



„WIR SETZEN AUF KLASSE STATT MASSE“

Die Informatik Consulting Systems AG steht als international tätiges Beratungs- und Dienstleistungsunternehmen für den kompletten Software und System-Lifecycle. Wir planen, entwickeln und realisieren hierfür hoch komplexe technische oder betriebswirtschaftliche Software-Systeme. Unser vielfältiges Dienstleistungsangebot reicht von kompetenter Projektunterstützung, über professionelles Projekt-Management, bis hin zur Lieferung ganzer Systemlösungen.

Diese Erfahrung spiegelt sich in unserem Trainingsangebot wider: Wir setzen auch hier auf Klasse statt Masse.

Unsere Trainer verfügen über jahrelange praktische Erfahrung und sorgen so dafür, dass die vermittelten Lerninhalte auch dem harten Projektalltag standhalten.

Durch begrenzte Teilnehmerzahlen möchten wir sicherstellen, dass genügend Raum für den Einzelnen bleibt.

ICS AG Trainings
Dr. Thomas Liedtke
Sonnenbergstraße 13
70184 Stuttgart
Tel.: +49 711 21037-39
Fax: +49 711 21037-53
Training@ics-ag.de

Zielgruppe: Projekt- und Teamleiter, Berufstätige, Privatleute, alle Interessierten

Voraussetzungen: Keine

Kurze Beschreibung: Konflikte sind bis zu einem gewissen Grad gesund und haben ihren Platz in der zwischenmenschlichen Kommunikation und im Berufs- und sonstigen Alltag. Einige Konflikte belasten aber mehr als andere. In diesem Workshop werden Möglichkeiten des Umgangs mit Konflikten vorgestellt, die sich in der Coachingpraxis bewährt haben. Ziel ist dabei letztlich die befriedigende Lösung oder Klärung des Konflikts, in jedem Fall aber eine schnelle eigene emotionale Entlastung und Klärung und ein damit verbundenes leichteres Erreichen der eigenen Ziele, auch schon bevor der Konflikt gelöst ist.

Der Fokus dieses Workshops liegt auf der Anwendbarkeit und Wirksamkeit. Es wird eine Reihe von – bei wiederholter Anwendung – tiefgreifend wirkenden Konzepten und Techniken eingeführt, gezeigt und geübt. Aus diesen Techniken kann dann je nach Bedarf ausgewählt werden. Grundlage der Diskussionen ist ein einfaches pragmatisches psychologisches Verständnis. Da bei der menschlichen Kommunikation nur ein Minimum auf der konzeptionellen Ebene stattfindet, wird das Hauptaugenmerk auf sonst unbewusste Zusammenhänge gelegt und erst dann eine Reihe weiterer, ergänzender Strukturierungshilfen für Formulierungen in Konfliktsituationen gegeben – es handelt sich also nicht um eine bloße Vermittlung von „Kommunikationstricks“.

1. Begriffsklärungen für diesen Workshop (Vortrag mit gemeinsamer Erarbeitung, 1 h)

Inhalte:

- Was nennen wir eine Kommunikationssituation im Rahmen dieses Workshops?
- Was ist eine konflikthafte Kommunikationssituation? Was ist eine Konfliktsituation?
- Was ist ein Konflikt? (äußere, innere Aspekte)

Ziel: Sie haben ein grundlegendes Verständnis des Rahmens jeder Kommunikationssituation, Sie haben einige Unterscheidungen, um eine potentielle Konfliktsituation klar zu betrachten und somit die „diffuse Unzufriedenheit“ zu reduzieren, die oft Konfliktsituationen zusätzlich erschwert.

2. Mechanismen menschlicher Kommunikation (interaktiver Vortrag mit Übungen, 1,5 h)

Inhalte:

- Was sind die bestimmenden Größen für das Ergebnis einer Kommunikationssituation?
- Die zwei grundlegenden, typischen Teilziele jedes (Gesprächs-) Partners in einer Kommunikationssituation und ihre hilfreiche Einbeziehung und Bewusstmachung im Vorfeld eines Gesprächs.

„WIR SETZEN AUF KLASSE STATT MASSE“

Die Informatik Consulting Systems AG steht als international tätiges Beratungs- und Dienstleistungsunternehmen für den kompletten Software und System-Lifecycle. Wir planen, entwickeln und realisieren hierfür hoch komplexe technische oder betriebswirtschaftliche Software-Systeme. Unser vielfältiges Dienstleistungsangebot reicht von kompetenter Projektunterstützung, über professionelles Projekt-Management, bis hin zur Lieferung ganzer Systemlösungen.

Diese Erfahrung spiegelt sich in unserem Trainingsangebot wider: Wir setzen auch hier auf Klasse statt Masse.

Unsere Trainer verfügen über jahrelange praktische Erfahrung und sorgen so dafür, dass die vermittelten Lerninhalte auch dem harten Projektalltag standhalten.

Durch begrenzte Teilnehmerzahlen möchten wir sicherstellen, dass genügend Raum für den Einzelnen bleibt.

ICS AG Trainings
Dr. Thomas Liedtke
Sonnenbergstraße 13
70184 Stuttgart
Tel.: +49 711 21037-39
Fax: +49 711 21037-53
Training@ics-ag.de

- *Drei wichtige Arten von Ergebnissen einer Kommunikationssituation (neutrale Ergebnisse, Beziehungs-Ergebnisse, eigene Wunsch-Ergebnisse) und ihre konkrete Anwendung vor und während einer Gesprächs- bzw. Konfliktsituation.*
- *Die Wichtigkeit der Berücksichtigung von bewussten und unbewussten Glaubenssätzen in einer Konfliktsituation..*
- *Die relative Mächtigkeit nonverbaler vs. verbaler Kommunikationsanteile: Rapport in einer Konfliktsituation; hierzu werden konkrete Übungen durchgeführt; die gezeigten Techniken können dramatische Effekte in einer konkreten Konfliktsituation haben. Vertiefung in Modul 4 (s.u.).*
- *Wer führt in der Kommunikation? Drei wichtige Grundprinzipien in diesem Zusammenhang.*

Ziel: Sie kennen und verstehen die jeder Kommunikation zugrunde liegenden Mechanismen, die hier vorgestellt wurden, und wissen, wie Sie diese – hauptsächlich vorbereitend – zusätzlich zu Ihrem bestehenden Kommunikationsrepertoire gerade auch in Konfliktsituationen nutzen können. Sie haben im Rahmen der Vorstellungen und Übungen einen ersten Eindruck bekommen, wie diese Mechanismen wirken.

3. Übung vorbereitender und nachbereitender Techniken (Übungen, 3 h)

Inhalte:

- *Bewusstmachung und Festlegung von Zielen und Absichten auf mehreren Ebenen*
- *Grenzen*
- *Übungen zur bewussten Stabilisierung des emotionalen Zustandes mit konkreten Techniken, um*
- *bestimmte erwünschte Emotionen bewusst zu verankern*
- *bestimmte unerwünschte Emotionen bewusst zu schwächen bzw. aufzulösen*
- *Das Sechs-Ebenen-Modell und die Möglichkeit, diese inneren Ebenen in Konsistenz und Übereinstimmung zu bringen, um alle eigenen Ressourcen auf das jeweils erwünschte Ergebnis auszurichten*
- *Eine bestehende Konfliktsituation aus mehreren Blickwinkeln sehen*
- *Ressourcen stapeln*
- *Glaubenssätze hinterfragen*

Ziel: Sie haben intensive Erfahrungen mit den hier vorgestellten Methoden und Techniken gesammelt, die auf den in Modul 2 vorgestellten Mechanismen basieren. Sie können sich auf eine Kommunikations- oder Konfliktsituation auf eine Art vorbereiten, die sowohl Ihrer Persönlichkeit und Ihren Prioritäten entspricht, als auch gute Chancen für einen befriedigenden Ausgang der Situation bietet. Sie können mit vergangenen Konflikten auf eine konstruktive Art umgehen und diese für sich auf eine Art entschärfen, die über eine rein intellektuelle Klärung der Situation weit hinausgeht.

4. Techniken für die unmittelbare Nutzung in einer Kommunikationssituation (Vorstellung und Übungen, 1,5 h)

Inhalte:

- *Die Kunst, Rapport herzustellen (mit anderen, mit sich selbst)*
- *Durch Sicherheit führen*

„WIR SETZEN AUF KLASSE STATT MASSE“

Die Informatik Consulting Systems AG steht als international tätiges Beratungs- und Dienstleistungsunternehmen für den kompletten Software und System-Lifecycle. Wir planen, entwickeln und realisieren hierfür hoch komplexe technische oder betriebswirtschaftliche Software-Systeme. Unser vielfältiges Dienstleistungsangebot reicht von kompetenter Projektunterstützung, über professionelles Projekt-Management, bis hin zur Lieferung ganzer Systemlösungen.

Diese Erfahrung spiegelt sich in unserem Trainingsangebot wider: Wir setzen auch hier auf Klasse statt Masse.

Unsere Trainer verfügen über jahrelange praktische Erfahrung und sorgen so dafür, dass die vermittelten Lerninhalte auch dem harten Projektalltag standhalten.

Durch begrenzte Teilnehmerzahlen möchten wir sicherstellen, dass genügend Raum für den Einzelnen bleibt.

ICS AG Trainings
Dr. Thomas Liedtke
Sonnenbergstraße 13
70184 Stuttgart
Tel.: +49 711 21037-39
Fax: +49 711 21037-53
Training@ics-ag.de

- *Mechanismen für Teammeetings (Runde, Feedback-Kultur, den Ton setzen)*
- *Umgang mit schwierigen Zwischenfragen*
- *Die Nutzung von Archetypen zur Gewinnung von Verhaltensalternativen*
- *Drei wichtige Techniken zum Führen von Beschwerdegesprächen*
- *Zwei „Techniken“, um die eigene Präsenz im Gespräch zu erhöhen*

Ziel: Sie haben Techniken kennengelernt und zur Verfügung, die es Ihnen in Verbindung mit den in den Modulen 2 und 3 vorgestellten und eingeübten Mechanismen erlauben, in jeder Kommunikationssituation Ihre Ressourcen maximal zu nutzen, um optimal auf Ihren Gesprächspartner einzugehen, wenn Sie das wollen oder um Ihre Chancen, sich durchzusetzen, zu optimieren.

5. Integration, Zusammenfassung, Fragen (Vorstellung und Diskussion, 1 h)

Inhalte:

- *Wie wirken die vorgestellten Übungen am besten? Wie greifen die verschiedenen Mechanismen ineinander?*
- *Tipps zur Reihenfolge, individuelle Beratung, falls Unklarheit darüber herrscht, welche Technik wie mit dem eigenen Stil am besten zu vereinigen ist.*
- *Was ist das langfristige Ziel, das mit Nutzung der hier vorgestellten Mechanismen und Techniken erreicht werden soll?*

Ziel: Sie verstehen das Gesamtkonzept der in diesem Workshop vorgestellten Mechanismen menschlicher Kommunikation und wissen, auch anhand der Erfahrungen, die Sie in den Übungen zuvor gesammelt haben, von welchen Techniken Sie persönlich am meisten in künftigen Kommunikations- und Konfliktsituationen profitieren.

