

# KONFLIKTMODERATION IN TEAMS

## KOMPAKT-WEITERBILDUNG KONFLIKTMODERATION IN TEAMS

JANUAR – NOVEMBER 2020

### INHALT

Einführung	S.	2
Aufbau, Inhalte und Ziele	S.	3
Kursleitung und Referent*nnen	S.	6
Organisatorisches: Kursgebühr, Anmeldung, Abschluss	S.	6
Anmeldeformular	S.	8
AGB	S.	10

### INFORMATIONSV ERANSTALTUNGEN

zur Kompakt-Weiterbildung  
**Konfliktmoderation in Teams 2020**  
**28.10.2019, 17.12.2019**  
um 19.00 Uhr in den Räumen des istob-Zentrums

## EINFÜHRUNG

### **„Einer hat immer Unrecht, aber mit zweien beginnt die Wahrheit“**

(Friedrich Nietzsche)

Wir alle wissen, dass Konflikte zum Arbeitsalltag mit dazu gehören. Das heißt aber noch lange nicht, dass wir uns freudig und motiviert mit ihnen beschäftigen, wenn sie schon mal da sind. Wir warten (viel zu lange) ab, ob nicht von alleine wieder verschwinden, um dann oft (viel zu spät) festzustellen, dass dringend etwas geschehen muss, um das Schlimmste zu verhindern.

Als Konfliktmoderatorin und Mediatorin habe ich dennoch oft die Erfahrung gemacht, dass Konfliktklärungen hilfreich und manchmal auch heilsam sein können, um sich auf einer sachlichen Ebene wieder begegnen zu können, um die Zusammenarbeit im Team auf ein qualitativ höheres Niveau zu stellen oder um vielleicht sogar einen völlig neuen und wertschätzenden Umgang mit Kolleg\*innen zu finden, die man vorher nicht ausstehen konnte.

Die Kompakt-Weiterbildung „Konfliktmoderation in Teams“ wendet sich an Berater\*innen und Coaches, die wirksames Handwerkszeug an die Hand bekommen möchten, um einen kompletten Konfliktklärungsprozess selbständig steuern zu können. Darüberhinaus möchte ich allen Teilnehmer\*innen die Möglichkeit geben, jede einzelne Phase dieses Klärungsprozesses einzuüben. Nur dann kann aus meiner Sicht das entstehen, was vielen bei der Handhabung von Teamkonflikten oft fehlt: die Sicherheit, den kompletten Prozess von der Konflikteskalation bis hin zur Lösung im Griff zu behalten und möglichst viele Eventualitäten berücksichtigen zu können.

Systemisch gesehen berücksichtigen wir dabei folgende Phänomene und Aspekte:

- Teams sind soziale Systeme, die dem Prinzip der Autopoiese folgen, d.h.: ein Team kann nicht unmittelbar von außen beeinflusst werden. Die Art und Weise, wie es auf eine Konfliktmoderation reagiert, ist nicht kausal bestimmbar, denn ein Team reagiert zunächst einmal auf die eigenen, internen Impulse.
- Systemisch gesehen folgt daraus die absolute Notwendigkeit der Auftrags- und Zielbezogenen Beratungstätigkeit. Gegen den Willen eines Teams kann streng genommen nicht beraten werden. Wir können aber auf der Metaebene besprechen, was es bedeutet, wenn einige im Team die Konfliktklärung wünschen und andere nicht. Auch dann sind wir schon mitten in einem Konfliktklärungsprozess.
- Im Rahmen einer Konfliktmoderation betrachten wir die verschiedenen Funktionsebenen: Team, Führung, Individuum und Organisation/Struktur, um die Wechselwirkungen im Rahmen eines Lösungsprozesse besser zu verstehen und darauf zu achten, dass eine wirklich nachhaltige Konfliktlösung oder –vereinbarung gefunden wird.
- Der Ansatz der systemisch orientierten Konfliktmoderation fördert die Konfliktlösungskompetenzen des gesamten Teams. Oft profitieren die Teammitglieder auch persönlich von diesem konstruktiven Klärungsprozess. Mittel- und langfristig gesehen können Konflikte mit einem hohen Eskalationsgrad und mit einem stark destruktiven Charakter vermieden werden.

## AUFBAU, INHALTE UND ZIELE

Im Folgenden möchte ich den Aufbau, die Themen, Inhalte und Ziele der einzelnen Seminare der



**Seminar I: Ute Zander-Schreindorfer**  
**Systemtheoretische Grundlagen des sozialen Systems „Team“ und der Entstehung von Konflikten.**

► *Mo & Di., 20./21. 01.2020*

Neben dem gegenseitigen Kennenlernen der Teilnehmerinnen und Teilnehmer, der Klärung der Erwartungen an die Weiterbildung und der Bildung einer effektiven Lerngruppe geht es in dieser Einführung um folgende Themen:

- Vermittlung von systemtheoretischen Grundlagen zur Entstehung von sozialen Konflikten.
- Teamdynamiken, Teamrollen und Teamprozesse.
- Konfliktentstehung und Konflikteskalation.
- Konfliktanalyse und Verhalten in Teamkonflikten.

Für die Vorbereitung der drei Praxisblöcke empfehle ich zur Vorbereitung ein Literaturstudium. Darüber sprechen wir am Ende des 1. Seminarblocks.

**Seminar II: Ute Zander-Schreindorfer  
Praxis-Simulation Konfliktmoderation**

► *So.- Di., 01.-03.03.2020*

In diesem Modul steht die Praxis der Konfliktmoderation im Vordergrund. In Anlehnung an das 6-Phasen-Modell üben wir in einem simulierten Teamkonflikt die Phasen 1-3. Sie haben die Möglichkeit alleine oder zu zweit in die Moderationsrolle zu schlüpfen und wenden die Moderationstechniken an. Mit Hilfe von professionellem Feedback vertiefen Sie erfolgreiche Tools und lösen sich von nicht funktionierenden Herangehensweisen.

Der dritte Tag ist für die Vertiefung (weiterer) Moderationstechniken und Anwendungsmöglichkeiten reserviert. Jetzt diskutieren wir alternative Vorgehensweisen zum simulierten Fall und klären weitere Fragen und analysieren andere Teilnehmer\*innen-Beispiele.

**Seminar III: Ute Zander-Schreindorfer  
Praxis-Simulation Konfliktmoderation**

► *So. - Di., 24.-26.05.2020*

In diesem Modul steht die Praxis der Konfliktmoderation im Vordergrund. In Anlehnung an das 6-Phasen-Modell üben wir in einem simulierten Teamkonflikt die Phasen 3-4. Sie haben die Möglichkeit alleine oder zu zweit in die Moderationsrolle zu schlüpfen und wenden die Moderationstechniken an. Mit Hilfe von professionellem Feedback vertiefen Sie erfolgreiche Tools und lösen sich von nicht funktionierenden Herangehensweisen.

Der dritte Tag ist für die Vertiefung (weiterer) Moderationstechniken und Anwendungsmöglichkeiten reserviert. Jetzt diskutieren wir alternative Vorgehensweisen zum simulierten Fall und klären weitere Fragen und analysieren andere Teilnehmer\*innen-Beispiele.

**Seminar IV: Ute Zander-Schreindorfer  
Praxis-Simulation Konfliktmoderation**

► *So. - Di., den 06.-08.09.2020*

In diesem Modul steht die Praxis der Konfliktmoderation im Vordergrund. In Anlehnung an das 6-Phasen-Modell üben wir in einem simulierten Teamkonflikt die Phasen 5-6. Sie haben die Möglichkeit alleine oder zu zweit in die Moderationsrolle zu schlüpfen und wenden die Moderationstechniken an. Mit Hilfe von professionellem Feedback vertiefen Sie erfolgreiche Tools und lösen sich von nicht funktionierenden Herangehensweisen.

Der dritte Tag ist für die Vertiefung (weiterer) Moderationstechniken und Anwendungsmöglichkeiten reserviert. Jetzt diskutieren wir alternative Vorgehensweisen zum simulierten Fall und klären weitere Fragen und analysieren andere Teilnehmer\*innen-Beispiele.

**Seminar V: Ute Zander-Schreindorfer  
Teambuilding-Prozesse gestalten**

► *Mo. & Di., den 09./10.11.2020*

In diesem Modul möchten betrachten wir einen Teambuildingprozess und erörtern, wie Führungskräfte und/oder externe Teambegleiter\*innen einen konstruktiven Team-Aufbau- und Entwicklungsprozess unterstützen und fördern können. Oft steht diese Aufgabe im Anschluss an einen Konfliktklärungsprozess im Raum. Jetzt geht es darum, Regeln der Zusammenarbeit zu erarbeiten, bzw. eine Kommunikationsbasis zu schaffen, die eine konstruktive Konfliktlösungskultur fördert und die Motivation und Leistungsbereitschaft des Teams aufrecht erhalten.

Folgende Themen stehen im Vordergrund:

- Phasen eines Team-Aufbau-Prozesses.
- Klärung von Rollen und Zuständigkeiten.
- Erarbeitung gemeinsamer Ziele.
- Konzepte und Vorgehensweisen zum Teambuilding-Prozess.

Die Supervisionstage werden genutzt, um Fragen und Fälle zu Konflikten aus der eigenen Berufspraxis als vorzustellen.

**Supervision I:**                    **Ute Zander-Schreindorfer**

► *Fr., den 17.04.2020 (extern)*

**Supervision II:**                    **Ute Zander-Schreindorfer**

► *Fr., den 25.09.2209 (extern)*

## KURSLEITUNG

### **Ute Zander-Schreindorfer, Diplom-Psychologin**

ist geschäftsführende Gesellschafterin von ZS Consult GmbH, System. Organisationsberaterin, System. Coach, Mediatorin und BGM-Managerin.

Schwerpunkte ihrer Tätigkeit sind: Projektleitung und Beratung in Organisationsentwicklungsprozessen, Konzeption und Projektleitung zu Themen des Betrieblichen Gesundheitsmanagements, Konfliktmanagement, Stressmanagement, Führungskräftecoaching, Teamentwicklung, Moderation von Großgruppenveranstaltungen.

Sie ist Mitglied im istob-Referententeam und geschäftsführender Vorstand.

E-Mail: [zander-schreindorfer@istob-zentrum.de](mailto:zander-schreindorfer@istob-zentrum.de)

web: [www.zsconsult.de](http://www.zsconsult.de)

## ORGANISATORISCHES

### KURSLEITUNG

Verantwortlich für Organisation und Durchführung der **Kompakt-Weiterbildung „Systemische Organisationsentwicklung KWB OE 1** ist die Kursleiterin Ute Zander-Schreindorfer.

### ORT

**istob-Zentrum**, Brahmsstraße 32, 81677 München

### SEMINARBLÖCKE

Seminar 1: 20.-21.01.2020

Seminar 2: 01.-03.03.2020

Seminar 3: 24.-26.05.2020

Seminar 4: 06.-08.09.2020

Seminar 5: 09./10.11.2020

Supervision 1: 17.04.2020

Supervision 2: 25.09.2020

### ARBEITSZEITEN

#### **Seminare**

Montag von 10:00 – 18:00 Uhr

Dienstag von 09:30 – 17:30 Uhr

#### **Supervisionen**

Samstag von 10:00 – 18:00 Uhr

## KOSTEN UND ANMELDUNG

für alle Seminare (13 Tage á 8 Stunden á 45 Minuten)  
sowie der Supervisionen (2 Tage á 8 Stunden á 45 Minuten):

€ 3.036,00 bei Anmeldung bis 12. November 2019

€ 3.186,00 bei Anmeldung ab 13. November.2019

**Bei gleichzeitiger Anmeldung für die Kompakt-Weiterbildung „Systemische Organisationsentwicklung“ profitieren Sie von unserem Rabatt und zahlen für beide Weiterbildungen 5.372,00 € statt 6.372,00 €.**

Für Ihre Anmeldung verwenden Sie bitte den nachfolgenden Anmeldebogen (unten auf Seite 11) und übersenden Sie uns diesen per Post, Telefax oder E-Mail. Wir werden Ihnen umgehend eine Bestätigung über den Eingang Ihrer Anmeldung zukommen lassen.

Spätestens 10 Geschäftstage nach Eingang ihrer vollständigen Anmeldung erhalten Sie eine Mitteilung, ob Sie an der Kompakt-Weiterbildung teilnehmen können, sowie geforderte Besondere Teilnahmebedingungen für Weiterbildungen, die Sie uns bitte bis 4 Wochen vor Beginn der Kompakt-Weiterbildung unterzeichnet zurücksenden, spätestens zum Beginn der Kompakt-Weiterbildung.

Die Gebühren für die Kompakt-Weiterbildung sind mit Zugang der Rechnung (ca. drei Wochen vor Beginn der Weiterbildung) zur Zahlung fällig. Sie haben die Möglichkeit, die Gebühren entweder auf einmal, oder in zwei Raten zu bezahlen.

Ergänzend gelten unsere beiliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (Seiten 12-15) sowie gesondert vereinbarte Besonderen Teilnahmebedingungen für Weiterbildungen.

## ABSCHLUSS

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer erhalten bei erfolgreichem Abschluss gemäß den Besonderen Teilnahmebedingungen für Weiterbildungen ein Zertifikat des **istob-Zentrums** über die Weiterbildung mit einem detaillierten Leistungsnachweis, der Beschreibung der Themenschwerpunkte und der Nennung der Referentinnen und Referenten.

## Anmeldung zur Kompakt-Weiterbildung „Konfliktmoderation in Teams“ KWB TK 1 2020

Foto

Nachname: \_\_\_\_\_

Vorname: \_\_\_\_\_ Geburtsdatum: \_\_\_\_\_

### **Private Anschrift:**

Straße \_\_\_\_\_

PLZ/Ort \_\_\_\_\_

Telefon (privat) \_\_\_\_\_

Email \_\_\_\_\_

### **Dienstl. Anschrift:**

Beruf/ Tätigkeit \_\_\_\_\_

Dienststelle /Ort \_\_\_\_\_

Telefon (dienstlich) \_\_\_\_\_

Email (dienstlich) \_\_\_\_\_

In welchem Arbeitsfeld sind Sie tätig? (Mehrfachnennungen sind möglich)	
<input type="checkbox"/> Altenhilfe	<input type="checkbox"/> Partnerschaft und Familie
<input type="checkbox"/> Arbeit mit Frauen	<input type="checkbox"/> Psychiatrie
<input type="checkbox"/> Arbeit mit Menschen mit Förderbedarf	<input type="checkbox"/> Psychotherapie
<input type="checkbox"/> Coaching / Supervision	<input type="checkbox"/> Schule
<input type="checkbox"/> Erwachsenenbildung	<input type="checkbox"/> Seelsorge/ Hospiz
<input type="checkbox"/> Kinder- und Jugendhilfe	<input type="checkbox"/> Strafvollzug / Bewährungshilfe
<input type="checkbox"/> Krisenbewältigung	<input type="checkbox"/> Suchthilfe
<input type="checkbox"/> Medizinischer Bereich	<input type="checkbox"/> Unternehmen / Wirtschaft:
<input type="checkbox"/> Migration / Flucht	<input type="checkbox"/> Andere:

Art der Einrichtung? (Mehrfachnennungen sind möglich)	
<input type="checkbox"/> Ambulant	<input type="checkbox"/> Reha
<input type="checkbox"/> Beratungsstelle	<input type="checkbox"/> Stationär
<input type="checkbox"/> Klinik	<input type="checkbox"/> teil-stationär/ komplementär
<input type="checkbox"/> Öffentliche Verwaltung	<input type="checkbox"/> Verband /Träger
<input type="checkbox"/> Praxis	<input type="checkbox"/> Andere:
Ihre Funktion/Ihr Status?	
<input type="checkbox"/> Angestellt	<input type="checkbox"/> Selbständig
<input type="checkbox"/> Leitung	<input type="checkbox"/> Andere:

- Ich habe die beiliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen und die Widerrufsbelehrung (Seite 10 – 14) zur Kenntnis genommen und bin mit deren Geltung einverstanden.
- Ich möchte gerne über das istob-Zentrum und die dort angebotenen Workshops, Weiterbildungen und sonstigen Veranstaltungen auf dem Laufenden gehalten werden. Ich bin daher damit einverstanden, dass meine Kontakt-Daten für die Zusendung solcher weiterer Informationen von istob-Zentrum verwendet werden, einschließlich einer Übermittlung per E-Mail. Eine Weitergabe meiner Daten an Dritte, die nicht zur Durchführung der von mir gebuchten Veranstaltung erforderlich ist, ist ausgeschlossen. Diese Einwilligungserklärung kann ich jederzeit mit der Wirkung für die Zukunft gegenüber istob-Zentrum, Brahmstraße 32, 81677 München oder per E-Mail an [info@istob-zentrum.de](mailto:info@istob-zentrum.de) widerrufen. Die Leistungen von istob-Zentrum werden unabhängig davon erbracht, ob ich meine Einwilligung erkläre oder widerrufe.

---

 Datum, Ort

---

 Unterschrift

### Allgemeine Geschäftsbedingungen

für alle Veranstaltungen des istob-Zentrums für Systemische Therapie,  
Supervision und Beratung e.V., Brahmstraße 32 [3. OG], 81677 München

#### 1. Veranstalter/Vertragspartner

istob – Zentrum für Systemische Therapie, Supervision und Beratung e.V., gesetzlich vertreten durch den geschäftsführenden Vorstand, Ute Zander-Schreindorfer, Brahmstraße 32 [3. OG], 81677 München – im Folgenden: "istob-Zentrum" oder "Veranstalter".

#### 2. Geltungsbereich

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Veranstaltungen des istob-Zentrums. Sofern bei dem jeweiligen Veranstaltungshinweis oder den Anmeldeformularen gesondert darauf hingewiesen wird, gelten ergänzend und vorrangig die dort bezeichneten besonderen Teilnahme- oder Vertragsbedingungen.

#### 3. Vertragsgegenstand/Leistungen des Veranstalters

Das istob-Zentrum erbringt Dienstleistungen in Form von Weiterbildungen, Workshops, Seminarreihen, Vorträgen sowie anderen Arten von Veranstaltungen (im Folgenden: "Kurse" bzw. "Veranstaltungen") zur Theorie und Praxis systemischer Haltungen und Methoden, vornehmlich für MitarbeiterInnen unterschiedlicher psychosozialer Arbeitsfelder. Wir wenden uns an Personen, die professionell als selbständig Tätige oder als MitarbeiterInnen in klinischen oder sozialen Institutionen Therapie-, Supervisions- oder Beratungsprozesse gestalten.

#### 4. Anmeldung und Zustandekommen des Vertrages, Einbeziehung von AGB und Besondere Teilnahmebedingungen

**4.1** Die Ankündigung der Veranstaltung auf unseren Internetseiten, dem Jahresprogramm, Informationsflyern oder den besonderen Ausschreibungs- und Anmeldeformularen stellt noch kein rechtlich bindendes Angebot dar.

##### 4.2 Anmeldung für Workshops, Seminare und Vorträge

4.2.1 Die Anmeldung hierfür sollte grundsätzlich online über unsere Internetseite [www.istob-zentrum.de](http://www.istob-zentrum.de) erfolgen. Daneben kann sich der Teilnehmer auch schriftlich, per Telefax oder per E-Mail anmelden.

##### 4.2.2 Online Anmeldung über [www.istob-zentrum.de](http://www.istob-zentrum.de)

Online erfolgt die Anmeldung indem der Teilnehmer in der Anmeldemaske die entsprechende Veranstaltung auswählt, seine Kontaktdaten und die weiteren durch einen Stern als erforderlich bezeichneten Angaben ergänzt. Durch Anklicken des Buttons „kostenpflichtig anmelden“ gibt der Teilnehmer seinen verbindlichen Antrag auf Teilnahme an der angegebenen Veranstaltung ab. Der Teilnehmer erhält unmittelbar nach dem Absenden der Anmeldung zunächst eine Bestätigung des Zugangs seiner Anmeldung per E-Mail zugesandt; diese Anmeldebestätigung stellt noch keine Vertragsannahme durch istob-Zentrum dar, da erst die Verfügbarkeit von Teilnehmerplätzen geprüft werden muss. Ein Vertrag kann hier nur in deutscher Sprache geschlossen werden. Der Vertragstext wird von istob-Zentrum nicht gespeichert.

##### 4.2.3 Anmeldung per Brief, E-Mail oder Fax

Wenn dem Teilnehmer eine online-Anmeldung technisch nicht möglich ist oder er dies nicht wünscht, kann er sich auch per Brief, E-Mail oder Fax anmelden. Eine solche Anmeldung in Textform gilt mit Eingang beim Veranstalter als verbindlicher Antrag des Teilnehmers auf Teilnahme an der angegebenen Veranstaltung. Erfolgt die Anmeldung per E-Mail, erhält der Teilnehmer unverzüglich eine Bestätigung des Zugangs der Anmeldung per E-Mail (Anmeldebestätigung, s. Ziffer 4.2.2). Bei Anmeldungen auf anderem Wege wird deren Eingang grundsätzlich nicht gesondert bestätigt.

##### 4.3 Anmeldung für Weiterbildungen

4.3.1 Eine Anmeldung für Weiterbildungen und andere Veranstaltungen, die eine Prüfung von Qualifikationsvoraussetzungen des Teilnehmers durch istob-Zentrum erfordern, ist online leider nicht möglich, sondern nur durch Übermittlung des bei der Ausschreibung der jeweiligen Veranstaltung bezeichneten und vollständig ausgefüllten Anmeldebogens. Dieser kann als PDF-Dokument auf [www.istob-zentrum.de](http://www.istob-zentrum.de)

[zentrum.de](http://zentrum.de) abgerufen werden oder wird dem Teilnehmer auf Anfrage in Textform gesondert übermittelt. Der Eingang des vervollständigten Anmeldebogens bei istob-Zentrum gilt als verbindlicher Antrag des Teilnehmers auf Teilnahme an der angegebenen Veranstaltung.

4.3.2 Nur bei einer Übermittlung per E-Mail erhält der Teilnehmer unverzüglich eine E-Mail, mit welcher ihm der Eingang seiner Anmeldung bestätigt wird (Anmeldebestätigung), die aber noch keine Vertragsannahme durch istob-Zentrum darstellt, da zunächst die Qualifikationsvoraussetzungen und Verfügbarkeit von Teilnehmerplätzen geprüft werden müssen.

#### 4.4 Zustandekommen des Vertrages

Ein verbindlicher Vertrag kommt für jede Art von Veranstaltung und unabhängig von der Form der Anmeldung erst dadurch zustande, dass istob-Zentrum dem Teilnehmer auf seine Anmeldung hin eine Teilnahmebestätigung in Textform (per E-Mail, Telefax oder Brief) übermittelt. Die Anmeldungen werden grundsätzlich in der Reihenfolge ihres Einganges berücksichtigt.

Die verbindliche Teilnahmebestätigung wird vom Veranstalter regelmäßig innerhalb von fünf Geschäftstagen (Montag bis Freitag), für Weiterbildungen oder andere Veranstaltungen mit Qualifikationsvoraussetzungen innerhalb von 10 Geschäftstagen seit der Anmeldung an eine der vom Teilnehmer angegebenen Kontaktmöglichkeiten (E-Mail, Telefax, Postadresse) übermittelt. Solange der Teilnehmer keine Teilnahmebestätigung in Textform erhalten hat, ist ein Vertrag noch nicht zustande gekommen und der Teilnehmer nicht verbindlich angemeldet.

4.5 Mit seiner Anmeldung akzeptiert der Teilnehmer die Geltung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

4.6 Soweit die Veranstaltung Besondere Teilnahme- oder Vertragsbedingungen erforderlich macht (insbes. bei Weiterbildungen) werden diese dem Teilnehmer zusammen mit der Teilnahmebestätigung übersandt. Der Teilnehmer ist verpflichtet, diese bis 4 Wochen vor Beginn der Veranstaltung unterzeichnet zurücksenden, spätestens zum Beginn der Veranstaltung. Sofern der Teilnehmer diese nicht rechtzeitig zurücksendet, ist istob-Zentrum berechtigt, den Vertrag mit dem Teilnehmer fristlos zu kündigen.

### 5. Kursgebühren

5.1 Die Kursgebühren sind bei dem Angebot und der Beschreibung der jeweiligen Veranstaltung in unserem Jahresprogramm, Informationsflyern oder den besonderen Ausschreibungs- und Anmeldeformularen angegeben.

5.2 Bei besonderen Angeboten für Frühbucher von Weiterbildungen reduziert sich die Kursgebühr auf den jeweils in der Ausschreibung der Weiterbildungen angegebenen Betrag, sofern die Frühmeldefrist eingehalten wurde. Entscheidend für die Gewährung des Nachlasses ist nicht die Absendung, sondern der fristgerechte Eingang der Anmeldung beim Veranstalter.

5.3 Gruppenrabatt: Melden sich mindestens 3 Personen gemeinsam und gleichzeitig vom gleichen Arbeitgeber für eine Veranstaltung (Workshop, Weiterbildung, Kompaktweiterbildung, Sonderveranstaltungen, Fachtage) an, dann reduziert sich die Kursgebühr um jeweils 5 % auf die Frühbucher- oder Normal-Gebühr. Mindestens 1 Person der Gruppe muss bei Anmeldung dem istob-Zentrum alle Namen schriftlich mitteilen und formlos den Gruppenrabatt beantragen.

5.4 Lehrgänge und Seminarreihen können – sofern nicht anders angegeben – nur als Ganzes belegt werden. Eine Buchung nur einzelner Lehrgangs- oder Seminaranteile ist nicht möglich. Die Absage eines einzelnen Termins eines Lehrgangs oder einer Seminarreihe entbindet den Teilnehmer nicht von der Zahlungsverpflichtung. Der Veranstalter behält sich auch insoweit Änderungen im Seminarprogramm und bei den ReferentInnen entsprechend Ziffer 9.2 vor.

### 6. Zahlung und Fälligkeit

Der Teilnehmer erhält in der Regel drei Wochen vor Beginn der Veranstaltung eine Einladung zu der Veranstaltung und die Rechnung zugesandt. Bei Workshops und eintägigen Veranstaltungen mit der Bezeichnung „KOMPAKT-Tag“ erhalten die Teilnehmer bis 10 Tage vor Veranstaltungsbeginn eine Rechnung. Die Kursgebühr ist mit Zugang der Rechnung zur Zahlung fällig. Sofern in Besonderen Teilnahmebedingungen die Möglichkeit von Teilzahlungen vereinbart wurde, richtet sich die Fälligkeit nach den dort angegebenen Terminen. Zahlungen haben grundsätzlich per Überweisung unter Angabe der Rechnungsnummer zu erfolgen. Der Teilnehmer kommt mit der Zahlung der Kursgebühren in Verzug, wenn er nach Zugang der Rechnung

nicht bis spätestens 10 Kalendertage vor Veranstaltungsbeginn bezahlt hat oder bei Teilzahlungen aufgrund der Besonderen Teilnahmebedingungen den dort angegebenen Zahlungstermin um mehr als 10 Kalendertage überschreitet.

#### 7. Rücktritt und Kündigungsrecht des Teilnehmers

- 7.1 Der Teilnehmer kann bis 4 Wochen vor Beginn der Veranstaltung gegen eine Bearbeitungspauschale in Höhe von 40,- € vom Vertrag zurücktreten.
- 7.2 Ein nach diesem Zeitpunkt erfolgter Rücktritt ist nur dann kostenfrei, wenn eine Ersatzteilnehmerin oder ein Ersatzteilnehmer gefunden werden kann. Dem Teilnehmer steht der Nachweis frei, dass dem Veranstalter kein oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist.
- 7.3 Der Rücktritt hat schriftlich zu erfolgen. Maßgeblicher Zeitpunkt der Fristwahrung ist der Eingang der Rücktrittserklärung beim Veranstalter.
- 7.4 Erfolgt die Anmeldung des Teilnehmers erst innerhalb der letzten 4 Wochen vor Beginn der Veranstaltung, ist ein Rücktritt nicht möglich, ohne dass ein Teilnahmeentgelt zu zahlen ist.
- 7.5 Im Übrigen ist eine Kündigung des Vertrages nach Beginn der Veranstaltung nicht möglich. Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- 7.6 Das in nachfolgender Ziffer 8. dargestellte gesetzliche Widerrufsrecht eines Verbrauchers bleibt von dem vorstehend geregelten Rücktrittsrecht unberührt.

#### 8. Widerrufsrecht des Verbrauchers

Sofern Sie sich für eine Veranstaltung als Verbraucher anmelden, haben Sie ergänzend zum Rücktrittsrecht folgendes Widerrufsrecht; Verbraucher ist gemäß § 13 BGB jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu einem Zwecke abschließt, der weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann:

##### Widerrufsbelehrung

###### Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns

###### **istob-Zentrum für Systemische Therapie Supervision und Beratung e.V.**

Brahmsstraße 32, 81677 München  
 Fon +49-(0)89 – 5 23 63 43  
 Fax +49-(0)89 – 5 23 69 78  
 Email: [info@istob-zentrum.de](mailto:info@istob-zentrum.de)

mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

###### **Folgen des Widerrufs**

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen soll, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der

Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

– Ende der Widerrufsbelehrung –

## 9. Absage und Änderung von Veranstaltungen durch den Veranstalter

**9.1** Die Veranstaltung kann vom Veranstalter aus wichtigen Grund abgesagt werden, insbesondere mangels kostendeckender Teilnehmerzahl, wegen kurzfristiger Nichtverfügbarkeit des Referenten ohne Möglichkeit des Einsatzes eines Ersatzreferenten oder aufgrund höherer Gewalt. Der Teilnehmer wird unverzüglich informiert und bereits gezahlte Entgelte werden vollständig erstattet. Weitergehende Ansprüche sind vorbehaltlich Ziffer 10 ausgeschlossen.

**9.2** Der Veranstalter ist zum Wechsel von Referenten oder zu einer zeitlichen Verschiebung der Veranstaltung aus wichtigem Grund, z.B. Erkrankung des Referenten, berechtigt, soweit dies dem Teilnehmer zumutbar ist.

## 10. Kündigung des Veranstalters

Der Veranstalter kann den Vertrag aus wichtigem Grund kündigen, z.B. wenn der Teilnehmer die Veranstaltung nachhaltig stört oder auf eine Mahnung keine fristgemäße Zahlung erfolgt. Ein Anspruch des Teilnehmers auf Erstattung der bereits gezahlten Kursgebühr besteht in einem solchen Fall nicht.

## 11. Haftung

Der Veranstalter haftet nur für Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung des Veranstalters, eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen beruhen. Unberührt davon bleibt die Haftung für die Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit, wenn diese auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung des Veranstalters, eines gesetzlichen Vertreters oder eines Erfüllungsgehilfen beruhen.

## 12. Datenschutz

**12.1** Die Daten des Teilnehmers und/oder des Vertragspartners beziehungsweise dessen Vertreters werden ausschließlich zur Durchführung der Veranstaltung durch den Veranstalter elektronisch gespeichert und automatisiert verarbeitet, es sei denn, es wird ausdrücklich in eine sonstige, in der jeweiligen Einwilligung konkretisierte Nutzung und/oder Verwendung der Daten eingewilligt.

**12.2** Eine Weitergabe der Daten an unberechtigte Dritte erfolgt nicht.

**12.3** Die Übersendung der Anmelde- und Teilnahmebestätigung kann auch durch unverschlüsselte E-Mails erfolgen. Dabei kann nicht ausgeschlossen werden, dass diese von Dritten gelesen werden kann.

## 13. Urheberrecht

Seminar-, Workshop- und sonstige Kursunterlagen sind urheberrechtlich geschützt. Das Kopieren oder die Weitergabe an Dritte ist nur nach vorheriger Zustimmung des Inhabers der Nutzungsrechte zulässig.

## 14. Salvatorische Klausel

Im Falle der Unwirksamkeit einzelner Klauseln dieser Bedingungen bleibt die Wirksamkeit der übrigen Klauseln unberührt.