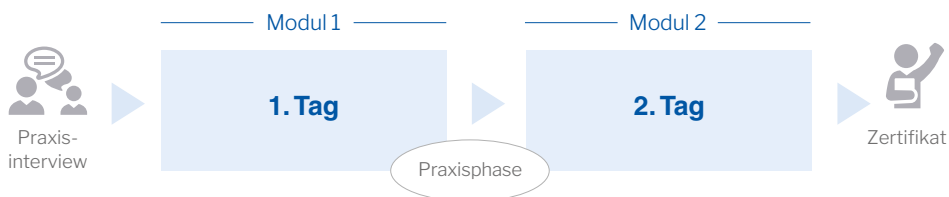


Konfliktmanagement

Lösungsorientierte Kommunikation in schwierigen Gesprächssituationen

Im beruflichen Kontext entstehen Konflikte in vielen Situationen und auf vielen Ebenen, für die es zwar keine Patentlösung, aber kommunikative Mittel und Instrumente gibt, um diese zu managen. Das Training zielt auf eine „angemessene Intervention“, das heißt, Sie erarbeiten individuelle Instrumente und Wege, mit denen Sie Konflikte frühzeitig erkennen und schon im Vorfeld deeskalieren können. Die Sensibilisierung für potentielle Konfliktsituationen und die Anwendung von Kommunikationsstrategien wird Sie in Ihrer Souveränität unterstützen.

2-tägiges modular aufbauendes Training



- ✓ Soll-Ist-Analyse im Vorfeld
- ✓ Schriftlich fixierte Entwicklungsschritte zwischen den Trainingstagen
- ✓ Erfahrungspräsentationen/Best Practice
- ✓ Finaler Erwartungsaustausch
- ✓ Lehrmaterialien und PRO!Management-App

Ziele des Trainings

- Ziel ist die Stärkung der Souveränität in allen Konfliktsituationen.
- Gemeinsame Betrachtung des aktuellen Verhaltens und Erarbeiten rhetorischer Mittel in Konfliktsituationen zur Optimierung von Potentialen.
- Stärkung der Persönlichkeit durch Konflikterkennung und Strategien zur Konfliktvermeidung.
- Erarbeitung einzelner Instrumente gemeinsam mit dem Trainer und im Best Practice-Austausch mit den anderen Teilnehmern.
- In Praxisübungen trainieren die Teilnehmer an Beispielen aus dem beruflichen Alltag, erhalten Feedback, finden kreative Lösungen und erlernen neue Werkzeuge für die tägliche Arbeit.
- Die Trainer geben den Teilnehmern Ideen und Instrumente mit auf den Weg, die sie zwischen den Trainingstagen anwenden und mit denen sie eigene Erfahrungen machen können. Wichtig ist, dass sie authentisch bleiben und ein eigenes Wording in der Praxis verwenden.
- Am zweiten Tag arbeiten die Teilnehmer in der Gruppe gemeinsam an ihren Entwicklungen, basierend auf den persönlichen Erfahrungen.

Inhalte und Themen

- Bewusstsein und Sensibilisierung für kritische Situationen in der zwischenmenschlichen Kommunikation
- Frühzeitiges Erkennen und Unterscheiden verschiedener Konfliktarten
- Direktes, offenes und konstruktives Ansprechen erkannter Konfliktpotentiale (Intervention)
- Erwartungsgespräche mit dem Ziel einer konstruktiven Zusammenarbeit
- Phasen eines Konfliktverlaufs
- Erkennen von Konfliktmotiven und Anwendung individueller Lösungsstrategien
- Erkennen von Chancen für eine konstruktive Auseinandersetzung mit dem Ziel der positiven Veränderung
- Souveräner Umgang in Konfliktsituationen
- Konfliktgespräche: Adressieren von Erwartungen, korrektes Formulieren von Kritik und Aufzeigen von Verbesserungswegen
- Konfliktmanagement: Führen schwieriger Situationen mit einzelnen Mitarbeitern oder im Team zu einer Win-Win-Situation
- Mittel und Instrumente zur erfolgreichen Konfliktprävention
- Systematische und erfolgreiche Deeskalation und Beilegung von Konflikten
- Wiederherstellung einer konstruktiven und positiven Vertrauensbasis für eine zukünftige Zusammenarbeit

Weitere Infos unter:
www.pro-ag.de



Zielgruppe / Gruppengröße



Zielgruppe: Dieses Training ist konzipiert für Mitarbeiter, die ihr Konfliktverhalten verbessern und persönliche Strategien zur Konfliktvermeidung und -lösung finden möchten.



Ziel der Trainer ist das Erreichen von Synergieeffekten durch den Erfahrungsaustausch der Teilnehmer – so können sie ihren Blick noch einmal öffnen und von anderen Sichtweisen profitieren.



Gruppengröße: Mind. 4, max. 12 Teilnehmer

Information

Dieses Training bieten wir derzeit als maßgeschneidertes Inhouse-Training an.

Bei Interesse kontaktieren Sie uns gerne telefonisch unter +49 221 6430362-0 oder per E-Mail an info@pro-ag.de.

- ✓ Soll-Ist-Analyse (Individuelles Praxisinterview)
- ✓ Merk- und Arbeitsblätter (DIN A4-Ordner)
- ✓ PRO!Management-Kompakt (DIN A6-Ordner mit Merkkarten)
- ✓ PRO!Management-Zertifikat
- ✓ PRO!Management-App

AGB

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Interne Trainings

§ 1 Allgemeines

1. Es gelten ausschließlich unsere allgemeinen Geschäftsbedingungen. Hiervon abweichende Bedingungen benötigen zur Wirksamkeit die schriftliche und verbindliche Zustimmung der Pro Management AG. Aufhebungen, Abänderungen und zusätzliche Ergänzungen benötigen eine schriftliche und verbindliche Bestätigung seitens der Pro Management AG.
2. Für weitere und zukünftige Verträge mit den Vertragspartnern gelten auch unsere allgemeinen Geschäftsbedingungen.

§ 2 Preise / Investitionen

1. Die in den Angeboten und Verträgen aufgeführten Preise / Investitionen sind als Netto-Festpreise zu verstehen. Die gesetzliche Mehrwertsteuer ist gesondert aufgeführt. Sie behält ihre Wirksamkeit auch bei einem Rücktritt oder einem Annahmeverzug und wird weiterhin mit in Rechnung gestellt.
2. Exklusive Sonderpreisabsprachen sind nur nach schriftlicher Zusage durch den Vorstand der Pro Management AG gültig.
3. In den Kosten nicht inbegriffen sind: Tagungskosten für Teilnehmer und Trainer (Raummiete, Essen, Getränke) und Reise- und Übernachtungsspesen für Teilnehmer und Trainer. Diese werden wie folgt berechnet: a) Bahn: Tickets 2.Klasse bzw. mit BahnCard 1.Klasse b) Flug: Economy Class c) Privat-/Firmenfahrzeug: 0,61€/km d) Mietwagen: Mittelklasse e) Sonstige Nebenkosten (z.B. Taxi) gemäß bundesdt. gesetzl. Regelung f) Hotel/Übernachtung: 3-4 Sterne

§ 3 Zahlung

1. Nach Abschluss des ersten Trainingstages ist die Zahlung aller Leistungen pro Gruppe ohne Abzug fällig. Sonderabsprachen zum Zahlungsziel bedürfen der schriftlichen Bestätigung des Vorstandes der Pro Management AG. Für die Begleichung der Rechnung ist das auf allen Rechnungen angegebene Konto der Pro Management AG zu verwenden.
2. Die Begleichung der offenen Forderungen hat kostenfrei auf das Konto der Pro Management AG zu erfolgen.
3. Eventuelle Verzugszinsen werden mit einem Aufschlag in Höhe von 5% zu dem Basiszinssatz nach § 1 des Diskont-Überleitungsgesetzes vom 09.06.1998 in Rechnung gestellt. Sollte für die Pro Management AG eine höhere Belastung durch einen höheren Zinssatz anfallen, wird diese umgehend im gleichen Umfang weiterberechnet. Für den Aufwand einer Mahnung wird eine Mahngebühr in Höhe von 20,00 € / Mahnung in Rechnung gestellt. Sollten darüber hinaus noch weitere Kosten für die Pro Management AG durch den Zahlungsverzug entstehen, werden diese Kosten dem Vertragspartner und auch dem Verursacher in Rechnung gestellt.

§ 4 Trainingsausführung

Durch den Vertragsabschluss verpflichtet sich die Pro Management AG, die in dem Vertrag vereinbarten Termine und Trainingsdaten in vollem Umfang zu erfüllen. Davon ausgeschlossen ist die Einwirkung oder auch die Auswirkung von höherer Gewalt. Sollte ein Trainer der Pro Management AG ausfallen, wird die Pro Management AG einen für diesen Zweck sinnvollen Ersatz bereitstellen und den Vertragspartner schnellstmöglich informieren.

§ 5 Höhere Gewalt

Höhere Gewalt (z.B. Kriege, Reaktorunfälle, Pandemien/Epidemien, terroristische Anschläge, Naturkatastrophen), Arbeitskämpfe, Unruhen, behördliche Maßnahmen und sonstige unvorhersehbare, unabwendbare und schwerwiegende Ereignisse befreien die Vertragspartner für die Dauer der Störung und im Umfang ihrer Wirkung von den Leistungspflichten. Dies gilt auch, wenn diese Ereignisse zu einem Zeitpunkt eintreten, in dem sich der betroffene Vertragspartner im Verzug befindet. Die Vertragspartner sind verpflichtet, im Rahmen des Zumutbaren unverzüglich die erforderlichen Informationen zu geben und ihre Verpflichtungen den veränderten Verhältnissen nach Treu und Glauben anzupassen.

§ 6 Verschwiegenheitspflichten

1. Das während des Trainings ausgegebene Pro-Management-Trainingsmaterial ist urheberrechtlich geschützt und darf auch nicht nur auszugsweise veröffentlicht, vervielfältigt oder an Dritte weitergegeben werden. Dieses gilt im gleichen Maße für elektronische Medien. Bei nachweislichem Verstoß behält sich die Pro Management AG rechtliche Schritte / Schadensersatzklagen vor.
2. Aufzeichnungen und Ausschnitte aus den Trainingssequenzen mit technischen Geräten verstoßen gegen die Trainingsvereinbarung und haben eine Vertragsstrafe in Höhe von mindestens 60.000,00 € zur Folge. Die Pro Management AG behält sich in diesem Fall die Geltendmachung weiterer Schadensersatzansprüche ausdrücklich vor.
3. Durch die Beauftragung der Pro Management AG sind wir dazu berechtigt, die für die erfolgreiche Durchführung des Trainings benötigten Daten im Sinne des BDSG zu erheben und ausschließlich für diesen Zweck zu verarbeiten oder verarbeiten zu lassen. Die Daten werden streng vertraulich behandelt.
4. Die Vertragspartner sind zur Verschwiegenheit aller im Zusammenhang mit dem jeweiligen Training aufkommenden Unternehmensinformationen und Informationen von Trainingsteilnehmern oder Vertragspartnern verpflichtet.

§ 7 Verschiebung und Stornierung von Terminen

1. Sollte der Vertragspartner der Pro Management AG nach dem Projektstart den Wunsch äußern, die Trainingstermine innerhalb des Kalenderjahres zu verschieben, so muss dieser Wunsch 28 Tage vor dem Trainingsstart schriftlich mitgeteilt werden. Sollte es der Pro Management AG möglich sein, so wird diesem Wunsch entsprochen, wenn alle oben genannten Punkte beachtet wurden. Sofern die Terminverschiebung in das folgende Kalenderjahr gewünscht wird, verpflichtet sich der Vertragspartner, eine Stornogebühr in Höhe von 50% der Investitionssumme der für dieses Jahr geplanten Leistungen zu bezahlen. Als genaue Definition des Projektstartes gilt folgendes: Das Projekt gilt mit der Durchführung eines Briefing-Gesprächs, eines schriftlichen Praxis-Interviews mit den Teilnehmern, einem Feld-Tag oder auch der Durchführung des ersten Trainingstages als gestartet. Sollte diese Frist nicht eingehalten werden oder sich der Verschiebewunsch als nicht realisierbar erweisen, verpflichtet sich der Vertragspartner, die unter § 6 vereinbarte Stornogebühr zu entrichten. Sollte die verschobene Trainingsmaßnahme auch zu dem vereinbarten Ersatztermin nicht zustande kommen bzw. sich der ursprünglich vereinbarte Starttermin um mehr als sechs Monate verschieben, ist diese Verschiebung, je nach Projektstatus, wie eine Stornierung nach § 6 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen, unabhängig von dem Zeitpunkt der Stornierung, zu behandeln.

2. Unabhängig vom Grund der Stornierung der Trainingsmaßnahme und unter Berücksichtigung der ersparten Kosten für die Pro Management AG, entstehen folgende Stornierungsgebühren, die mit dem Tag der Stornierung fällig sind:

- a) bei einer Stornierung bis spätestens 60 Werktagen vor dem Projektstart 30% der stornierten Auftragssumme
- b) bei einer Stornierung bis spätestens 28 Werktagen vor dem Projektstart 50% der stornierten Auftragssumme
- c) bei einer Stornierung weniger als 28 Werktagen bis zum Projektstart 80% der stornierten Auftragssumme
- d) bei einer Stornierung nach Projektstart 100% der stornierten Auftragssumme

3. Alle Stornierungen müssen schriftlich bei der Pro Management AG eingehen.

4. Sollte eine schriftliche Stornierung nicht rechtzeitig vor Beginn eines jeden Trainingstages bei der Pro Management AG eingehen und der jeweilige Trainer entsprechend angereist sein, steht der Pro Management AG der vollständige Ersatz der entstandenen Kosten zu.

5. Die beauftragte Trainingsmaßnahme wird im Sinne der Qualitätsgrundsätze der Pro Management AG durchgeführt. Ein Pro-Management-Training ist geprägt von praxisnahen Beispielen und orientiert sich an den Bedürfnissen der Teilnehmer. Die Ziele einer jeweiligen Trainingsmaßnahme werden individuell mit dem Vertragspartner abgesprochen. Die Pro Management AG setzt ausschließlich Trainer ein, die mit dem hohen Trainingsstandard der Pro Management AG vertraut sind.

§ 8 Qualitätssicherung der Trainingsmaßnahmen

Die beauftragte Trainingsmaßnahme wird im Sinne der Qualitätsgrundsätze der Pro Management AG durchgeführt. Ein Pro-Management-Training ist geprägt von praxisnahen Beispielen und orientiert sich an den Bedürfnissen der Teilnehmer. Die Ziele einer jeweiligen Trainingsmaßnahme werden individuell mit dem Vertragspartner abgesprochen. Die Pro Management AG setzt ausschließlich Trainer ein, die mit dem hohen Trainingsstandard der Pro Management AG vertraut sind.

§ 9 Schadensersatz

1. Schadensersatzansprüche, ganz gleich aus welchem Rechtsgrund, insbesondere auch Schadensersatzansprüche aus positiver Vertragsverletzung oder unerlaubter Handlung, sind ausgeschlossen, es sei denn, der Schaden ist vorsätzlich oder grob fahrlässig herbeigeführt worden. Im Falle von Verletzungen wesentlicher Vertragspflichten wird auch für leichte Fahrlässigkeit gehaftet.
2. Die Haftung ist beschränkt auf vorhersehbare und vertragstypische Schäden. Diese Beschränkung gilt nicht, wenn gesetzliche Vertreter oder leitende Angestellte der Pro Management AG die Schäden vorsätzlich oder grob fahrlässig herbeigeführt oder die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten verursacht haben.

§ 10 Erfüllungsort, Gerichtsstand

1. Sofern sich aus der Auftragsbestätigung nichts anderes ergibt, ist der Geschäftssitz der Pro Management AG Erfüllungsort.
2. Es ist deutsches Recht anwendbar. Jede Vertragspartei kann die andere auch an deren allgemeinem Gerichtsstand verklagen.

§ 11 Salvatorische Klausel

Sollte eine der vorstehenden Regelungen unwirksam sein, behalten die übrigen Bedingungen weiterhin ihre Gültigkeit.

An die Stelle der unwirksamen Klausel tritt sodann die gesetzliche Regelung. Soweit eine gesetzliche Regelung nicht besteht, sind die Parteien verpflichtet, eine Vereinbarung zu treffen, die dem mit der unwirksamen Klausel beabsichtigten und wirtschaftlich verfolgten Zweck am nächsten kommt.

§ 12 Datenschutz

1. Im Hinblick auf die Bestimmungen des Bundesdatenschutzgesetzes weisen wir Sie darauf hin, dass die Speicherung und Nutzung Ihrer personenbezogenen Daten zur Erfüllung des Vertrags erfolgt.
2. Ihre geschäftlichen Kontaktdaten werden von der Pro Management AG für Marketingzwecke in der Weise genutzt, Ihnen Trainingsprogramme und Seminarinformationen des Veranstalters per Post zu übersenden.
3. Sie können der Nutzung, Verarbeitung bzw. Übermittlung Ihrer Daten zu Marketingzwecken jederzeit durch Mitteilung an die Pro Management AG widersprechen bzw. Ihre Einwilligung widerrufen. Nach Erhalt Ihres Widerspruchs bzw. Widerrufs wird die Pro Management AG die hiervon betroffenen Daten nicht mehr zu Marketingzwecken nutzen und verarbeiten bzw. die Zusendung von Werbemitteln unverzüglich einstellen.

Link zur Datenschutzerklärung: www.pro-ag.de/datenschutz