

## *ofraCar – Training*

# *„Erfolgreiche Kommunikation in schwierigen Situationen“*

Modulares Angebot zur  
besseren Gestaltung von schwierigen Gesprächen  
im betrieblichen Alltag

Aktuelle Ausschreibung für

**1. Quartal 2018 (Januar – März)**

---

**ofraCar** - Automobilnetzwerk e.V.  
Gottlieb-Keim-Straße 60  
95448 Bayreuth  
Tel.: 09 21 / 50 73 64 10  
Fax: 09 21 / 50 73 64 11  
Email: [info@ofracar.org](mailto:info@ofracar.org)  
Internet: <http://www.ofracar.org>

## Hintergrund

Oftmals treten im betrieblichen Alltag gemeinhin als „schwierig“ bezeichnete spezifische Gesprächssituationen auf, die beteiligte Gesprächspartner als unangenehm empfinden. Neben dem persönlichen Unbehagen sind diese Situationen auch deshalb problembehaftet, weil sie zu negativen Folgewirkungen im Betrieb führen, wenn sie nicht adäquat und lösungsorientiert behandelt werden. Mögliche Konsequenzen sind Zeitverlust, Demotivation oder schlechte Stimmung in der Belegschaft.

Es ist daher wichtig durch klare und zielgerichtete Kommunikation diese negativen Effekte zu verhindern. Das ofraCar-Training „Erfolgreiche Kommunikation in schwierigen Situationen“ setzt genau hier an und vermittelt den Teilnehmern wichtige Grundlagenkenntnisse und Kommunikationsfähigkeiten, um herausfordernde Gesprächssituationen künftig gelassener und erfolgreicher zu bewältigen.

## Inhalte und Trainingskonzept

Das Training ist modular aufgebaut und zeitlich kompakt gestaltet. Der zeitliche Rahmen für jedes Modul beträgt 4 Stunden. Die Module finden jeweils vormittags im Abstand mehrerer Wochen statt. So ist sichergestellt, dass die Teilnehmer nicht überlastet werden und Erlerntes zwischen den Modulen anwenden und ausprobieren können.

Inhaltlich greift das Training die folgenden typischen **3 Kommunikationsszenarien** in jeweils einem Modul auf:

- 1) Umgang mit Diskrepanzen zwischen Erwartungen von Unternehmensseite und Mitarbeiter**
- 2) Der (wiederholte) Verstoß gegen betriebliche Regelungen und Vorschriften durch Mitarbeiter**
- 3) Lösungsorientierte Bearbeitung innerbetrieblicher Konflikte (z.B. Mobbing, etc.)**

Der Fokus liegt in allen Modulen auf einer sehr starken praxis- und anwendungsorientierten Ausrichtung. Die Kommunikationsszenarien werden anhand typischer Fallbeispiele bearbeitet, die entweder vom Trainer oder von den Teilnehmern zur Verfügung gestellt werden.

Die Gruppengröße beträgt maximal 10 Personen pro Trainingsmodul und regt somit zur interaktiven Beteiligung an. Die grundsätzliche Bereitschaft der Teilnehmenden, sich durch Beiträge, Beispiele und individuelle Fragestellungen aktiv zu beteiligen, ist eine wichtige Voraussetzung für den Trainingserfolg.

Die **inhaltlichen Schwerpunkte** der gemeinsamen Arbeit sind:

- 1) das **Reflektieren, Analysieren und Erkennen typischer kommunikativer Handlungsmuster** in den oben genannten Szenarien anhand von Fallbeispielen.
- b) das **Erarbeiten** (z.B. durch kollegiale Beratung) **und Ausprobieren** (z.B. in Gesprächs-Simulationen) alternativer **kommunikativer Strategien**.

Zentrale Fragestellungen werden sein:

- Was macht die „schwierigen“ Gesprächssituationen eigentlich schwierig – für mich selbst und für die Gesprächspartner?
- Was genau erlebe ich als „schwierig“ in der Kommunikation: Menschen, Gesprächsinhalte, Rahmenbedingungen? Wie ist meine Wahrnehmung in diesen Situationen?
- Wie kann ich Motive, Verhaltensweisen und Kommunikationstaktiken erkennen und verstehen – bei mir selbst und bei anderen?
- Auf welche Persönlichkeitstypen treffe ich?

- Wie kann ich mit meinen eigenen Emotionen (Wut, Ärger etc.) umgehen und das Gesprächsziel im Auge behalten?
- Wie kann ich Eskalation verhindern und die Gespräche in konstruktive Bahnen lenken?
- Soziale und kommunikative Kompetenzen als Erfolgsfaktoren – wie kann ich diese Kompetenzen entwickeln?
- Welche Rolle spielt der Aspekt „Führung“ in der betrieblichen Kommunikation?
- Welche Handlungsalternativen gibt es für mich? Wie kann ich eine individuelle Kommunikationsstrategie entwickeln?

## Arbeitsform

Die Inhalte werden im Seminarraum vermittelt. Dabei werden verschiedene Moderationstechniken und Medien eingesetzt. Das theoretische Wissen wird über einen kurzen Trainervortrag vermittelt und anschließend durch intensive Übungen und Fallbeispiele in Gruppenarbeiten erlernt, eingeübt und praxisorientiert vertieft.

## Teilnahmevoraussetzungen und Zielgruppe

Spezielle Teilnahmevoraussetzungen für das Training bestehen keine, Interesse an den oben genannten Themen und eine grundsätzlich offene Haltung zur Selbstreflexion sind aber wichtig.

Das Training ist auf Initiative des ofraCar-Arbeitskreises „Personal“ entstanden. Es richtet sich in seiner 1. Auflage daher auch speziell an die teilnehmenden Personalverantwortlichen aus dieser Arbeitsgruppe. Bei verfügbaren Plätzen ist eine Teilnahme darüber hinaus auch für alle anderen Mitarbeiter aus Mitgliedsunternehmen des ofraCar-Netzwerks möglich.

## Trainer

Als Trainer und Seminarleiter fungiert bei allen Modulen Herr Harald Beck (*avant* coaching-beratung-training, Nürnberg). Herr Beck ist Diplom-Pädagoge und Systemischer Coach (gst), und besitzt langjährige Erfahrungen als Führungskraft sowie Trainer und Erwachsenenbildner. Neben Beratungsprojekten in der Industrie hält er auch Lehraufträge für Organisationspsychologie, Führung und Rhetorik an verschiedenen Hochschulen.

## Abschluss

Eine offizielle Teilnahmebescheinigung ausgestellt durch den ofraCar-Automobilnetzwerk e.V. und *avant* bestätigt die erfolgreiche Teilnahme am Training und bescheinigt den Teilnehmern die Kompetenz bezüglich der in den Modulen behandelten Inhalte.

## Trainingstermine

**Modul 1: Dienstag, 23. Januar 2018**, von 9.00 Uhr bis 13.00 Uhr.

**Umgang mit Diskrepanzen zwischen Erwartungen von Unternehmensseite und Mitarbeiter**

**Modul 2: Dienstag, 20. Februar 2018**, von 9.00 Uhr bis 13.00 Uhr.

**Der (wiederholte) Verstoß gegen betriebliche Regelungen und Vorschriften durch Mitarbeiter**

**Modul 3: Donnerstag, 15. März 2018**, von 9.00 Uhr bis 13.00 Uhr.

**Lösungsorientierte Bearbeitung innerbetrieblicher Konflikte (z.B. Mobbing, etc.)**

## Veranstaltungsort

Berggasthof Banzer Wald, Am Banzer Wald 1, 96231 Bad Staffelstein-Unnersdorf.  
<http://www.banzer-wald.de>

Nach Absprache kann die Schulung alternativ auch an einem anderen zentral in Oberfranken gelegenen Tagungsort durchgeführt werden.

## Kontakt / Ansprechpartner

Christian Meister  
ofraCar – Automobilnetzwerk e.V.  
Gottlieb-Keim-Straße 60, 95448 Bayreuth  
Tel.: 0921 / 507 36 410, [christian.meister@ofracar.org](mailto:christian.meister@ofracar.org)

## Investition

### Beitrag pro Person:

195,00 € pro Einzel-Modul für Mitglieder von ofraCar e.V.

Bei Buchung aller 3 Module durch den gleichen Teilnehmer reduziert sich der Beitrag pro Modul und Person auf je 175,00 €.

Gleiches gilt auch für die Einzel-Module, falls sich 2 oder mehr Personen aus dem gleichen Unternehmen für dasselbe Einzel-Modul anmelden

Alle Preise verstehen sich jeweils zzgl. Mehrwertsteuer.

### Inkludierte Leistungen pro Person:

- Schulungsunterlagen
- Fotoprotokoll im Nachgang des Trainings
- qualifizierte Teilnahmebescheinigung bei erfolgreicher und durchgängiger Teilnahme am Training
- Verpflegung in Form von Tagungsgetränken, einer Kaffeepause am Vormittag und einem Mittagessen zum gemeinsamen Ausklang jedes Moduls.

### Wichtige Hinweise zu den Teilnahmebedingungen:

- Die Anzahl der Plätze ist begrenzt.
- Bei Absage der Teilnahme nach Anmeldeschluss ist aus organisatorischen Gründen eine Stornierung nicht mehr möglich. Es ist dann die komplette Teilnahmegebühr zu entrichten. Die Entsendung eines anderen Teilnehmers ist nach Absprache möglich.
- ofraCar e.V. behält sich das Recht vor bei einer zu geringen Teilnehmerzahl zum Zeitpunkt des Anmeldeschlusses die Schulung abzusagen bzw. zu verlegen.
- Falls der geplante Seminartermin aus Gründen, die der Veranstalter nicht zu verantworten hat (z.B. kurzfristige Erkrankung des Referenten), verschoben werden muss wird ein Nachholtermin angesetzt. Ersatzansprüche gegenüber dem Veranstalter können hieraus nicht geltend gemacht werden.
- Die komplette Teilnahmegebühr ist per Rechnung mit Anmeldeschluss zu begleichen. Zahlungsziel ist 30 Tage ohne Abzug.
- Übernachtungen sind nicht im Seminarpreis enthalten und bei Bedarf von jedem Teilnehmer individuell zu buchen.

**Anmeldeschluss ist Freitag, 12. Januar 2018**

**ofraCar Training „Erfolgreiche Kommunikation in schwierigen Situationen“**

# ANMELDUNG

Bitte nur dieses Blatt senden

per Fax an Nr.: 09 21 / 50 73 6-411 oder per E-Mail an [info@ofracar.org](mailto:info@ofracar.org)

Hiermit melde ich mich verbindlich an zu

- Modul 1 am Dienstag, 23. Januar 2018**, von 9.00 Uhr bis 13.00 Uhr.  
Umgang mit Diskrepanzen zwischen Erwartungen von Unternehmensseite und Mitarbeiter.
- Modul 2 am Dienstag, 20. Februar 2018**, von 9.00 Uhr bis 13.00 Uhr.  
Der (wiederholte) Verstoß gegen betriebliche Regelungen und Vorschriften durch Mitarbeiter.
- Modul 3 am Donnerstag, 15. März 2018**, von 9.00 Uhr bis 13.00 Uhr.  
Lösungsorientierte Bearbeitung innerbetrieblicher Konflikte (z.B. Mobbing, etc.).

Firma: .....

Name (Vor-/Nachname): .....

Funktion im Unternehmen: .....

PF/Straße: .....

PLZ/Ort: .....

Tel.: .....

E-Mail: .....

Hinweis: Falls Sie aus Ihrem Unternehmen mehrere Teilnehmer zum Training anmelden möchten, so füllen Sie bitte für jeden Teilnehmer eine gesonderte Anmeldung aus. Die Rechnung kann auf Wunsch gesammelt an eine Person erfolgen. Beitragsvergünstigungen werden geprüft und bei Rechnungsstellung ggf. automatisch berücksichtigt.

**Eine Anmeldebestätigung erfolgt nach Anmeldeschluss am 15.01.18!**