

# Konflikt- management

Lösungsorientiert handeln.  
Konfliktmanagement Seminar  
mit Video-Unterstützung.



**Wissen**  
für mehr  
**Erfolg**

**Kommunikation** ist wie ein  
**Eisberg,**  
nur ein **kleiner Teil** ist **sichtbar**  
über der Meeresoberfläche,  
der **größere Teil**  
ist **unsichtbar.**

**Eisberg-Seminare**

Im Borselhof  
Borselstrasse 18  
22765 Hamburg  
Fon: +49 (0)40 - 39 10 63 31  
Fax: +49 (0)40 - 39 10 63 55

[www.eisberg-seminare.de](http://www.eisberg-seminare.de)



# Konfliktmanagement

*Lösungsorientiert handeln. Konfliktmanagement Seminar mit Video-Unterstützung.*

## Zielgruppe

Das Seminar *Konfliktmanagement* richtet sich an Führungskräfte und Nachwuchsführungskräfte aus Unternehmen aller Branchen.

## Praxisnutzen

Zwischen Teams, im Umgang mit Kunden oder mit Mitarbeitern aus den eigenen Reihen kommt es zu Spannungen, Machtkämpfen und unerwünschten Streitigkeiten. Solche Konflikte sind Bestandteil eines jeden Beziehungsprozesses und für persönliche und gemeinsame Entwicklung notwendig. Im Seminar *Konfliktmanagement* vermitteln wir effektive Techniken, die einen konstruktiven und gezielten Umgang mit Konflikten ermöglichen. Die Teilnehmer werden mit eigenen und fremden Fallbeispielen Konfliktsituationen im Rollenspiel bearbeiten. Sie werden nach dem Training eigene und fremde Konflikte besser erkennen, vorbeugen und lösen können. Neben der Vermittlung der Methodik, steht die praktische Erprobung der Gesprächsmodelle und Vorgehensweisen im Vordergrund.

## Kerninhalte

Konfliktmanagement als Führungsaufgabe

- I. Das Wesen von Konflikten , Konflikte im betrieblichen Alltag
- II. Unterschiedliche Rollen bei Konflikten
- III. Eigener Umgang mit Konflikten, Teufelskreisläufe durchbrechen
- IV. Analyse konkreter Fälle aus der Praxis

Konflikterkennung und -wahrnehmung

- I. Signale für Konfliktpotenzial erkennen
- II. Konfliktdimension erfassen
- III. Konfliktarten und -einstellungen der Konfliktbeteiligten

Konfliktsteuerung und Kommunikation

- I. Lösungsstrategien und ihre Umsetzung
- II. Das Konfliktgespräch als Steuerungsinstrument
- III. Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung von Konfliktgesprächen

Wege zu einer Konfliktkultur

- I. Umdenken: Konflikte als Entwicklungschance begreifen
- II. Spielregeln: Mit Mitarbeitern/Kunden Vereinbarungen treffen
- III. Werte als Basis: Klarheit, Offenheit und Vertrauen leben

## Der Trainer



### Frank Kittel

Jahrgang 1972. Studium der Pädagogik und Psychologie an der Universität Hamburg mit dem Schwerpunkt der betrieblichen Weiterbildung, M. A. Universität Hamburg. Ausbildung im Bereich systemischer Beratung.

Seit 1995 Mitarbeiter im Hamburger Arbeitskreis Soziales Lernen und selbstständiger Trainer mit den Schwerpunkten: Verhandlung, Führung, Konfliktmanagement. Leiter der Trainingsabteilung von Hampp Media GmbH in Stuttgart und Baden Baden.

Seit 2001 Inhaber und Geschäftsführer von Eisberg-Seminare.

Seit 2006 Dozententätigkeit an der Universität Hamburg.

Bisherige Auftraggeber u. a.:

Daimler Chrysler AG, BBC World, Wetter.com AG, KKH Berlin, PROOCON MultiMedia AG, HEINGAS Hamburger Gaswerke GmbH, Dr. August Oetker Nahrungsmittel, KfW Bankengruppe, Allianz Versicherungs-AG, Enigma Gründungszentrum, PwC – Deutsche Revisions AG, Siemens AG, Dumrath & Fassnacht KG, Kraftfahrt-Bundesamt, DELO Industrial Adhesives Shanghai, IKK Niedersachsen, Singelmann Werbeagentur GmbH, Capital Facility GmbH & Co.KG, TLG IMMOBILIEN GmbH, HASPA Hamburger Sparkasse, Nintendo of Europe GmbH, Warner Bros. Pictures Germany (a division of Warner Bros. Entertainment GmbH), VR Marketing GmbH, Heinrich Bauer Carat KG, HAMBURG AIRPORT GmbH.

Buchveröffentlichungen:

*Test und Training* Verhandlungstechniken – Haufe, 2006.

*Test und Training* Durchsetzungsstärke in Meetings und Diskussionen – Haufe, 2006.

Aktuelle Buchveröffentlichung:

Sich Durchsetzen – Verhandlungen gestalten, Manipulationen abwehren – Beck Verlag, März 2008..

# Die Kosten

## Offene Seminare

Eisberg-Seminare veranstaltet *Konfliktmanagement* im als offenes Seminar, zu dem sich maximal 8 einzelne Teilnehmer anmelden können.

Der Teilnehmerpreis für das offene Seminar beinhaltet

- die Teilnahme an *Konfliktmanagement*
- die Bereitstellung des Seminarprotokolls
- ein Konfliktmanagement Handbuch
- die Tagungspauschale für Seminarräume und Technik
- Verpflegung an den zwei Seminartagen

Preis je Teilnehmer: Euro 980,- zzgl. MwSt.

Die Termine in **Hamburg**:

Termine 2009: 30. November + 01. Dezember.

Termine 2010: 04. + 05. März, 27. + 28. Mai, 27. + 28. September.

Die Termine in **Berlin**:

Termine 2010: 22. + 23. Februar, 06. + 07. September.

Falls Sie Interesse an der Teilnahme an einem geschlossenen Seminar für ein Team oder eine Abteilung Ihres Unternehmens haben: Eisberg-Seminare bietet *Konfliktmanagement* auch als geschlossene Veranstaltung an.

# Teilnahmebedingungen

## Die 150%-Best-Value-Garantie

Sollten Sie in der ersten Kaffeepause eines Seminars sich entscheiden das Seminar vorzeitig zu verlassen, weil z.B. die Inhalte und/oder der Trainer Sie nicht überzeugt hat oder Sie einfach nicht zufrieden waren, erhalten Sie die komplette Seminargebühr zuzüglich Ihrer Reisekosten zurückerstattet - und dies auch ohne Angabe von Gründen.

Die Höhe der Fahrtkosten sind für die Anreise mit der Deutschen Bundesbahn, 2-Klasse-Ticket, und mit dem eigenem PKW bis zu einer Entfernung von 200km zum Seminarort abgedeckt. Größere Entfernungen sind nur nach vorheriger schriftlicher Bestätigung möglich.

## Stornierung der Anmeldung

Sollten Sie nicht am Seminar teilnehmen können, entstehen Ihnen bei schriftlicher Vorlage der Abmeldung bis 4 Wochen vor Seminarbeginn keine Kosten.

Bei Stornierungen nach diesem Zeitpunkt, 30 Tage bis 7 Tage vor Veranstaltungsbeginn, sind 50% der Teilnahmegebühren zu entrichten. Bei Stornierungen 7 Tage und weniger vor Veranstaltungsbeginn sind 100% der Teilnahmegebühren zu entrichten. Keinerlei Kosten entstehen bei Anmeldung eines Ersatzteilnehmers (offene Veranstaltung) bzw. einer Ersatzgruppe (geschlossene Veranstaltung).

Bei Stornierungen von Seiten des Veranstalters aus Gründen, die Eisberg-Seminare zu vertreten hat, werden bereits entrichtete Teilnahmegebühren in vollem Umfang zurückerstattet. Weitere Ansprüche an Eisberg-Seminare bestehen nicht.

## Ablauf des Seminars / Trainings

Eisberg-Seminare behält sich vor, die Inhalte und den Aufbau des Seminars – unter Wahrung des angegebenen Gesamtcharakters der Veranstaltung – frei zu gestalten. Eisberg-Seminare ist berechtigt bei Ausfall eines Trainers einen Ersatztrainer zu stellen.

**EISBERG-SEMINARE**

Im Borselhof  
Borselstrasse 18  
22765 Hamburg

Schneller gehts  
**per Fax (040) 39 10 63 55**

## Anmeldung für ein offenes Training / Seminar

Titel des Seminars / Trainings	Datum	Teilnehmerpreis
_____	_____	_____ (zzgl. MwSt.)

**Teilnehmer / in**

_____ Firma	_____ Vorname, Name
_____ Straße, Nr.	_____ Postleitzahl, Ort
_____ Telefon / Fax	_____ E-Mail

**Rechnungsstellung**

- Die Rechnung geht an die obige Adresse.       Bitte senden Sie die Rechnung an:

_____ Vorname, Name	_____ Firma
_____ Straße, Nr.	_____ Postleitzahl, Ort

**Unterschrift**

Hiermit melde ich mich verbindlich zur oben genannten Veranstaltung an. Die Anmeldung erfolgt unter Anerkennung der beigefügten Teilnahmebedingungen von Eisberg-Seminare.

_____ Unterschrift	_____ Ort	_____ Datum
--------------------	-----------	-------------

