



INTENSIV-WORKSHOP
25./26. SEPTEMBER 2018
MANNHEIM

ERFOLGREICHES KONFLIKTMANAGEMENT

Souverän & konstruktiv mit Konflikten umgehen

Stellen Sie Ihren persönlichen Werkzeugkasten zusammen, um Motive zu erkennen, Situationen zu verstehen, Konflikte zu vermeiden und erfolgreich zu lösen!

*Maximal
10
Personen
zugelassen!*

■ ***Konflikt-Typen***

Welcher Konflikttyp bin ich? • Welcher Konflikttyp ist der andere und wie begegne ich ihm? • Entwickeln Sie Ihre persönliche Strategie!

■ ***Wertschätzende Kommunikation***

Ruhe bewahren in Konflikten • Reden, ohne gleich laut zu werden • Motive und Werte erkennen • „Nein“ sagen können • Win-Win-Lösungen erzielen • Unterstellungen entlarven

■ ***Konfliktgespräche erfolgreich führen***

Schwierige Gesprächssituationen meistern • Den rechten Ton am Anfang finden • Zuhören, worum es wirklich geht • Befindlichkeiten erkennen und benennen • Nachhaltige Vereinbarungen treffen



Korina Schulz

*Mediatorin, Trainerin & Coach,
Köln*



A K A D E M I E
FÜR FORTBILDUNG
H E I D E L B E R G



Teilnehmerstimmen:

„Flüssige Moderation, strukturiert und zielorientiert“

D. Kocks, DSM Germany GmbH

„Sehr gut, viele wertvolle Hinweise erhalten“

M. Wangerin, Deutsche Telekom AG

ZIEL DES WORKSHOPS Konflikte lauern eigentlich überall. Sei es bei einem internen Konflikt mit den Kollegen oder dem Vorgesetzten, sei es mit einem aufgebrachten Kunden oder Mandanten oder bei einer telefonischen Beschwerde. Schnell kann man dabei über das Ziel hinausschießen und verschlimmert die Situation dadurch.

Um hier souverän zu agieren ist es wichtig zu wissen, welche Konfliktypen es gibt und wie man geschickt mit ihnen umgeht. Je nach Konfliktsituation und Konfliktpartner werden die kommunikativen und persönlichen Kompetenzen herausgefordert. Es gilt, stets höflich zu bleiben und gleichzeitig souverän und konstruktiv in einer Konfliktsituation zu agieren.

Ihr Gewinn: Sie lernen das Werkzeug Sprache, das Sie täglich nutzen, völlig neu kennen. Damit können Sie einem Konflikt gelassen entgegentreten. Des Weiteren lernen Sie, wie Sie in kritischen Situationen deeskalierend eingreifen und Ihre Interessen verfolgen können. Die Seminarinhalte werden anhand von Beispielen aus dem beruflichen Alltag und praktischen Übungen zielgerichtet vermittelt. Dabei erarbeiten Sie sich ihren persönlichen Leitfaden im Umgang mit schwierigen Situationen.

PROGRAMM

Wertschätzende Kommunikation

- Ruhe bewahren in Konflikten: So begegnen Sie auch Ihrem Konfliktpartner mit Wertschätzung
- Reden ohne gleich laut zu werden: Formulieren Sie Kritik so, dass der andere sie hören kann
- Nein sagen: Machen Sie Ihre eigenen Anliegen deutlich, ohne die Beziehung zu Ihrem Gegenüber zu belasten
- Wie gelingt es Ihnen, Kritik und Angriffe nicht persönlich nehmen?
- Wie können Sie aufgebrachten Anrufern oder Besuchern „den Wind aus den Segeln nehmen“?
- Unterstellungen entlarven: Wie trennen Sie Fakten von Bewertungen?
- Erkennen Sie Motive und Werte – bei sich und anderen
- Entwickeln Sie konstruktive Lösungs-Strategien
- Tragfähige Lösungen: Wie können Sie Win-Win-Lösungen erzielen?

TEILNEHMERKREIS

Dieser Intensiv-Workshop richtet sich an alle, die wissen möchten, wie sie Konflikte vermeiden können und in Konfliktsituationen professionell und souverän handeln wollen, um eine positive Veränderung herbeizuführen.

Konfliktgespräche führen

- Schwierige Gesprächssituationen meistern: unzufriedene Besucher, aufgebrachte Anrufer oder Beschwerdeführer beruhigen
- Den rechten Ton am Anfang finden
- Zuhören, worum es wirklich geht
- Zurückmelden, was verstanden wurde
- Welche Fakten sind vorhanden und wie werden sie gewertet
- Befindlichkeiten erkennen und benennen
- Das „höhere“ Ziel erkennen und anstreben
- Nachhaltige Vereinbarungen treffen

Konflikt-Typen

- Welcher Konflikttyp bin ich?
- Welcher Konflikttyp ist der andere und wie begegne ich ihm?
- Welchen Anteil habe ich am Konflikt?
- Entwickeln Sie konkrete Handlungsweisen zur Verbesserung Ihres Kommunikationsstils

BEGRENZTE TEILNEHMERZAHL

Die Veranstaltung ist auf 10 Teilnehmer begrenzt, um eine Atmosphäre zu gewährleisten, in der die Thematik praxisorientiert vermittelt werden kann. Hierzu dient auch die von der Referentin erstellte Dokumentation, die Ihnen – zurück an Ihrem Arbeitsplatz – noch lange als hilfreiches Nachschlagewerk dienen wird.

REFERENTIN

Korina Schulz

**Mediatorin, Trainerin & Coach,
Köln**



Korina Schulz ist eine erfahrene Kommunikationsspezialistin. Sie absolvierte eine Ausbildung zur Bankkauffrau und studierte Sozialpädagogik.

Als Trainerin & Coach unterstützt Sie Fach- und Führungskräfte sowie Teams aus Unternehmen und Institutionen dabei, Konflikte konstruktiv zu lösen und die interne Kommunikation und Zusammenarbeit zu verbessern.

Korina Schulz kennt die Praxis: Seit Jahren ist Sie als freiberufliche Mediatorin tätig. Zu ihren Kunden zählen unter anderem Konzerne wie Bayer, Unternehmen wie NetCologne, aber auch klein- und mittelständische Unternehmen. Ihr Fokus liegt dabei auf der Erarbeitung von praxisorientierten Lösungen und deren effektiven Umsetzung.

SEMINARHINWEIS

In den Unternehmen lauern für jeden zahlreiche juristische Stolperfallen, die man häufig erst dann bemerkt, wenn es zu spät ist. In dem Seminar

Rechtswissen für Assistenz und Sekretariat

am 8./9. November 2018 in Mannheim wird Ihnen gezeigt, wie Sie Ihren Bereich rechtssicher unterstützen. Informationen zu dieser Veranstaltung erhalten Sie von Stefan Willenbücher unter Telefon 06221/65033-10 oder per E-Mail unter s.willenbuecher@akademie-heidelberg.de

PROGRAMMHINWEISE

Zur Arbeitslust führen

18./19. September 2018, Hamburg

Grundlagen Arbeitsrecht

25./26. September 2018, Frankfurt/Main

Atmende Arbeitszeit in der Praxis

10. Oktober 2018, Mannheim

Professionelles Trennungsmanagement

11. Oktober 2018, Mannheim

Kompetente Chefentlastung

11./12. Oktober 2018, Mannheim

Führen ohne Vorgesetztenfunktion

16./17. Oktober 2018, Köln

Professioneller Umgang mit Low Performern

25. Oktober 2018, Frankfurt/Main

Teilzeit? Aber locker!

6. November 2018, Mannheim

Personalauswahl und Integration

7./8. November 2018, Mannheim

Rechtswissen für Assistenz und Sekretariat

8./9. November 2018, Mannheim

Managed Events – Wir organisieren Ihr Event!

Nutzen Sie Erfahrung, Back-Office, IT und Kostenvorteile von mehr als 20 Jahren Veranstaltungs-Praxis für Ihr nächstes Event!

ERFOLGREICHES KONFLIKTMANAGEMENT

ANMELDE-FAX: 06221/65033-29

ANMELDEFORMULAR

NAME

VORNAME

POSITION

FIRMA

STRASSE

PLZ/ORT

TEL./FAX

E-MAIL

DATUM UNTERSCHRIFT

TERMIN & SEMINARZEITEN

Dienstag, 25. Sept. 2018: 10.00 - 18.00 Uhr

Mittwoch, 26. Sept. 2018: 9.00 - 17.00 Uhr

Registrierung am 1. Tag ab 9.30 Uhr

SEMINAR-NR. 18 09 SW531 W

TEILNAHMEGEBÜHR

€ 1.290,- (zzgl. gesetzl. USt). Die Teilnahmegebühr beinhaltet ein gemeinsames Mittag-essen, Seminargetränke, Pausenerfrischungen sowie die Dokumentation.

SONDERKONDITIONEN

Der zweite und jeder weitere Teilnehmer aus einem Unternehmen erhält einen Rabatt in Höhe von 10 %.

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

Es gelten unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen (Stand: 01.01.2010), die wir Ihnen auf Wunsch gerne zusenden und die Sie jederzeit auf unserer Website einsehen können: www.akademie-heidelberg.de/agb

VERANSTALTUNGORT

BEST WESTERN PLUS Steubenhof Hotel

Steubenstr. 66 · D-68199 Mannheim

Tel.: 0621/819-100 · Fax: 0621/819-10181

E-Mail: steubenhof@ariva-hotel.de

Bitte berufen Sie sich bei Ihrer Zimmerreservierung stets auf die **Sonderkonditionen** des Abruflkontingents der AH Akademie für Fortbildung Heidelberg und beachten Sie, dass das Abruflkontingent **vier Wochen** vor dem Termin abläuft.

VERANSTALTUNGSTICKET DER AKADEMIE HEIDELBERG



Reisen Sie günstig mit der Deutsche Bahn AG zum Seminar: Von jedem DB-Bahnhof – auch mit dem ICE! Weitere Informationen zu Preisen und zur Ticketbuchung erhalten Sie mit Ihrer Anmeldebekätigung oder unter www.akademie-heidelberg.de/bahn

AH Akademie für Fortbildung Heidelberg GmbH

Maaßstraße 28

D-69123 Heidelberg

Telefon 06221/65033-0

Telefax 06221/65033-69

info@akademie-heidelberg.de

www.akademie-heidelberg.de