives Verhalten erkennen
- Selbstwahrnehmung - Selbstregulation
- Umgang mit eigenen und fremden Emotionen

#### Bearbeiten von

- Fallbeispielen
- Rollenübungen
- Persönlicher Reflexion
- Checklisten
- Identifikation eigener Konfliktstile

## Setting

- Die Themengestaltung orientiert sich nach Ihrer Bedarfssituation, die Zusammenstellung der Inhalte erfolgt in gemeinsamer Abstimmung, die angeführten Inhalte dienen als Orientierung
- Präsenztraining mit hoher Interaktion durch Einsatz von Übungen, Arbeitsblätter, Reflexionen und Rollenübungen
- Zeitrahmen von 1-3 Tagen, je nach Bedarf, Zielsetzung und Ausgangssituation
- Abstimmung: vor jedem Seminar hat es sich bewährt, eine kurze Abstimmung mit VertreterInnen der Gruppe vorzunehmen, um die Inhalte gemeinsam abzustimmen und auf etwaige aktuelle Herausforderungen in der Planung Bezug zu nehmen

„Jenseits von richtig und falsch liegt ein Ort. Dort  
treffen wir uns.“ (Dschalal ad-Din Muhammad  
Rumi)

## Erweiterungsmöglichkeiten – das Programm „zuhören statt Konflikte“

Das Programm „zuhören statt Konflikte“ besteht, neben dem Seminar, auch aus weiteren Elementen, um Konflikte in Ihren Teams gezielter Einhalt zu gebieten und diesen präventiv entgegenzuwirken.

### Evaluierung Zuhörkompetenz

Checkliste mit 20 Fragen, die eine Orientierung über die Zuhörkompetenz Ihrer VerkäuferInnen darstellen. Die Auswertung zeigt potenzielle Lernfelder auf und umfasst auch entsprechende Übungen.

### Einzelcoaching - „Zuhören statt Konflikte“

Im Einzel oder Kleinstgruppensetting, werden in 9 Stunden (6 Einheiten á 1,5 Std.) die Schritte zur zuhörerorientierten und damit konfliktpräventiven Gesprächsführung intensiv behandelt. Das Ende jeder Einheit bildet eine persönliche Zielvereinbarung, die bis zum nächsten Termin umgesetzt und gemeinsam reflektiert wird. Somit ist zu optimaler Praxisorientierung und unmittelbarer Umsetzung der Weg geebnet.

### Snap Sessions - Fokus Sales - 2-stündige Einheiten (online oder präsent) mit Fokus auf ein Thema.

In der Snap Session wird ein Thema mit ein oder zwei Übungen interaktiv trainiert, im Anschluss gemeinsam reflektiert und unmittelbar für die Praxis fit gemacht.

### Webinare - Fokus Sales

1 Stunde Zuhörtechniken für Konfliktprävention und -lösung.

## Referenzen

