

## Konfliktmanagement Training

### Lösungsorientierte Kommunikation in schwierigen Gesprächssituationen

2-tägiges modulares Methodenkompetenz-Training, inklusive

- Soll-Ist-Analyse im Vorfeld
- schriftlich fixierte Entwicklungsschritte zwischen den Modulen
- Erfahrungspräsentationen / Best Practice
- Lernteams / Umsetzungs-Lernkontrolle
- finaler Erwartungsaustausch
- Lernmaterialien, „Nachhaltigkeits-Post“, PRO!Management-App und Push-Reminder



Im beruflichen Kontext kann es Konflikte in vielen Situationen und auf vielen Ebenen geben. Es gibt zwar keine Patentlösung, um Konflikte aller Art zu lösen, doch gibt es kommunikative Mittel und Instrumente, um Konflikte zu „managen“.

Dieses Training zielt auf eine „angemessene Intervention“, das heißt wir erarbeiten gemeinsam individuelle Instrumente und Wege für jeden Teilnehmer, mit denen er Konflikte frühzeitig erkennen und schon im Vorfeld deeskalieren kann. Die Sensibilisierung für potenzielle Konfliktsituationen sowie die Anwendung von Kommunikationsstrategien sollen Ihnen helfen, künftig souveräner mit solchen Situationen umzugehen.

### Ihr Nutzen / Ziele des Trainings

- Unser Ziel ist es, Ihre Souveränität in allen schwierigen Konfliktsituationen zu stärken.
- Gemeinsam betrachten wir Ihr aktuelles Verhalten sowie Ihre rhetorischen Mittel in Konfliktsituationen, um Potenziale zur Optimierung herauszufinden.
- Konflikterkennung und Strategien zur Konfliktvermeidung sollen Sie in Ihrer Persönlichkeit stärken.
- Gemeinsam mit dem Trainer und im Best Practice-Austausch mit den anderen Teilnehmern erarbeiten Sie die einzelnen Instrumente.
- In unseren Praxisübungen trainieren Sie an Beispielen aus Ihrem beruflichen Alltag, erhalten Feedback, finden kreative Lösungen und erlernen neue Werkzeuge für Ihre tägliche Arbeit.
- Wir geben Ihnen Ideen und Instrumente mit auf den Weg, die Sie zwischen den Trainingsmodulen ausprobieren und mit denen Sie Ihre eigenen Erfahrungen machen können. Wichtig ist uns, dass Sie authentisch bleiben und Ihr eigenes Wording in Ihrer Praxis verwenden.
- Am zweiten Modul arbeiten wir in der Gruppe gemeinsam weiter an Ihren Entwicklungen, basierend auf Ihren persönlichen Erfahrungen in der Zeit nach dem ersten Modul.

### Vorteile offenes Training

- ↳ Sie trainieren nicht mit eigenen Kollegen, sondern mit Teilnehmern aus anderen Unternehmen und können so ohne Vorbehalte und Hemmungen offen über Ihre Verbesserungspunkte sprechen.
- ↳ Der Erfahrungsaustausch mit Teilnehmern aus anderen Branchen und Hierarchiestufen öffnet Ihren „Blick über den Tellerrand“ und gibt Ihnen wertvolle Impulse für Ihren eigenen Berufsalltag in Ihrem Unternehmen.

### Kompetenz-Konzept

- Unser Training beginnt schon *vor* dem Training!  
Vier Wochen vor Trainingsstart erhalten Sie von uns eine E-Mail mit einem schriftlichen Interview zu Ihrer Ist-Situation und Ihren persönlichen Erwartungen. Für unsere Trainer ist es wichtig, Ihre Aufgaben, Verantwortung und Ziele zu kennen, um sich optimal auf Sie vorzubereiten.

- An zwei modular aufeinander aufbauenden Trainingstagen arbeiten wir an Ihren persönlichen Stärken.
- Die erarbeiteten Instrumente werden sofort in Praxisübungen ausprobiert und Sie erhalten direktes Feedback vom Trainer.
- An jedem Tag notiert jeder Teilnehmer die für ihn wichtigsten Erkenntnisse, Ideen und Instrumente („Kompetenz-Entwicklungspunkte“) auf unserem „Kompetenz-Entwicklungsbogen“. Die konkrete Umsetzung (wie/wann) wird ebenfalls schriftlich fixiert. Unser Trainer erhält hiervon eine Durchschrift, um die persönliche Entwicklung eines jeden Teilnehmers konkret begleiten zu können.
- Um die gesammelten Erfahrungen sowie Ihre persönlichen Entwicklungspunkte in der beruflichen Praxis anwenden zu können, haben Sie zwischen den einzelnen Trainingstagen ca. 4 Wochen Zeit. Damit geben wir Ihnen Gelegenheit, die neuen Werkzeuge und Ideen in Ihrem Alltag umzusetzen und neue Verhaltensweisen zu verinnerlichen.
- Innerhalb der Trainingsgruppe bilden wir Lernteams aus je 2 - 3 Teilnehmern, die sich durch fest vereinbarte Telefonate bei der Umsetzung der neuen Werkzeuge und Ideen im Alltag gegenseitig unterstützen.
- Am darauffolgenden Trainingstag freuen wir uns auf Ihre persönlichen Erfahrungen und Resultate im beruflichen Alltag. Sie erhalten Feedback vom Trainer und bei Fragen weitere Hinweise zur erfolgreichen Umsetzung. Außerdem soll jeder Teilnehmer die Highlights seiner Umsetzungserfolge für die Gruppe zusammenfassen - so erhalten alle Teilnehmer ein „Best of“.
- Am letzten Tag präsentieren Sie Ihre persönlichen Umsetzungsergebnisse. Gemeinsam mit der Gruppe und dem Trainer ziehen Sie Bilanz und erhalten weitere wertvolle Tipps für Ihren beruflichen Alltag.

## Kompetenz-Konzept (Grafik)



## Methodik

- Trainer-Input, Erfahrungsaustausch (Best Practice)
- Interaktive Praxisübungen / Simulationen (Trainer / Teilnehmer)
- Präsentationen mit anschließendem Feedback (Eigen- und Fremdeinschätzung)
- Einzel- und Teamübungen
- Lernteams (2-3 Teilnehmer) mit Austausch in der Praxisphase (Coaching-Element „Intervision“)
- Nachhaltigkeits-Instrumente:
  1. PRO!Management Kompakt: alle wichtigen Instrumente aus dem Training kurz und prägnant auf DIN A6-Merkkarten
  2. PRO!Management-App: alle Merkkarten aus dem Training digital und viele weitere Funktionen
  3. Push-Reminder: nach Abschluss des Trainings erhalten die Teilnehmer für 6 Monate jeweils 1 Push-Nachricht pro Monat, um an die Umsetzung der eigenen Ideen und Instrumente aus dem Training zu erinnern.
  4. Nachhaltigkeits-Post: Brief nach 6 Monaten mit den wichtigsten eigenen Punkten aus dem Training

## Inhalte / Themen

- Bewusstsein und Sensibilisierung für kritische Situationen in der zwischenmenschlichen Kommunikation
- Frühzeitiges Erkennen und Unterscheiden von verschiedenen Konfliktarten
- Erkannte Konfliktpotenziale direkt, offen und konstruktiv ansprechen (Intervention)
- Erwartungsgespräch als Instrument mit dem Ziel einer konstruktiven Zusammenarbeit
- Phasen eines Konfliktverlaufs
- Erkennung von Konfliktmotiven und Anwendung von individuellen Lösungsstrategien
- Erkennen von Chancen für eine konstruktive Auseinandersetzung mit dem Ziel der positiven Veränderung
- Souveräner Umgang in Konfliktsituationen
- Konfliktgespräche: Erwartungen adressieren, Kritik korrekt formulieren, Wege zur Verbesserung aufzeigen und gemeinsam finden

- Mittel und Instrumente zur erfolgreichen Konfliktprävention
- Konflikte systematisch und erfolgreich deeskalieren und beseitigen
- Konstruktive und positive Vertrauensbasis für eine zukünftige Zusammenarbeit wiederherstellen

## Zielgruppe / Gruppengröße

**Zielgruppe:** Dieses Training ist konzipiert für alle Mitarbeiter, die Ihr Konfliktverhalten verbessern und persönliche Strategien zur Konfliktvermeidung und -lösung finden wollen.

- ↳ Ziel unserer Trainer ist es, durch die verschiedenen Teilnehmer im offenen Training Synergieeffekte durch den Erfahrungsaustausch zu erzielen, so können Sie Ihren Blick noch einmal öffnen und von anderen Sichtweisen profitieren.

**Gruppengröße:** mind. 6, max. 10 Teilnehmer (Zielgröße)

Termine (je 9.30 - 17.30 Uhr)	Ort	Tagungshotel	Trainingsnummer
1. Mo.      16.10.2017	Hamburg	Leonardo Hotel Hamburg Airport Langenhorner Chaussee 183 22415 Hamburg <a href="http://www.leonardo-hotels.com/">www.leonardo-hotels.com/</a>	PM-KM OT-05.17 HH
2. Di.      21.11.2017			

## Teilnahmegebühr

990 EUR zzgl. 19% MwSt. (1.178,10 EUR brutto) pro Teilnehmer, darin enthalten:

- 2 Trainingstage
- Tagungspauschale im Seminar-Hotel in Höhe von 150 €
- Soll-Ist-Analyse (inkl. Auswertung und Vorbereitung durch den Trainer)
- Trainingsunterlagen (DIN A4-Ordner mit Merk-/Arbeitsblättern)
- „PRO!Management Kompakt“ (DIN A6-Ordner mit allen wichtigen Instrumenten kurz und prägnant im Überblick)
- PRO!Management Zertifikat
- „Nachhaltigkeits-Post“ nach 6 Monaten
- PRO!Management-App (inklusive Reminder-E-mails)

## Anmeldung

- 1) mit nachfolgendem Anmeldebogen per Fax (+49 (0)221 / 64 303 62 - 9) mit Angabe der Trainingsnummer oder
- 2) per E-Mail an [anmeldung@pro-ag.de](mailto:anmeldung@pro-ag.de) oder
- 3) über unsere Homepage ([www.pro-ag.de](http://www.pro-ag.de))

## Anmeldung zum Training

(per Email an [anmeldung@pro-ag.de](mailto:anmeldung@pro-ag.de) oder per Fax an +49 (0)221 / 64 303 62 - 9)

Trainingstitel

Trainingsnummer

Trainingsinvestition (netto)

### Teilnehmer / Firma

Vorname, Name

Telefon

Positionsbezeichnung

Email

Firma

Anschrift (Straße, Nr., PLZ, Ort)

### Anmeldebestätigung bitte senden an

Vorname, Name

Telefon

Positionsbezeichnung

Email

falls abweichend: Firma, Straße, Nr., PLZ, Ort

### Rechnungsanschrift abweichend? Nein

falls abweichend: Firma, Straße, Nr., PLZ, Ort

### Anmeldung / Bestellnummer

Ihre Bestellnummer (SAP-, PO-, Referenz-Nr., etc.)

Ort, Datum

Unterschrift und Firmenstempel