



# Konflikte souverän lösen: Praxistipps für kritische Situationen

## Was wird geschult?

Nicht selten machen sich Unzufriedenheit, Unverständnis und Aggression auch bei Gästen in den Kinobetrieben bemerkbar. Es wird zunehmend schwieriger, gesetzliche Auflagen, die betriebliche Hausordnung und soziale „Spielregeln“ durchzusetzen. Was tun, wenn Anweisungen und Vorschriften ignoriert, Kinomitarbeitende beschimpft und der Kinobetrieb mutwillig gestört wird? Wie kann jeder im Team mit guter Kommunikation schwierige Situationen bewältigen und deeskalieren? Woran erkennt man Gefahren und welche Handlungsoptionen haben Führungskräfte, um die Kinobelegschaft vor Übergriffen zu schützen?

Der Workshop vermittelt grundlegende Strategien zur konfliktlösenden Kommunikation – von der Bedeutung der Körpersprache über den Aufbau von überzeugenden Argumentationen bis zur wirksamen Abwehr von (verbalen) Übergriffen. Zudem erfahren die Teilnehmenden, wie Gefahrenpotenziale frühzeitig erkannt werden und welche Handlungsoptionen es gibt. Einen zweiten Schwerpunkt bildet die praktische Arbeit in kleinen Teams, bei der kritische Situationen simuliert und gemeinsam gelöst werden.

## Termin

Wir haben für Sie mehrere Termine im ersten Quartal des Jahres 2023 geplant. Wir starten im Februar mit folgenden Terminen:

02.02.2023; 10:00 – ca. 15:00 Uhr – Hamburg, CinemaxX Wandsbek

08.02.2023; 10:00 – ca. 15:00 Uhr – Bonn, WOKI - Dein Kino!

09.02.2023; 10:00 – ca. 15:00 Uhr – Frankfurt a.M. – ASTOR Film Lounge MyZeil

Folgende Termine sind außerdem im März geplant:

01.03.2023 – 10:00 – ca. 15:00 Uhr – Leipzig, Cinestar

02.03.2022 – 10:00 – ca. 15:00 Uhr – München, Mathäser Filmpalast

## Für wen ist die Schulung?

Für alle interessierten Kinobetreiber\*innen und Mitarbeiter\*innen, die in Kontakt mit den Gästen stehen.

## Kosten

Diese Veranstaltung findet als Präsenztermin statt und kostet € 29,-netto pro Teilnehmer\*in. Reise- und Übernachtungskosten müssen selber getragen werden.

## Anmeldung

Die Teilnehmer\*innenzahl ist pro Workshop auf 15 Teilnehmer\*innen begrenzt. Bitte melden Sie sich unter [events@hdf-kino.de](mailto:events@hdf-kino.de) bis zum **18.01.2023** für die Veranstaltung an mit entsprechendem Vermerk an welchem Datum Sie teilnehmen möchten. Die Plätze werden nach Eingang der Anmeldung vergeben. Um möglichst vielen Kinos die Teilnahme zu ermöglichen, kann pro Unternehmen nur eine Person teilnehmen.

Sie bekommen dann alle Informationen zum Ablauf des Workshops mit der Anmeldebestätigung zugesendet.

## Zur Moderation

Ulrike Hanky-Mehner ist Inhaberin der Strategie-Beratung UHM Kommunikation. Sie ist seit über dreißig Jahren im Bereich PR/Marketing tätig und berät Unternehmen und Organisationen bei der Planung und Umsetzung erfolgreicher Kommunikations-Strategien. Nach langjähriger Tätigkeit als CEO einer internationalen Agenturgruppe gilt ihr Augenmerk heute dem Coaching von jungen Talenten und der individuellen Beratung von Führungskräften. Mehr unter: [www.uhm-kommunikation.de](http://www.uhm-kommunikation.de)

Gefördert durch:



Ein Projekt von:

