

Konfliktmanagement

Vom Konflikt zur Kooperation

Ungeklärte Konflikte zwischen Personen und Gruppen gehören zum beruflichen Alltag. Sie stören die Zusammenarbeit in Teams und verhindern optimale und effektive Arbeitsprozesse. Konflikte enthalten aber auch Chancen. Durch ein konstruktives Konfliktmanagement wird die Energie auf der Beziehungsebene für die Fortentwicklung genutzt. Das Geheimnis des Wachstums von Teamleistung steckt in Konflikten. Ergebnisse können sein: Zeit- und Energiegewinne, Kostensenkung durch eine niedrigere Krankheitsrate, verminderte Fluktuation bzw. keine inneren Kündigungen, klares Commitment, Beseitigung von Mobbing.



Was Sie in diesem Seminar erreichen

Sie lernen typische Verhaltens- und Sprachmuster in Konfliktsituationen kennen und erfahren Ihr eigenes Rollenverhalten und dessen Wirkung auf andere. Grundvoraussetzungen für einen konstruktiven Umgang mit Konflikten – Wertschätzung, Zuhören, Offenheit, Feedback – werden vermittelt und eingeübt. Sie lernen, Konflikten Energie als Triebfeder für Entwicklung und notwendige Veränderung nutzbar zu machen.

Zielgruppe

- **Führungs- und Fachkräfte**
- **Veränderungsmanager/Coaches**
- **Personalentwickler**
- **Führungskräftenachwuchs**
- **Alle, die sich mit ihren persönlichen Konfliktmustern auseinandersetzen wollen und/oder in konfliktreichen Umgebungen Führungsaufgaben wahrnehmen**

Inhalte

Nicht der Konflikt ist das Problem, sondern die mangelnde Fähigkeit, damit umzugehen. Denn: Wer sich auseinandersetzt, der kann sich auch wieder zusammensetzen.

- **Einführungsfragen**
 - Definition Konfliktmanagement
 - Wann muss ich Konflikte aufgreifen, wann darf ich sie stehen lassen?
 - Welche typische Rolle nehme ich im Konfliktverhalten ein?
 - Wie prägt mein Konfliktstil meine Kommunikation mit Mitarbeitern, Kollegen und Vorgesetzten?
 - Wie übe ich faires Streiten? Was bedeutet Streitkultur?
 - Was sollte ich als Vermittler bei Konflikten zwischen Gruppen und Personen beachten?
- **Reaktion – Aktion**
 - Interventionsmechanismen, Deeskalation, Umgang mit Extremsituationen, Einführung von Spielregeln
 - Wertschätzung, Fairness, Ausgleich und Konfliktmoderation
 - Niederlagenfreie Konfliktlösung, vom Ohnneinander zum Miteinander
 - Welche Methoden/Tools stehen mir zur Konfliktbewältigung zur Verfügung?

- Wie kann ich Konflikten Energie in Kooperationsenergie umwandeln?
- Trilogie des Konfliktmanagements: Aufhänger, Diagnose und Bereinigung
- **Die Führungskraft als Konfliktmanager**
 - Die Rolle des vermeintlich neutralen Dritten
 - Verstehen von Motiven für Konflikte
 - Umgang mit destruktiven Energien, (Auto-)Aggression, Mobbing
 - Konflikte im Führungsalltag: konkrete Erarbeitung an Teilnehmer-Beispielen
 - Verhaltensmodi der Führungskraft: Laissez-faire, Ersticken, Ignorieren, Parteinahme, Hilflosigkeit, Strafen, Steuerung
 - Wege aus der Konfliktlähmung
 - Konflikt als soziopsychologisches Phänomen – welche Aufgabe haben Konflikte?
 - Konfrontation versus Kooperation
 - Kenntnis wichtiger Mechanismen und Instrumentarien
 - Aspekte des Harvard-Konzeptes
 - Virtuoser Umgang mit der Konflikten Energie
 - Reframing: Konflikte in neuem Licht betrachtet

Methoden

- **Gruppenarbeiten**
- **Rollenspiele mit Analyse**
- **Fallbearbeitungen**
- **Confrontation Meeting**
- **Fair Fight-Ansatz**
- **Win-win-Lösungen**
- **Soziogramm**
- **Konfliktmoderation**
- **Feedback mit Selbst- und Fremdbild**

Teilnehmer-Feedback

Sehr intimes, persönliches Seminar mit hohem Lernerfolg.

Dr. Thomas Paulus,
Gemeinnützige Fortbildungsgesellschaft für Wasserwirtschaft und Landschaftsentwicklung (GFG) mbH

- **Trainerin/Referentin**
Birgit Huber-Metz

- **Dauer**
3 Tage

- **Beginn/Ende**
 1. Tag 10:00 bis 18:00 Uhr
 2. Tag 09:00 bis 17:00 Uhr
 3. Tag 09:00 bis 17:00 Uhr

- **Termine/Orte**
 - 10. – 12. Oktober 2011
Markdorf am Bodensee, Mindness Hotel
 - 23. – 25. April 2012
München, Courtyard by Marriott Munich City Centre
 - 10. – 12. Oktober 2012
Markdorf am Bodensee, Mindness Hotel

- **Ihre Investition**
1.390 € (zzgl. MwSt.)

- **Code L 6**

- **Anmeldung/Informationen**
Internet www.naa.de
Telefon ++49.911.91 97 69-0
Fax ++49.911.91 97 69-20

- **Tandempreis**
Bei gleichzeitiger Buchung mit dem Seminar „Führen unter schwierigen Bedingungen“ investieren Sie nur 2.540 € (zzgl. MwSt.).

- **Tandempreis**
Bei gleichzeitiger Buchung mit dem Seminar „Transaktionsanalyse – mit Persönlichkeit führen“ investieren Sie nur 2.780 € (zzgl. MwSt.).

- **Inhouse-Seminar/Coaching**
Maßgeschneidert auf Ihren Bedarf. Sprechen Sie mit uns!

Trainerin/Referentin



B. Huber-Metz

Anmeldeformular NAA

Kopiervorlage (bitte kopieren, ausfüllen und faxen) oder einfach anmelden unter www.naa.de



Wir freuen uns über Ihre Anmeldung. Für Rückfragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung unter:
Telefon ++49.911.919769-0 • service@naa.de • www.naa.de

Fax ++49.911.919769-20

Seminar

Ich/Wir melde(n) mich/uns an

Einzelseminar

Tandemseminar

Seminartitel

Seminarcode

Termin/Ort

Teilnehmerdaten

Name, Vorname *

Position/Abteilung

Telefon*

Fax *

Mobil*

(für kurzfristige Änderungen zu Ihrem Seminar)

E-Mail *

Firmenname *

Straße *

PLZ/Ort *

Branche

Rechnungsadresse (falls von Teilnehmeradresse abweichend)

Firmenname

Abteilung/interner Verrechnungscode

Straße

PLZ/Ort

Ansprechpartner bei Rückfragen

Name, Vorname *

Position/Abteilung

Telefon/E-Mail

Hotelbuchung

Bitte buchen Sie mir/uns ein Einzelzimmer Doppelzimmer Anreise nach 18 Uhr

Einzelseminar von _____ bis _____

Tandemseminar von _____ bis _____

Ich organisiere mich selbst und benötige KEINE Hotelbuchung durch Sie.

Ja, ich möchte den monatlich erscheinenden NAA-Newsletter abonnieren. E-Mail: _____

Bitte senden Sie mir ein weiteres Katalogexemplar zu.

Bitte senden Sie Ihren Katalog auch an:

Name, Vorname

Funktion

E-Mail

Telefon

Firmenname

Straße

PLZ/Ort

Mit meiner Anmeldung akzeptiere ich die AGB der NAA.

Datum

Unterschrift/Stempel

* verbindliche Angaben

NAA Nürnberg Akademie für Absatzwirtschaft GmbH • Erlenstegenstraße 7 • 90491 Nürnberg

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) (Stand: September 2009)

A. Allgemeine Bedingungen:

§1. Geltung unserer Geschäftsbedingungen

§1.1. Die Geschäftsbedingungen der Nürnberger Akademie für Absatzwirtschaft haben ausschließende Gültigkeit. Ergänzungen und Änderungen der Vertragsbedingungen bedürfen der Schriftform. Abweichende Bedingungen des Vertragspartners erkennen wir nicht an, es sei denn, wir haben der Geltung schriftlich ausdrücklich zugestimmt.

§1.2. Unsere Geschäftsbedingungen gelten auch für alle künftigen Geschäfte mit dem Vertragspartner.

§2. Vertragsschluss

Bestellungen und Anmeldungen durch den Vertragspartner, die über unsere Website zustande kommen, sind bindende Angebote. Die Nürnberger Akademie für Absatzwirtschaft ist berechtigt, das Angebot des Vertragspartners innerhalb von zwei Wochen durch Zusendung einer Auftragsbestätigung per E-Mail, per Post oder per Fax anzunehmen. Mit Zugang der Auftrags- oder Anmeldebestätigung beim Vertragspartner kommt der Vertrag zwischen NAA und dem Vertragspartner zustande.

§3. Schlussbestimmungen

§3.1. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Die Regelungen des internationalen UNKaufrechtes finden keine Anwendung.

§3.2. Gerichtsstand für alle Verpflichtungen und Streitigkeiten ist - soweit rechtlich zulässig - Nürnberg, Firmensitz der Nürnberger Akademie für Absatzwirtschaft.

Auch wenn die im Klageweg in Anspruch zu nehmende Vertragspartei nach Vertragsabschluss ihren Wohnsitz oder ihren gewöhnlichen Aufenthaltsort aus dem Geltungsbereich der Zivilprozessordnung verlegt oder ihr Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthalt zum Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist, ist der Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus dem Vertragsverhältnis Nürnberg.

§3.3. Sollten einzelne Bestimmungen des Vertrages mit dem Vertragspartner einschließlich dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so wird dadurch die Gültigkeit der übrigen Regelungen nicht berührt. Die ganze oder teilweise unwirksame Regelung soll dann durch eine Regelung ersetzt werden, die der unwirksamen in ihren wirtschaftlichen Konsequenzen möglichst nahe kommt.

B. Seminare und Veranstaltungen:

§1. In den Seminargebühren sind folgende Leistungen enthalten: Praxisnahe und kompetente Referenten, umfangreiche Teilnehmerunterlagen, Teilnehmerzertifikat, Mittagessen, Pausengetränke und ein alkoholfreies Frischgetränk zum Mittagessen.

Nicht im Preis enthalten sind hingegen Übernachtungskosten, Parkgebühren, Frühstück und Abendessen. Diese müssen direkt mit dem Hotel abgerechnet werden.

§2. Der Rechnungsbetrag wird 14 Tage nach Rechnungsstellung fällig. Sollte die Anmeldung kurzfristig (weniger als 14 Tage vor Beginn) erfolgen, muss der Rechnungsausgleich in jedem Falle vor Antritt des Seminars erfolgt sein.

Die NAA ist berechtigt, den Teilnehmer auszuschließen, wenn sie ihn nach Ablauf der jeweiligen Zahlungsfrist eine Nachfrist zur Zahlung gesetzt und erklärt hat, dass sie dem Teilnehmer nach erfolgreichem Ablauf der Nachfrist vom Seminar ausschließt. Bei Zahlungsverzug werden - der gesetzlichen Regelung entsprechend - 5% Verzugszinsen über dem jeweils aktuellen Basiszinssatz verlangt und berechnet.

§3. Rücktrittsregelung und Vertragsaufhebung bei Seminaren:

Die NAA ist bis spätestens 2 Wochen vor Beginn des vom Teilnehmer gewählten Programms berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten, wenn sie die Veranstaltung wegen ungenügender Teilnehmerzahl nicht durchführen kann. Selbiges gilt bei einer Verhinderung des Trainers bzw. Veranstaltungsleiters aus wichtigem Grund. Weitergehende Ansprüche des Teilnehmers sind ausgeschlossen.

Nach der rechtsverbindlichen Anmeldung zu Veranstaltungen oder Seminaren können Stornierungen oder Umbuchungen bis 35 Tage vor Beginn gegen eine Bearbeitungsgebühr von 120 Euro vorgenommen werden. Bei Stornierungen oder Umbuchungen weniger als 35 Tage vor Veranstaltungsbeginn wird die Seminar- oder Studiengebühr in voller Höhe fällig. Wird ein Ersatzteilnehmer angemeldet, entstehen keine zusätzlichen Kosten. Stornierungen und Umbuchungen des Teilnehmers müssen schriftlich erfolgen.

§4. Geringfügige Änderungen in den Inhalten und der Zeitdauer des Studiums bzw. Seminars bleiben vorbehalten. Sie berechtigen den Teilnehmer nicht zur Vertragskündigung. Sollten Trainer ihre Teilnahme absagen müssen, bemüht sich die NAA um eine Verschiebung der Veranstaltung oder einen geeigneten Ersatzreferenten. Eine weitergehende Haftung der NAA ist ausgeschlossen.

§5. Urheberrecht

Alle Urheberrechte bleiben vorbehalten, NAA oder berechtigte Dritte behalten sich alle Veröffentlichungs-, Vervielfältigungs-, Bearbeitungs- und Verwertungsrechte an den Inhalten von Veranstaltungen, insbesondere den ausgegebenen Arbeitsunterlagen in schriftlicher, wie auch in digitalisierter Form ausdrücklich vor. Bei Zuwiderhandlungen ist durch den Vertragspartner gegebenenfalls Schadensersatz zu leisten.

§6. Datenschutz/ Angaben des Anmelders

§6.1. Anmelder müssen ihre korrekten Adressdaten angeben. Im Falle der Missachtung behält sich die NAA vor, rechtliche Schritte in die Wege zu leiten.

§6.2. Personenbezogene Daten werden gespeichert und unter strikter Beachtung der geltenden Datenschutzvorschriften verarbeitet und genutzt. Wir wahren den Grundsatz, personenbezogene Daten nicht zu verkaufen, zu vermieten oder auf andere Weise verfügbar zu machen. Wir versichern, dass Ihre Daten mit Sorgfalt behandelt und nur für Zwecke des mit dem Vertragspartner geschlossenen Vertrages oder eigene Werbezwecke genutzt werden. Durch die Anmeldung erklärt sich der Kunde mit der Speicherung seiner Daten einverstanden.