

## **Konflikte klären**

Zweitätiges Wochenendseminar mit zwei Trainern in Berlin

Termine: Die Wochenenden **26./27. Juni 2010** und **10./11. Juli 2010**

(jeweils von 9:00-16:00 Uhr und 10:00-16:00 Uhr)

## **Zielgruppe**

(Nachwuchs-)Führungskräfte, Projektmanager, Berater, Angestellte und andere an einer Konfliktbearbeitung im beruflichen Kontext interessierte Personen

## **Formales / Kosten / Veranstaltungsort**

Teilnehmerzahl: mind. 8 / max. 14 Personen.

Teilnahmebetrag: 380,- € (10 Prozent Frühbucherrabatt bis 14 Tage vor Seminarbeginn). Der Betrag ist nach Erhalt der Teilnahmebestätigung /Rechnung, spätestens aber 7 Tage vor Seminarbeginn zu begleichen. Eine kostenlose schriftliche Stornierung ist bis 7 Tage vor Seminarbeginn möglich, danach werden 50 Prozent des Betrages fällig, am Tag der Veranstaltung die volle Summe.

Veranstaltungsort: GLS Campus Berlin | Kastanienallee 82 | 10435 Berlin

Tel. 030 7800 89 550, Email: [restaurant@gls-berlin.com](mailto:restaurant@gls-berlin.com)

Alle Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

In den Kosten enthalten sind:

- Wochenendseminar mit zwei Trainern
- Seminarunterlagen mit Teilnahmebescheinigung
- W-LAN
- Kaffee, Tee, Orangensaft sowie Mineralwasser unbegrenzt
- Obstplatte vormittags, nachmittags Gebäckvariation
- Lunch 2-Gang Menü à la Küchenchef (wahlweise vegetarisch) und ein Softdrink

## **Das Seminar**

Behindern Konflikte die Arbeit mit Kollegen, Mitarbeitern, Vorgesetzten und Kunden, in Teams oder in Projektgruppen? Wollen Sie Konflikte bereits im Vorfeld gezielt angehen oder bereits fortgeschrittenen Konflikten angemessen begegnen?

Konflikte können negativen Einfluss auf unsere berufliche Zusammenarbeit, Leistungsfähigkeit und unser persönliches Wohlbefinden haben. Zur sozialen Kompetenz einer Führungskraft gehört, dass sie in der Lage ist, potentielle Konflikte frühzeitig zu erkennen und entsprechend zu intervenieren. Werden Konflikte verschleppt, kommt es nicht selten zu Eskalationen, deren Auswirkungen sogar Projekte kippen können. Die Beteiligten scheitern an Schuldzuweisungen, Machtspielen und der Unfähigkeit, sich zu verständigen. Dieses Seminar unterstützt die Teilnehmer dabei, eigene Gesprächsführungs- und Konfliktlösungsfertigkeiten zu reflektieren und zu verbessern.

## **Inhalt**

1. Tag: Grundlagen der Kommunikation

Menschen betrachten die Wirklichkeit aus ihrer jeweiligen subjektiven Perspektive.

Am ersten Tag geht es darum, sich darüber klar zu werden und den Einfluss der individuellen Wirklichkeiten der Gesprächspartner auf den Kommunikationsprozess zu erkennen. Das Phänomen der selektiven Wahrnehmung, die vier Schritte im Kritikgespräch und das 4 Seiten-4 Ohren-Modell bieten Ansätze, wie sich Missverständnisse zwischen Menschen erklären lassen und sensibilisieren für mehr Achtsamkeit beim Sprechen und Zuhören.

Werden Missverständnisse nicht rechtzeitig erkannt und aus dem Weg geräumt, sind Konflikte meist vorprogrammiert. Deshalb wird der Tag beendet mit der Vorbereitung des

Themas des nächsten Tages – der Konfliktklärung. Was man unter einem Konflikt versteht und wie ein Konflikt abläuft, sind die abschließenden Themen des Tages.

In Stichworten

- Grundlagen der Kommunikation
- Systemische Aspekte unterschiedlicher Perspektiven
- subjektive/ selektive Wahrnehmung
- Missverständnisse vermeiden:
- Reflexion der eigenen Konfliktmuster
- Vier-Seiten/Vier-Ohren-Modell (Schulz von Thun)
- Die vier Schritte der emphatischen Kommunikation (Rosenberg)
- Konfliktdefinition
- Stufen der Konflikteskalation (Glasl und Thomann)

## 2. Tag: Konfliktklärung

Konflikte sind meist unangenehm, manchmal unvermeidlich, meist jedoch nützlich und hilfreich, um Standpunkte zu klären und effektiver miteinander weiterarbeiten zu können. Wie aber kann man Konflikte bearbeiten und klären, damit sie nicht weiter schwelen oder eskalieren, sondern ihr nützliches Potential entfalten können? Dies ist das Schwerpunktthema des zweiten Trainingstags. Methoden zur Konfliktklärung und Konfliktbearbeitung werden vorgestellt und in Rollenspielen eingeübt.

In Stichworten

- Konfliktklärung / Konfliktbearbeitung / Konfliktmoderation
- Rollenspiele zum Einüben von Methoden zur Konfliktbearbeitung.
- Möglichkeiten der Deeskalation
- Bedürfnis- und lösungsorientierte Techniken im Gespräch

## Nutzen

Die Teilnehmer erlernen konkrete und sofort anwendbare Handlungsschritte. Sie können Konflikte frühzeitig erkennen, ansprechen und bei ihrer Lösung nachhaltig mitwirken. Sie leisten einen wertvollen Beitrag für das Unternehmen oder ihre Organisation, indem sie mit anderen Mitarbeitern effektiver kooperieren.

## Übernachtungsmöglichkeiten

Der Tagungsort liegt im Prenzlauer Berg in Berlin, angeschlossen ist ein Hotel.  
(Ansprechpartnerin ist Frau Aline Borquez, Telefon: 030 780 089 111)

Weitere Hotels ganz in der Nähe, die wir empfehlen können:

[www.apartmenthaus-zarenhof.de](http://www.apartmenthaus-zarenhof.de)

[www.hotel-jurine.de](http://www.hotel-jurine.de)

[www.kastanienhof.biz](http://www.kastanienhof.biz)

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

[nhberlinmitte@nh-hotels.com](mailto:nhberlinmitte@nh-hotels.com)

[info.bpa@maritim.de](mailto:info.bpa@maritim.de)

[melia.berlin@solmelia.com](mailto:melia.berlin@solmelia.com)

Ingo Rose



Stefanie Grote



Henrik Fritsch



**TRAINER FÜR KOMMUNIKATION UND PERSÖNLICHKEITSENTWICKLUNG**

*Dipl.-Kfm. (FH)*

Studium an der FHW Berlin,  
IHK-Ausbilder (AEVO),  
Systemischer Berater (SG),  
Sachbuchautor (Wirtschaft,  
Kommunikation,  
Geschlechterverhältnis),  
Lehrtätigkeit im  
Gesundheitswesen und für  
KMU.

*Dr. phil. Dipl.-Soziologin*

Studium an der FU Berlin mit  
den Nebenfächern  
Psychologie, Politik und  
Pädagogik. Mehrjährige  
Berufserfahrung in der  
angewandten Sozialforschung.  
Lehrtätigkeit und Kurse in der  
Erwachsenenbildung.

*Dipl.-Theologe (evangelisch)*

Studium in Erlangen und  
Tübingen mit wirtschaftlicher  
Zusatzqualifikation.  
Studentische Gremienarbeit  
und Engagement in  
Kirchgemeinden. Mitarbeit im  
Personalmanagement  
und Produktentwicklung im  
Softwarebereich.

Gemeinsame Ausbildung zum Hochschuldozenten für persönliche und soziale Kompetenzen.

**TRAININGSANGEBOT**

- ◆ VERHANDLUNGS- & GESPRÄCHSFÜHRUNG                      Grundlagen, Gesprächstechniken, Harvard-Konzept
- ◆ UMGANG MIT KONFLIKTEN                      Konfliktmanagement, Mediation, Kollegiale Beratung, Teamprozesse
- ◆ WERTSCHÄTZENDE KOMMUNIKATION                      Wahrnehmung von Wirklichkeit, Kommunikationstypen, Emotionale Intelligenz
- ◆ RHETORIK                      Redeaufbau, rhetorische Mittel, persönliche Präsenz
- ◆ ORIENTIERUNG & ENTWICKLUNG                      Inneres Team, Perspektivwechsel, Selbst- und Fremdwahrnehmung, Ressourcen
- ◆ ZEIT- & SELBSTMANAGEMENT                      Instrumente, Zeittypen, Wertereflektion

Unsere KONTAKTDATEN:

Ingo Rose  
Berthelsdorfer Str. 13  
12043 Berlin  
030 68 89 45 68  
[post@ingorose.de](mailto:post@ingorose.de)  
[www.ingorose.de](http://www.ingorose.de)

Dr. Stefanie Grote  
Oldenburger Str. 4B  
10551 Berlin  
030 391 35 29  
[grote.st@web.de](mailto:grote.st@web.de)

Henrik Fritsch  
Beusselstraße 58  
10553 Berlin  
[hentzsch@gmx.de](mailto:hentzsch@gmx.de)