

Ausbildung



Konfliktmanager/Mediator im Unternehmen

Inhalt

Durch systematische Ausbildung zum Konfliktmanager	3
Ausbildungsaufbau und Dauer	4
Zielgruppe	4
Unsere nächsten Termine	5
Ort: ProKomm in Brühl	6
Modul 1: Konfliktmanagement im Unternehmen – Die Basis	7
Modul 2: Lösungsorientierung in Einzelkonflikten	8
Modul 3: Moderation von Konflikten in und zwischen Gruppen	9
Modul 4: System und Abschluss	10
Ausbildungsleitung und Trainer	11
Investition und Zahlungsmodalitäten	13
Weitere Informationen	14
Anmeldung	15
Organisatorische Rahmenbedingungen/AGB	16

Durch systematische Ausbildung zum Konfliktmanager im Unternehmen

Ihr Nutzen

In vielen Konfliktsituationen ist das professionelle Know-how eines „neutralen Dritten“ gefordert, um schnell zu effektiven und konstruktiven Lösungen zu gelangen.

Wenn Sie nicht nur erfolgreich Ihre eigenen Konflikte lösen, sondern auch als Konfliktmanager und Mediator tätig werden wollen, dann finden Sie hier das notwendige Handwerkszeug. In der Kompaktausbildung reflektieren Sie Ihren eigenen Umgang mit Konflikten und erhalten praxisnah das notwendige Wissen, um die konstruktive Konfliktbewältigung zwischen Einzelpersonen, Teams oder Abteilungen professionell zu begleiten. In vielfältigen Übungen lernen Sie, individuelle Lösungswege zu entwickeln und krisenhafte Situationen kompetent zu steuern.

Ausbildungsaufbau und Dauer

Die Ausbildung zum Konfliktmanager im Unternehmen umfasst **vier dreitägige Module (12 Tage)** und läuft **über ca. vier Monate**. Der modulare Aufbau gibt Ihnen die Gelegenheit, die gelernten Techniken direkt in die Praxis umzusetzen und anschließend im Training zu reflektieren. Während der gesamten Ausbildung wird in einer geschlossenen Gruppe gearbeitet.

Bei Interesse bieten wir im Anschluss an die Ausbildung Einzelcoachings, einen Supervisionstag oder ein vertiefendes Aufbaumodul an. Die Inhalte werden gemeinsam mit dem Trainer abgestimmt.

Zielgruppe

Die Ausbildung richtet sich an festangestellte Personen, die aufgrund ihrer Rolle und/oder ihrer Aufgabe mit innerbetrieblichen Konflikten konfrontiert werden, und an freie Trainer, Moderatoren und Berater, die ihre Kompetenzen in diesem Thema effektiv erweitern wollen. Die Teilnehmerzahl ist auf 10 begrenzt.

Unsere nächsten Termine

Modul 1: Konfliktmanagement im Unternehmen – Die Basis

03.09.10 - 05.09.10

11.02.11 - 13.02.11

01.07.11 - 03.07.11

Modul 2: Lösungsorientierung in Einzelkonflikten

15.10.10 - 17.10.10

25.03.11 - 27.03.11

16.09.11 - 18.09.11

Modul 3: Moderation von Konflikten in und zwischen Gruppen

25.11.10 - 27.11.10

19.04.11 - 21.04.11

21.10.11 - 23.10.11

Modul 4: System und Abschluss

14.01.11 - 16.01.11

24.06.11 - 26.06.11

02.12.11 - 04.12.11

ausbil·den (V.; hat) 1. (V.)
weiterbilden, entwickeln, ver
keiten); schulen, lehren
Nachwuchs); militär. u
seine Stimme ~ singen
'Aus·bil·der <m.
schweiz.) jmd., der
'Aus·bil·dung <f.
Gestaltung; Entw
ne, gute, lange,
haben; sich (n
meiner ~
'Aus·bil·dun
der Ausbild
ten Sie über

ProKomm in Brühl



UNESCO-Weltkulturerbestätte Schlösser
Augustusburg und Falkenlust

Alle Termine der Basis- und der Aufbau-
Ausbildung finden in unseren Räumen in Brühl
(im Süden von Köln) statt. Sie finden uns im
Businesscenter Franziskanerhof direkt neben
dem Schloss Augustusburg.



Seminarraum



Businesscenter Franziskanerhof



Trainingseinheit im Schlosspark

Weiterhin steht uns der
Schlosspark direkt vor unserer
Haustür zur Verfügung.

Die Module im Detail

Modul I: Konfliktmanagement im Unternehmen – Die Basis

Sie setzen sich mit den Voraussetzungen für ein erfolgreiches Konfliktmanagement im Unternehmen auseinander, reflektieren Ihre Rolle sowie Ihren eigenen Umgang mit Konflikten und erarbeiten sich erste Techniken für die Konfliktklärung.

Inhalte

- **Meine Rolle als Konfliktmanager: Wahrnehmungen, Einstellungen, Gefühle, Erwartungen**
- **Die Grundprinzipien – Was ich von Anfang an beachten muss**
- **Konflikte erkennen**
 - Was ist ein Konflikt? Was erlebe ich als Konflikt?
 - Analyse von Konflikten: Was ist passiert? Wer ist beteiligt?
 - Eskalation von Konflikten: Wie weit sind wir schon?
- **Konfliktstile: Vermeiden, nachgeben, kooperieren, durchsetzen**
- **Kommunikative Kompetenzen: Wichtiges Handwerkszeug in der Konfliktklärung**
- **Phasenmodell der Klärungsarbeit – Von der Analyse bis zur Lösung**
- **Voraussetzungen für eine erfolgreiche Konfliktlösung**
 - Situations- und Auftragsklärung
 - Den sicheren Rahmen schaffen
 - Vertrauen herstellen
- **Persönliche Fortschrittsplanung**

Modul 2: Lösungsorientierung in Einzelkonflikten

Sie lernen Instrumente kennen und anwenden, um Konflikte zwischen Einzelpersonen zu klären und um für alle Beteiligten annehmbare Lösungen zu entwickeln.

Inhalte

- **Der Einstieg: Ausgangssituation, Themen und Sichtweisen klären**
- **Lösungsorientierung im Umgang miteinander: Ich bin O.K. – Du bist O.K.**
- **Konflikte zwischen Einzelpersonen klären**
 - Gespräche strukturieren und führen
 - Verhandlungsmodelle
 - Schlüsselsätze in Gesprächen erkennen
 - Verdeckte Emotionen erkennen und thematisieren
- **Interventionstechniken**
- **Lösungen entwickeln**
 - Techniken der Ideensammlung, -bewertung und Entscheidungsfindung
 - Visualisierungen zur Konfliktlösung nutzen
- **Wirksame Vereinbarungen treffen und sichern**
- **Arbeit an Fallbeispielen**
- **Persönliche Fortschrittsplanung**

Modul 3: Moderation von Konflikten in und zwischen Gruppen

Sie lernen das wesentliche Handwerkszeug für die Moderation von Konflikten in und zwischen Gruppen und erarbeiten sich einen professionellen Umgang mit der Gruppendynamik.

Inhalte

- **Meine Rolle als Konfliktmoderator**
- **Einzelgespräch vs. Konfliktmoderation im Team: Was verändert sich in der Vor- und Nachbereitung?**
- **Strukturen schaffen: Der Moderationszyklus**
- **Instrumente zur Planung und Entscheidungsfindung in Teams und Gruppen**
- **Prozess-Steuerung**
 - Lösungsorientierte Fragetechniken
 - Der Umgang mit Regeln in der Konfliktmoderation
 - Der professionelle Umgang mit der Gruppendynamik
- **Win-Win-Lösungen herstellen**
- **Vereinbarungen mit Gruppen treffen**
- **Persönliche Fortschrittsplanung**

Modul 4: System und Abschluss

Sie lernen, Konflikte in den Gesamtkontext des Unternehmens einzuordnen und dies für die Erarbeitung von Lösungen und wirksamen Vereinbarungen zu nutzen. Jeder Teilnehmer stellt zur Reflexion und Vertiefung darüber hinaus einen Fall aus der Praxis und eigene Lösungsideen vor, die gemeinsam in der Gruppe besprochen werden.

Inhalte

- **Kommunikationsprozesse im Unternehmen verstehen: Der systemische Blick**
- **Der Umgang mit Machtverhältnissen, Rängen und Hierarchien**
- **Prozess- vs. Ergebnisverantwortung**
- **Deeskalationsstrategien**
- **Was tue ich, wenn, ...?**
 - Schwierige Situationen in der Konfliktmoderation
 - Umgang mit Ärger, Widerstand und Eskalation
- **Reflexion und Vertiefung: Ihre Fallbesprechungen**
- **Persönliche Fortschrittsplanung**

Ausbildungsleitung und Trainerin:

Susanne M. Kirchner

Geschäftsführerin der **ProKomm**



Ihre Trainer



Dipl. Psych. Christian Mühldorfer

Trainer, Berater und Coach

Jahrgang 1964, Studium der Psychologie

Trainingsschwerpunkte

Führung und Konfliktklärung, Changemanagement, Interkulturelle Kommunikation

Weiterbildung

Systemischer Berater; Qualitätsmanagement; Neurolinguistische Programmierung; TOP Diagnose; Mitglied der ICF (International Coach Federation)

Berufstätigkeit

- Eigene Praxis für lösungsorientierte Therapie
- Verschiedene Führungsaufgaben in der Erwachsenenbildung
- Trainer seit 1998



Silke Piacek

Trainerin und Coach

Jahrgang 1972, Studium der allgemeinen Rhetorik und
Erwachsenenbildung

Trainingschwerpunkte

Führung, Konfliktmanagement, Kundenorientierung

Weiterbildung

Systemische Organisationsentwicklung; Theaterelemente im Training;
Transaktionsanalyse

Berufstätigkeit

- Teamleiterin im Inbound-Callcenter
- Trainer in Telemarketingagentur und bei einem Internetprovider
- Trainerin seit 2000

Ihre Investition für die gesamte Ausbildung (4 Seminare, Einzelcoaching und Supervision):

4.500,- EUR zuzügl. MwSt., inklusive Tagungspauschale

Die Tagungspauschale umfasst mittags ein zwei Gänge-Menü, Kaffee, Tee und Softgetränke im Tagungsraum sowie Pausensnacks.

Zahlungsmodalitäten

Sie zahlen den gesamten Rechnungsbetrag von 4.500,- EUR zuzügl. MwSt. bis spätestens 14 Tage vor Beginn der ersten Veranstaltung.

Das Programm kann alternativ auch in vier Teilbeträgen von 1.150,- EUR, jeweils zum 1. eines Monats vor bzw. während der Ausbildung gezahlt werden.

Weitere Informationen

ProKomm

Uhlstr. 19-23
50321 Brühl

Telefon 02232 . 94 808 40
Fax 02232 . 94 808 49

eMail info@pro-komm.de
Web www.pro-komm.de



Wenn Fragen offen geblieben sind, Frau Kirchner berät Sie gerne bei inhaltlichen Fragen zur Ausbildung:

Telefon 0 22 32 . 94 999 44
eMail s.kirchner@pro-komm.de



Ihre Ansprechpartnerin für Organisation und Buchung ist Stephanie Brantsch

Telefon 0 22 32 . 94 808 40
eMail s.brantsch@pro-komm.de

ausbilden (V.; hat) T
weiterbilden, entwickeln, ver
keiten); schulen, lehren
Nachwuchs); militär. u
seine Stimme ~ singen
'Aus·bil·der <m.
schweiz.> jmd., der
'Aus·bil·dung <f.
Gestaltung; Entw
ne, gute, lange,
haben; sich (n
meiner ~
'Aus·bil·dun
der Ausbild
ten Sie ab

Anmeldung

Folgendes Seminar/Folgende Ausbildung möchten wir buchen:

Titel: _____ am _____

Teilnehmer:

Name: _____ Vorname: _____

Position im Unternehmen: _____

Telefon: _____

E-Mail: _____

Absender:

Firma: _____

Ansprechpartner: _____

Abteilung: _____

Straße: _____

PLZ/Ort: _____

Telefon/Fax: _____

E-Mail: _____

Die AGB von **ProKomm** haben wir gelesen und akzeptiert.

Datum/Unterschrift: _____

ProKomm
Uhlstr. 19-23, 50321 Brühl
Telefon 02232 . 94 808 40
Fax 02232 . 94 808 49
eMail info@pro-komm.de
Web www.pro-komm.de

Organisatorische Rahmenbedingungen/AGB - I -

Es freut uns, dass Sie sich für eine unserer Ausbildungen anmelden möchten. Bitte lesen Sie sich unsere Hinweise zur Seminarorganisation und unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen aufmerksam durch.

1. Anmeldung:

Die Anmeldung zur Teilnahme an Veranstaltungen erfolgt schriftlich. Mit der Anmeldung erkennt der Teilnehmer die Teilnahmebedingungen an. Anmeldungen werden in der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt. Sind Plätze frei, erhalten Sie eine schriftliche Bestätigung Ihrer Anmeldung.

2. Seminargebühr

Die Seminargebühren beinhalten die Seminarunterlagen, ein Zertifikat sowie Pausensnacks, Getränke im Seminarraum und ein Mittagessen an allen vollen Seminartagen.

3. Vergünstigungen

Bei gleichzeitigem Eingang von mindestens fünf Buchungen für ein Kalenderjahr gewähren wir Ihnen 10 % Rabatt auf die Seminargebühren. Bei nachträglicher Teilstornierung wird der Rabatt wieder zurückgenommen bzw. nachbelastet. Wir akzeptieren Bildungsschecks des Landes NRW. Damit können Sie Ihre Seminargebühr zurzeit um bis zu 50 % reduzieren.

4. Zahlungsbedingungen

Das Entgelt für das Seminar ist spätestens bis eine Woche vor Veranstaltungsbeginn bzw. zu dem in der Rechnung genannten Termin zu zahlen.

Organisatorische Rahmenbedingungen/AGB -2-

5. Rücktritt und Kündigung

Sollten Sie nicht am Seminar teilnehmen können, melden Sie sich bitte schriftlich um oder ab. Bis vier Wochen vor Seminarbeginn können Sie einmalig kostenfrei auf einen anderen Termin oder ein anderes Seminar umbuchen. Bei einer Abmeldung erheben wir in diesem Zeitraum eine Bearbeitungsgebühr von 50 Euro. Bei einer Stornierung innerhalb von zwei bis vier Wochen vor Seminarstart werden 50 % der Seminargebühren fällig. Bei einer Stornierung ab zwei Wochen vor Seminarstart oder bei Nichterscheinen werden 100 % der Seminargebühren fällig. Keinerlei Kosten entstehen, wenn Sie einen Ersatzteilnehmer in das Seminar entsenden.

6. Absage von Lehrveranstaltungen

Wir behalten uns vor, das Seminar bis drei Wochen vor Beginn aus wichtigen Gründen abzusagen. Bereits gezahlte Seminargebühren werden Ihnen dann erstattet. Bitte beachten Sie, dass wir für schon gebuchte Hotelzimmer, Bahn- oder Flugtickets keinen Schadenersatz zahlen.

7. Wechsel des Trainers

Details im Ablauf des Programms sowie der Einsatz der angekündigten Dozenten können aus wichtigen Gründen unter Wahrung des Gesamtcharakters und des hohen Qualitätsstandards der ProKomm-Seminare geändert werden.