KONFLIKTMANAGEMENT

LÖSUNGSORIENTIERT KOMMUNIZIEREN – KONFLIKTE GEWINNEND LÖSEN

Konflikte gehören zum beruflichen Alltag. Umstrukturierungen oder auch Projektarbeiten stellen zum Beispiel weitreichende Veränderungen wie auch Herausforderungen dar und bringen Konflikte mit sich. Mit der lösungsorientierten Kommunikation lernen Sie eine Form der Verständigung kennen, die auf Respekt und Klarheit beruht, das partnerschaftliche Miteinander fördert, Beziehungen nachhaltig stärkt und die Zusammenarbeit verbessert. Auch in schwierigen Situationen können Sie selbstverantwortlich die eigenen Interessen und Gefühle auf verständliche und konstruktive Weise ausdrücken. Konflikte enthalten auch Chancen. Nutzen Sie diese Energie für die Fortentwicklung und das Wachstum von Teamleistungen.

IHR NUTZEN

- Sie schärfen Ihre Wahrnehmung für die Entstehung und Dynamik von Konflikten
- Sie trainieren Tools der lösungsorientierten Kommunikation
- Sie können sich auch in schwierigen Situationen offen und ehrlich ausdrücken
- Künftig können Sie Win-win-Lösungen herstellen, um konstruktiv im Kontakt zu bleiben
- Sie erlernen Kritik und Vorwürfe in eine respektvolle Sprache zu übersetzen
- Sie sammeln praktische Erfahrungen im souveränen Umgang mit Konfliktsituationen und deren Lösung
- Sie können Konflikte als Entwicklungschance für Teams und Organisationen nutzen

ZIELGRUPPE

- **Fach- und Führungskräfte aller Bereiche, die ihre Kommunikations- und Handlungskompetenzen erweitern und Konflikte konstruktiv lösen möchten**

INHALTE

Konflikte und ihre Dynamik erkennen und verstehen
- Eigenes Verhalten in Konfliktsituationen reflektieren
- Eskalationsdynamik erkennen
- Wirkungszusammenhänge verstehen
- Einflussfaktoren auf menschliches Verhalten, Handeln und Kommunikation

Konflikte gewinnend lösen: Grundlagen lösungsorientierter Kommunikation
- Lösungsorientierte Gesprächsführung: in 4 Schritten Konflikte gewinnend lösen
- Reflektion-Tool: Sie können hinter die Fassade urteilender Worte und Verhaltens hören und wahrnehmen, was wirklich gebraucht wird
- Interpretation versus Beobachtung: Was macht den Unterschied
- Rolle der Bedürfnisse im Konflikt
- Funktion der Gefühle im Konflikt verstehen und souverän damit umgehen
- Wie Forderungen und Erwartungen Gehör finden

Konfliktfördernde versus konfliktklärende Kommunikation
- Der effektive Umgang mit Kritik und Vorwürfen
- Mit welchen Fragetechniken stelle ich Kontakt her
- Wie können Sie Win-win-Lösungen kreiieren: Sagen Sie, was Sie meinen und Sie bekommen was Sie wollen
- Wut und Ärger konstruktiv ausdrücken, ohne zu verletzen
- Tragbare Vereinbarungen jenseits verhärteter Positionen finden
- Interventions- und Deeskalationstechniken

Die Kunst des Zuhörens
- Verschiedene Formen des Zuhörens
- Empathie: Der goldene Schlüssel beim Zuhören

METHODEN

- **Trainer-Input**
- **Praxisorientierte Einzelarbeit**
- **Gruppenarbeit**
- **Fallarbeit und Übungen mit Bezug zum beruflichen Alltag der Teilnehmer**

Trainerin/Referentin
Andrea Hoberg

Dauer
2 Tage

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

Ihre Investition
1.290 € (zzgl. MwSt.)

Code L 6

Anmeldung/Informationen
Internet www.naa.de
E-Mail service@naa.de
Telefon +49 911 919769-0
Fax +49 911 919769-20

Ergänzungsseminar
„Transaktionsanalyse – Mit Persönlichkeit führen“)

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

Termine/Orte
- 02.-03. März 2015
  Frankfurt, Novotel Frankfurt City
- 25.-26. Juni 2015
  Berlin, Hollywood Media Hotel Berlin
- 12.-13. November 2015
  Nürnberg, Derag Livinghotel Maximilian

ANMELDEFORMULAR NAA

Bitte ausfüllen und faxen oder einfach anmelden unter **www.naa.de**

NÜRNBERGER AKADEMIE für Absatzwirtschaft

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 ☐ Ergänzungsseminar

Seminartitel

Seminarcode Termin/Ort

Teilnehmerdaten

Name, Vorname*

Position/Abteilung

Telefon* Fax*

E-Mail*

Mobil* (für evtl. kurzfristige Änderungen zu Ihrem Seminar)

Firmenname*

Straße*

PLZ/Ort*

Branche

Rechnungsadresse (falls von Teilnehmeradresse abweichend)

Firmenname

Abteilung/interner Verrechnungscode

Straße

PLZ, Ort

Umsatzsteuer-Identifikationsnummer

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

Ergänzungsseminar von bis

☐ Ich organisiere mich selbst und benötige KEINE Hotelbuchung durch Sie.

☐ Ja, ich möchte den NAA-Newsletter abbonieren. E-Mail:

☐ Bitte senden Sie den NAA-Katalog in Printform an:

☐ Bitte senden Sie den NAA-Katalog in Digitalform 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

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN (AGB)

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 UN-Kaufrechtes 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 nahekommt.

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 erfolglosem Ablauf der Nachfrist vom Seminar bzw. Studium 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.

C. INHOUSE-SEMINARE UND INHOUSE-VERANSTALTUNGEN:

§1.
In der Regel ist die NAA zehn Tage ab dem Zeitpunkt der Angebotsabgabe an ihr Angebot gebunden. Eine spätere Auftragserteilung erfordert ggf. ein neues Angebot. Nach Auftragsvergabe ist eine Verschiebung des vereinbarten Seminartermins nur bis 20 Tage vor dem vereinbarten Termin und im beiderseitigen Einvernehmen möglich. Bei Verschiebung muss das Seminar innerhalb von 9 Monaten nach dem Ersttermin durchgeführt werden. Bei einer Stornierung oder Verschiebung weniger als 35 Tage vor dem vereinbarten Veranstaltungstermin wird der gesamte Seminarpreis fällig. Andernfalls – also bei einer Verschiebung oder endgültigen Absage seitens des Auftraggebers von mehr als 20 Tagen vor dem Seminartermin - sind 50% des vereinbarten Preises plus MwSt. fällig. Die Absage hat unbedingt schriftlich zu erfolgen.

§2. Vertrauensschutz
Die NAA GmbH bzw. der von ihr angebotene Trainer/Referent oder Institut verpflichten sich, die in Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung des Seminars ihr bzw. ihm bekannt gewordenen Interna des Auftraggebers nicht an Dritte weiterzugeben. Zuwiderhandlungen haben Ansprüche auf Schadensersatz seitens des Auftraggebers zur Folge.
Gleichzeitig verpflichtet sich der Auftraggeber keinerlei Versuche zu unternehmen, Folgeaufträge unter Umgehung des Auftragnehmers (NAA GmbH) an NAA-Trainer/Referenten zu vergeben. Die direkte Kontaktaufnahme mit NAA-Trainern (Brief, Fax, E-Mail, Telefon, etc.) darf nur im Zusammenhang mit dem beauftragten Inhouse-Seminar erfolgen. Dies gilt ab dem Zeitpunkt der Angebotsabgabe für die folgenden 24 Monate. Der Auftraggeber verpflichtet sich, bei Verstößen gegen diese Vorschrift einen pauschalen Schadensersatz in Höhe von € 7.000,00 an den Auftragnehmer zu entrichten. Die Geltendmachung eines weiteren Schadensersatzes bleibt vorbehalten.

§3. Kopierschutz
Das Urheberrecht des Seminarkonzeptes und der Seminarunterlagen liegt ausschließlich bei der NAA GmbH. Eine Verwertung des Seminarkonzeptes/der Seminarunterlagen durch den Auftraggeber ist ausgeschlossen. Insbesondere darf der Auftraggeber das Seminar ohne schriftliche Zustimmung von NAA nicht unter eigenem Namen und mit eigenen Mitarbeitern als Trainer/Referenten durchführen bzw. Konzept und Unterlagen an Dritte weitergeben und von diesen entgeltlich oder unentgeltlich durchführen lassen.

(Stand: Oktober 2014)