

Katalog

Kommunikation



Inhalt

KONZEPTE KOMMUNIKATION.....	3
KOMMUNIZIEREN & KOOPERIEREN	3
KOMMUNIKATION UND DIE DUNKLE TRIADE: Ein Praxisworkshop.....	5
BESCHWERDEMANAGEMENT - Sensibel und lösungsorientiert	7
GESCHLECHTERGERECHTE SPRACHE – Geschickt und kreativ gendern.....	11
DAS MODERNE MITARBEITENDENGESPRÄCH – Zielgerichtet, empathisch und adressatengerecht (Optional: LOB-Gespräch).....	13
DAS MODERNE MITARBEITENDENGESPRÄCH – Reflexion und Fresh-Up für erfahrene Führungskräfte	15
DAS WERTSCHÄTZENDE „WIR“ – Unterschiede im Team verstehen & nutzen!	17
GEWALTFREI KOMMUNIZIEREN – Effektiv und wertschätzend Gespräche führen.....	19
KLARE KOMMUNIKATION, KLARE GRENZEN – Umgang mit Diskriminierung im Kundenkontakt	21
KOMMUNIKATION IM TEAM UND PROJEKT – Stein auf Stein zum Erfolg	23
KONFLIKTMANAGEMENT – Lösen, nicht gewinnen!.....	25
KUNDENZUFRIEDENHEIT VON ANFANG AN – Die Grundsteine einer perfekten Kundenbeziehung	27
MOTIVATION GEWINNEN trotz Krisenzeiten	29
MOTIVIEREN SIE SICH UND IHR UMFELD! Die Führungskraft als Multiplikator.....	31
PRÄSENTATIONEN ERFOLGREICH HALTEN – Präsentieren Sie sich!	33
PRÄSENTIEREN UND ÜBERZEUGEN – Neu gedacht	35
PROFESSIONELL TELEFONIEREN – Freundlich und verbindlich am Hörer	39
QUALITÄT DURCH FEEDBACK – Einfach kontinuierlich besser werden!	41
RESPEKTVOLL MITEINANDER - Für ein sicheres und unbelastetes Arbeitsumfeld	43
SELBST- UND FREMDBILD – Schieben wir die Bilder übereinander!.....	45
VERHANDELN – Mit Persönlichkeit und Skills punkten!.....	47
SYSTEMISCHE BERATUNG – Ich hatte eine Lösung, aber irgendwie passte sie nicht zum Problem.	51
KOLLEGIALE FALLBERATUNG – Einfach und effektiv Visionen schaffen!	53

KONZEPTE KOMMUNIKATION

KOMMUNIZIEREN & KOOPERIEREN

Perfektionieren Sie Ihre Kommunikation – durch die Kombination von Selbstreflexion, fundiertem Verständnis der Kommunikationsmodelle und Wissen um die eigene Wirkung gelingt es!

Wir alle machen es täglich und können es nicht lassen: Kommunizieren! Unsere Sprache ist nur eine von mehreren Instrumenten, uns auszudrücken. Und nur vordergründig das Wichtigste! Der Löwenanteil unserer Aussagen wird nonverbal transportiert, über Körpersprache, Gestus und Mimik. Wer all diese Ausdrucksmöglichkeiten beherrscht, zu steuern weiß und in Einklang bringt, kommuniziert meisterhaft!



In diesem Seminar lernen Sie die relevanten Kommunikationsmodelle kennen und praxistauglich anzuwenden. Sie reflektieren und verfeinern Ihr Auftreten und Ihre Wirkung und erfahren, wie Sie alle Ihnen zur Verfügung stehenden Kommunikationsmöglichkeiten optimal nutzen.

ZIELGRUPPE

Mitarbeitende, Führungskräfte

LERNZIELE

Sie

- erhalten wertvolle Information zu den Grundlagen der Kommunikation und ihrer Praxisanwendung.
- erfahren, wie Sie Gespräche kreativ, wertschätzend und zielorientiert führen.
- reflektieren sich und Ihre Wirkung auf andere.

INHALTE

Grundlagen der Kommunikation

Was ist, was kann Kommunikation?

Die wichtigsten Kommunikationsmodelle:

- Das Vier-Ohren-Modell
- Die fünf Axiome von Watzlawik
- Die Transaktionsanalyse

Erste Schritte zur Praxisanwendung

Techniken der Gesprächsführung

Motivierende Gesprächsführung

Aktives Zuhören

Wer fragt, weiß mehr – Fragetechniken

Zielorientierung im Gespräch generieren

Kreative Ansätze für interessante Gespräche

Was man sagt, während man nicht spricht – Körpersprache

Innere und äußere Haltung

Gestus und Mimik

Blickkontakt

Atmung

Wie wirke ich auf andere? – Selbstreflexion

Fremd- und Selbstbild – Schieben wir die Bilder übereinander.

	Inkongruenz – Wenn Wort und Körpersprache nicht zusammenpassen Persönlichen Stil und eigene Potenziale erkennen und nutzen Typische Fehler erkennen und vermeiden. <i>Die angegebenen Inhalte sind Vorschläge und immer nach individuellen Bedarfen/Fragestellungen/Zielgruppen anpassbar.</i>
METHODEN	• Fachlicher Input • Diskussionen • Einzel- und Gruppenaufgaben • Arbeit an Praxisbeispielen • Rollenspiele
DAUER	2 Tage Präsenz oder 2 Tage (4 × 90 Min./Tag) remote
GRUPPENGROSSE	Bis max. 12 Teilnehmende Präsenz Bis max. 8 Teilnehmende remote

KOMMUNIKATION UND DIE DUNKLE TRIADE: Ein Praxisworkshop

In einer Arbeitswelt, die Vielfalt feiert und auf Kommunikation setzt, wird eines oft übersehen: Auch die dunklen Seiten der Persönlichkeit sind Teil unseres Miteinanders. Egoismus, Manipulation, Machthunger – diese Anteile existieren, ob wir sie wahrhaben wollen oder nicht. Dieses Seminar bricht mit der Illusion dauerhafter Harmonie und lädt dazu ein, die ganze Bandbreite menschlicher Persönlichkeit zu erkunden. Basierend auf dem wissenschaftlich fundierten Dark Factor Score lernen die Teilnehmenden, eigene Schattenseiten zu erkennen, sie einzuordnen – und souverän mit ihnen und denen anderer umzugehen. Denn wahre Kommunikationskompetenz entsteht nicht durch Nettigkeit, sondern durch Selbstkenntnis, Klarheit und Haltung.



ZIELGRUPPE

Mitarbeitende, Führungskräfte

LERNZIELE

Sie

- lernen dunkle Seiten zwischenmenschlicher Beziehungen zu erkennen und einzuordnen
- können eigene Verhaltensmuster kritisch beleuchten und ggf. Schattenanteile erkennen
- entwickeln eine differenzierte Haltung zu ihren inneren Motiven und Dynamiken
- sind sensibilisiert für manipulative, kontrollierende oder selbstzentrierte Verhaltensweisen
- können angemessen auf schwierige Gesprächspartner reagieren, ohne ihre Integrität zu verlieren
- können Ambivalenz und emotionale Komplexität besser aushalten und navigieren

INHALTE

Was ist der Dark Factor?

Wissenschaftlicher Hintergrund des Konstrukts (Dark Factor of Personality – Uni Koblenz/Landau & Uni Ulm)

Einordnung: dunkle Persönlichkeitszüge vs. psychische Störungen
Relevanz im beruflichen Kontext

Schattenarbeit: Begegnung mit sich selbst

Selbstreflexion mithilfe des Dark Factor Score (Einzeldurchführung)

Was löst der Test aus? Was ist (un)erwartet?

Welche inneren Anteile leben wir – und welche verdrängen wir?

Mikropolitik & Dynamiken im Berufsalltag

Wie treten dunkle Persönlichkeitsanteile im Job zutage?

Dominanz, Manipulation, Gleichgültigkeit, Vorteilsdenken etc.

Fallbeispiele aus dem Arbeitsalltag (Führung, Kundenkontakt, Teamkonflikte)

Kommunikative Strategien im Umgang

Selbstregulation und Authentizität trotz innerem Schatten

Umgang mit manipulativen Persönlichkeiten

Grenzen setzen ohne Eskalation

Deeskalation vs. Konfrontation: Was wann wie?

Vielfalt bedeutet auch: Ambivalenz aushalten

Warum nicht jeder nett sein muss – und das okay ist

Empathie, Macht und Verantwortung in Balance bringen

Persönlichkeitsentwicklung jenseits der Harmonie-Kultur

Die angegebenen Inhalte sind Vorschläge und immer nach individuellen Bedarfen/Fragestellungen/Zielgruppen anpassbar.

METHODEN

- **Fachlicher Input**
- **Diskussionen und Erfahrungsaustausch**
- **Gruppen- und Einzelübungen**
- **Arbeit an aktuellen Fallbeispielen / Break-Out-Sessions**
- **Feedback**

DAUER

1 bis 2 Tage Präsenz oder

1 bis 2 Tage (4 x 90 Min./Tag) remote

GRUPPENGROSSE

Bis max. 12 Teilnehmende Präsenz

Bis max. 10 Teilnehmende remote

BESCHWERDEMANAGEMENT - Sensibel und lösungsorientiert

Die Mitarbeitenden des Kundenservice stehen oft vor herausfordernden Situationen – besonders dann, wenn Beschwerden laut und emotional geäußert werden.

In diesem Seminar lernen Sie, wie Sie auch in hitzigen Momenten gelassen, sensibel und lösungsorientiert bleiben. Wir widmen uns unter anderem dem professionellen Umgang mit Vorwürfen zu sensiblen Themen, z.B. Sexismus und Rassismus. Unser Ziel ist es, Ihnen Werkzeuge an die Hand zu geben, mit denen Sie schwierige Gespräche souverän meistern und gleichzeitig für eine respektvolle und inklusive Kundenkommunikation sorgen.



ZIELGRUPPE	Mitarbeitende
LERN- und Transformations- ZIELE	Sie lernen • wie Sie das Gespräch sensibel und effizient lenken. • Rassismus, Sexismus und weitere Diskriminierungsformen aus der Betroffenenperspektive nachzuvollziehen. • Emotionale Gespräche zu deeskalieren. • Beschwerden mit Hands-On-Haltung zu begegnen. • Diskriminierungsfrei und verständnisvoll zu kommunizieren. • professionelle Distanz zu wahren und gleichzeitig kundenorientiert und nahbar zu bleiben.
INHALTE	Diskriminierungsmarker verstehen Die Vielschichtigkeit und ihre Bedeutung für den persönlichen und telefonischen Kundenkontakt Was sind diskriminierende Handlungen und Vorurteile? Die Perspektive und das Verstehen von Betroffenheit Durchführung von Kundengesprächen Methoden zur Stärkung der persönlichen Resilienz im Gespräch Aktives Zuhören verstehen und anwenden Sensible Fragestellungen und Umgang mit eigenen Vorurteilen Umgang mit der eigenen und der fremden Emotionalität im Gespräch Gesprächsleitfaden zur telefonischen Aufnahme und Abwicklung eines Vorfalls von Rassismus o.Ä. Umgang mit schwierigen Gesprächen Deeskalierende Gesprächstechniken verstehen und anwenden Grundsätze der gewaltfreien Kommunikation nach M. Rosenberg verstehen und anwenden Techniken der Psychohygiene und des nachhaltig erfolgreichen Beschwerdemanagements am Telefon <i>Die angegebenen Inhalte sind Vorschläge und immer nach individuellen Bedarfen/Fragestellungen/Zielgruppen anpassbar.</i>

METHODEN	• Fachlicher Input • Einzel- und Kleingruppenarbeiten • Feedback • Fallbesprechung • Simulationen und Rollenspiele • Best-practice Beispiele
DAUER	1 Tag Präsenz
GRUPPENGROSSE	Bis max. 16 Teilnehmende Präsenz

BESPRECHUNGEN UND MEETINGS – Professionelle Leitung und Moderation

Leiten Sie Ihre Meetings und Besprechungen effektiv, zeitoptimiert, teilnehmer:innen- und lösungs-orientiert!

Ob eine Besprechung oder ein Meeting effektiv abläuft, mit Lösungen abgeschlossen wird und gar kurzweilig und interessant ist, hängt letztlich auch von der Person ab, die das Meeting leitet und moderiert. Hemmschuhe dabei sind oftmals mangelnde Vorbereitung, thematisch und zeitliches Abschweifen und viele, nicht konstruktive Einwürfe und Zwischenfragen. Ergebnis sind Teilnehmende, die den Inhalten nicht folgen können und denen Ergebnisse entgehen.

Nehmen Sie als Moderator:in das Heft in die Hand und führen Sie die Teilnehmenden durch Meetings und Besprechungen, die interessant ausgekleidet, zeitoptimiert geführt, kurzweilig und interessant sind. Das Handwerkszeug dazu vermittelt Ihnen dieses Seminar.



ZIELGRUPPE	Führungskräfte
LERNZIELE	Sie • können Ihre Meetings und Besprechung strukturiert vorbereiten und zeit-optimal ausrichten. • lernen, sich und Ihre Daten professionell zu präsentieren. • erfahren, wie Sie Ihre Teilnehmenden abholen und einbinden können. • können auch in anspruchsvollen Situationen souverän durchmoderieren.
INHALTE	Vorbereitung und Präsentationsaufbereitung Kurzer Exkurs/Refresher: Kommunikation Grundlagen Was ist mein Ziel? Wen möchte ich ansprechen? Zusammenstellen und Aufbereiten der Inhalte Planung des Ablaufes Grundlagen zu Folien- und Konzeptausarbeitung. • Layout der Folien und Bildkomposition • Reduzierung aufs Wesentliche • Bildersprache vor Text! Durchzugsstark moderieren und präsentieren Das Grundsetting und der zeitliche Ablauf Moderationstechniken Tipps zum Gewinn von mehr Aufmerksamkeit (z. B. Interaktion, Einsatz von Voting-Tools, kleine Challenges ...) Einfache Tricks zur Schaffung von Ziel- und Lösungsorientierung

Handwerkzeug für eine erfolgreiche Moderation

Diskussionen steuern

Durch Fragetechniken zu Ergebnissen

Umgang mit Störungen und Abschweifungen

Körpersprache – ganz wichtig!

König der Wörter – Stimme und Sprache

Eigene Wirkung und Auftritt

Die angegebenen Inhalte sind Vorschläge und immer nach individuellen Bedarfen/Fragestellungen/Zielgruppen anpassbar.

METHODEN

- **Fachlicher Input**
- **Einzel- und Gruppenarbeit**
- **Arbeit an aktuellen Fallbeispielen/Präsentationen**
- **Diskussionen**

DAUER

2 Tage Präsenz

GRUPPENGROSSE

Bis max. 12 Teilnehmende Präsenz

GESCHLECHTERGERECHTE SPRACHE – Geschickt und kreativ gendern

Geschlechtergerechte Sprache ist inzwischen in vielen Unternehmen, Behörden und Institutionen Alltag. Dabei gibt es immer wieder Fallstricke, Unklarheiten und Umsetzungsprobleme. Das reicht von grundsätzlichen Fragen (Warum soll ich überhaupt gendern?) bis zu praktischen Problemen bei bestimmten Wörtern. Auf alle diese Themen geht das Seminar ein.

Sie erfahren, warum Gendern aus wissenschaftlicher Perspektive sinnvoll ist, wie Sie auf die richtigen Wörter und Ausdrücke kommen, wie Sie mit Problemfällen umgehen und dennoch sprachlich kreativ bleiben. In zahlreichen Übungen wird das Gelernte gefestigt.

Gemeinsam finden wir Formulierungen, die sich im Alltag bewähren: geschlechtergerecht – gleichzeitig klar und ausdrucksstark.



ZIELGRUPPE	Führungskräfte, Mitarbeitende
LERN- und Transformations-ZIELE	Sie • erfahren, wie Sie gendergerecht, kreativ und wortgewandt Texte formulieren. • gewinnen Sicherheit in der Alltagsanwendung der Gender-sprache.
INHALTE	Umgang mit dem generischen Maskulinum Warum geschlechtergerechte Sprache sinnvoll ist Reduktion von Geschlechterstereotypen Offenes Denken über Geschlechterrollen Feminisierung, Neutralisierung und Genderzeichen Wie gendere ich geschickt? Sternchen, Doppelpunkt oder Binnen-i: Was sind die Vor – und Nachteile verschiedener Ansätze? Wie passen Verständlichkeit, Eleganz und gendergerechte Sprache zusammen? Wie gehe ich mit Kritik an gendergerechter Sprache um? Mit der Zeit gehen in Sprache und Schrift Persönlichen Sprachduktus finden Vermeiden von Unworten. Übungen Standards und Satzbeispiele Arbeit an konkreten Fallbeispielen aus dem Teilnahmekreis <i>Die angegebenen Inhalte sind Vorschläge und immer nach individuellen Bedarfen/Fragestellungen/Zielgruppen anpassbar.</i>
METHODEN	• Fachlicher Input • Diskussionen • Arbeit an aktuellen Fallbeispielen • Übungen • Feedback

DAUER	1 Tag Präsenz oder 1 Tag (4 × 90 Min./Tag) remote
GRUPPENGROSSE	Bis max. 12 Teilnehmende Präsenz Bis max. 8 Teilnehmende remote

DAS MODERNE MITARBEITENDENGESPRÄCH – Zielgerichtet, empathisch und adressatengerecht (Optional: LOB-Gespräch)

Das Mitarbeitenden-Gespräch stellt eines der wichtigsten Führungsinstrumente dar. Gut vor- und nachbereitet, vor allem aber mit ausgeprägter Adressaten-, Ziel- und Lösungsorientierung geführt, bietet es dem Mitarbeitenden Orientierung und Sicherheit für ihre/seine Tätigkeit. Die Führungskraft gewinnt eine gute Einschätzung bzgl. Persönlichkeit und Leistung des Mitarbeitenden. Ideal ist, das Gespräch folgt einer geregelten Struktur, ist dialogisch angelegt, wird wertschätzend und in angemessen lockerer Atmosphäre geführt. Dann kann dieses Forum mannigfaltige Vorteile in den Berufsalltag einspielen: Orientierung, Sicherheit, und Motivation vermitteln.



Das Gespräch folgt einer geregelten Struktur, ist dialogisch angelegt, wird wertschätzend und in angemessen lockerer Atmosphäre geführt. Dann kann dieses Forum mannigfaltige Vorteile in den Berufsalltag einspielen: Orientierung, Sicherheit, und Motivation vermitteln.

In diesem Format erhält die Führungskraft Anleitung und Unterstützung, Mitarbeitenden-Gespräche strukturiert zu führen und dabei eine gute Balance zwischen Adressaten-, Lösungs- und Zielorientierung zu wahren. Die Mitarbeitenden abzuholen, einzubinden und zu motivieren. Und damit die Grundfeste zur Erreichung der strategisch und operativ vereinbarten Ziele zu legen.

ZIELGRUPPE

Führungs-/nachwuchskräfte

LERN- und Transformations- ZIELE

Sie lernen

- Ihre Mitarbeitenden-Gespräche sachgerecht vorzubereiten.
- das Mitarbeitenden-Gespräch zu strukturieren, auf die Gesprächsziele auszurichten und aktiv zu gestalten.
- den gesamten Spannungsbogen, Vor- und Nachbereitung und Durchführung, als Führungskraft professionell abzubilden.

INHALTE

Techniken der aktiven und empathischen Gesprächsgestaltung

Die Botschaften des Gegenübers entschlüsseln

Metakommunikation als unvoreingenommene Gesprächsperspektive

Aktives Zuhören und Paraphrasierung

Gezieltes (Nach-)Fragen und das Senden möglichst eindeutiger Botschaften

Körpersprachliche, stimmliche und außersprachliche Ebene Zielgerichtete Botschaftsübermittlung

Gesprächsvorbereitung

Orientierung am Gesprächsleitfaden / Leitfaden erstellen

Kernfragen formulieren

(SMARTER) Ziele formulieren

Durchführung von Mitarbeitenden-Gesprächen

Finden eines positiven Einstiegs

Gesprächsstruktur am Leitfaden ausrichten

Balance zwischen Zielorientierung und Mitarbeitenden-Fokus
 Wertschätzend Feedback geben
 Schwierige Gesprächssituationen meistern
 Umgang mit Einwänden und Beschwerden

Gesagtes bewerten – kontrollierte Subjektivität erreichen

Balance zwischen Intuition und Ratio finden
 Sachverhalte anhand beobachtbarer Kriterien aufnehmen
 Probleme bei Beurteilung und Bewertung (Halo-Effekt, etc.)
 Entscheidungen lösungsorientiert fällen
 Typische Beurteilungsfehler

Nachbereitung des Gesprächs

Anfertigen von Mitschriften/Protokollen
 Wesentliches von Unwesentlichem trennen
 Protokoll übersichtlich und kompakt gestalten
 Evaluationsmöglichkeiten für den Transfer festlegen

Optional: Führen von LOB-Gesprächen

Struktur und Phasen eines Beurteilungsgesprächs
 Best practice: Praxisfälle zur systematischen Leistungsbeurteilung
 Leistungserwartungen verständlich aufzeigen
 Leistungsbeurteilung nachvollziehbar und wertschätzend kommunizieren
 Ansätze zur Leistungserfüllung für die Zukunft vereinbaren
 Umgang mit Einwänden und Abwehrhaltung

Arbeit an konkreten Fallbeispielen aus dem Teilnahmekreis

Die angegebenen Inhalte sind Vorschläge und immer nach individuellen Bedarfen/Fragestellungen/Zielgruppen anpassbar.

METHODEN	• Fachlicher Input • Simulationen / Rollenspiele • Einzel- und Gruppenarbeiten • Feedback • Fallbesprechung • Best-practice Beispiele
DAUER	2 Tage Präsenz oder 2 Tage (4 x 90 Mn./Tag) remote
GRUPPENGROSSE	Bis max. 12 Teilnehmende Präsenz Bis max. 10 Teilnehmende remote

DAS MODERNE MITARBEITENDENGESPRÄCH – Reflexion und Fresh-Up für erfahrene Führungskräfte

Das Mitarbeitenden-Gespräch stellt eines der wichtigsten Führungsinstrumente dar. Die Arbeitswelten verändern sich schnell und stetig, so auch die Haltungen, Ansprüche und Erwartungen der Mitarbeitenden an das Gespräch.

In diesem Format erhält die erfahrene Führungskraft eine Auffrischung, Mitarbeitenden-Gespräche strukturiert zu führen und dabei eine gute Balance zwischen Adressaten-, Lösungs- und Zielorientierung zu wahren. Der Schwerpunkt in diesem Format liegt bei der Arbeit an konkreten Fallbeispielen und der Reflexion bereits gemachter Erfahrungen der Führungskräfte.



ZIELGRUPPE	Erfahrene Führungskräfte
LERN- und Transformations-ZIELE	Sie lernen • Ihr Mitarbeitenden-Gespräch zu optimieren. • auch in schwierigen und anspruchsvollen Gesprächen das Gesprächsziel im Fokus zu halten. • die Gespräche an die Anforderungen eines aktuellen Arbeitsumfeldes anzupassen.
INHALTE	Durchführung von Mitarbeitenden-Gesprächen Finden eines positiven Einstiegs Gesprächsstruktur am Leitfaden ausrichten Balance zwischen Zielorientierung und Mitarbeitenden-Fokus Wertschätzend Feedback geben Umgang mit Konflikten und Anspruchshaltungen Schwierige Gesprächssituationen meistern Umgang mit Einwänden und Beschwerden Abstand im Gespräch gewinnen, Timing Pro-aktiv zuhören, Fragetechniken Lösungsorientierung im Gespräch (Körper)Sprache und Wirkung Wirkung des eigenen Auftritts optimieren Innere und äußere Haltung Gestus und Mimik Lebendig und überzeugend agieren Optional: Fresh-Up Gendergerechte Sprache Geschlechtergerechte (An)Sprache Reduktion von Geschlechterstereotypen Offenes Denken über Geschlechterrollen Arbeit an konkreten Fallbeispielen aus dem Teilnahmekreis <i>Die angegebenen Inhalte sind Vorschläge und immer nach individuellen Bedarfen/Fragestellungen/Zielgruppen anpassbar.</i>
METHODEN	• Fachlicher Input

	• Simulationen / Rollenspiele • Einzel- und Gruppenarbeiten • Feedback • Fallbesprechung • Best-practice Beispiele
DAUER	1 Tag Präsenz oder 1 Tag (4 x 90 Min.) remote
GRUPPENGROSSE	Bis max. 12 Teilnehmende Präsenz Bis max. 10 Teilnehmende remote

DAS WERTSCHÄTZENDE „WIR“ – Unterschiede im Team verstehen & nutzen!

Jedes Teammitglied bringt individuelle Stärken und Fähigkeiten mit, die das Team bereichern. Häufig bleiben diese Potenziale ungenutzt. Unausgesprochene Rollen führen zu Missverständnissen und Konflikten und der Workflow gerät ins Stocken. In diesem Seminar widmen wir uns destruktiven Dynamiken. Wir legen die persönlichen Stärken im Team offen und integrieren sie bewusst in die Teamarbeit. Das führt nicht nur zu einer klaren Rollenzuweisung, sondern auch zu einem harmonischeren Miteinander und einem effizienteren Arbeitsablauf.



Ziel dieses Workshops ist es, unerwünschte, informelle Rollen aufzulösen und ungenutzte Stärken ans Licht zu bringen, um Konflikte zu minimieren und die Zusammenarbeit zu stärken. Denn nur, wenn jeder seine individuellen Stärken kennt und sie im Team sinnvoll einbringt, etabliert sich eine dauerhaft erfolgreiche Zusammenarbeit!

ZIELGRUPPE	Team, mit und ohne Führungskraft
LERN- und Transformations-ZIELE	Sie • lernen die Stärken Ihres Teams kennen • erfahren um die Konfliktpotentiale und Synergieeffekte ihrer unterschiedlichen, kommunikativen Stile und Stärken • konfrontieren sich gegenseitig und erarbeiten Lösungswege für problematische Situationen • wechseln die Perspektiven aufeinander zum Positiven
INHALTE	Teambuilding-Methoden Analyse der Stärkenverteilung in Anlehnung an das Big-5- Modell Soziogramme und gruppensystemische Aufstellung Konfrontation mit kontroversen Themen Analyse teamdynamischer Prozesse und Auflösung unbewusster Hierarchiebildung <i>Die angegebenen Inhalte sind Vorschläge und immer nach individuellen Bedarfen/Fragestellungen/Zielgruppen anpassbar.</i>
METHODEN	• Fachlicher Input • Teamübungen • Simulationen • Diskussionen im Plenum • Konfliktmoderation

	• Feedback • Optional: Workbook als begleitende Orientierungshilfe
DAUER	2 Tag Präsenz
GRUPPENGROSSE	Bis max. 12 Teilnehmende Präsenz

GEWALTFREI KOMMUNIZIEREN – Effektiv und wertschätzend Gespräche führen

Führen Sie Gespräche nicht mit Gegnern, sondern mit Partnern! Mit gewaltfreier Kommunikation nach Rosenberg schaffen Sie in Ihren Gesprächen aus Gegnern Partner, überzeugen durch Persönlichkeit und durch Ihren Auftritt.

Unsere Wortwahl, wie wir unsere Gespräche führen, welche Bedeutung wir diesen beimessen und wie wir uns darin von unseren Emotionen leiten lassen, ist grundlegend wichtig für den Verlauf der Kommunikation und die Wertschätzung unseres Gegenübers. Wollen wir ein Wortgefecht gewinnen oder eine Lösung herbeiführen, die allen Gesprächspartner:innen einen Konsens bietet? Hören wir proaktiv zu, gehen aufeinander ein, nehmen uns Zeit für das Gespräch?

All jene Punkte greift dieses Seminar auf, sensibilisiert, optimiert und weist Möglichkeiten, Ihre Kommunikationstechnik im Austausch mit anderen Menschen zu verbessern.



ZIELGRUPPE

Führungskräfte, Mitarbeitende

LERN- und Transformations-ZIELE

Sie

- erfahren, wie Sie durch einfache Mittel in der Kommunikation Konflikte und Eskalationen vermeiden.
- sind mit sich und dem Gesprächsteilnehmenden achtsam und empathisch.
- schützen sich und Ihre Ansprechpartner:innen vor nervenaufreibenden Gesprächen und minimieren so Stressoren.

INHALTE

Grundlagen der gewaltfreien Kommunikation

Eigener Ausdruck und prozessorientierte Wortwahl
Die vier Säulen der GFK Beobachtung, Bedürfnis, Gefühl, Bitte
Objektive Beobachtung / Beobachten ohne Bewertung
Vermeidung von statischer Sprache, Forderungen und Kritik
Die (positive) Psychologie der inneren Haltung

Umgang mit den eigenen Emotionen

Selbstreflexion: wie kommunizieren, wie wirke ich?
Umgang mit Ärger und Wut: (Eigene) Grenzen erkennen Emotionen steuern und konstruktiv nutzen
Proaktiv Zuhören und Empathie ausbauen
Die Kunst, sich selbst zurückzunehmen

Ihr GFK-Werkzeugkasten

Motivierende und kreative Gesprächsführung
Bitten statt Fordern
Fragetechniken und Ihre Anwendung
Körpersprache, Mimik, Gestus, Augenkontakt
Persönlichen Stil und eigene Potentiale erkennen und nutzen
Zeit nehmen, „aus dem Gespräch/der Situation rausgehen“

Arbeit an aktuellen Fallbeispielen aus dem Teilnehmerkreis

Die angegebenen Inhalte sind Vorschläge und immer nach individuellen Bedarfen/Fragestellungen/Zielgruppen anpassbar.

METHODEN

- **Fachlicher Input**
- **Diskussionen**
- **Einzel- und Gruppenaufgaben**
- **Feedback**
- **Rollenspiele**
- **Arbeit an aktuellen Fallbeispielen**

DAUER

2 Tage Präsenz oder
2 Tage (4 x 90 Min./Tag) remote

GRUPPENGROSSE

Bis max. 12 Teilnehmende Präsenz
Bis max. 10 Teilnehmende remote

KLARE KOMMUNIKATION, KLARE GRENZEN – Umgang mit Diskriminierung im Kundenkontakt

Im Arbeitsalltag kann es zu herausfordernden Situationen kommen, in denen Mitarbeitende mit diskriminierenden oder unangebrachten Aussagen von Kunden konfrontiert werden. Diese Situationen erfordern nicht nur distanzierte Professionalität, sondern auch gezielte Techniken zur Deeskalation mit dem Ziel, ein respektvolles Umfeld zu wahren und den Kundenkontakt weiterhin konstruktiv zu gestalten. In diesem Seminar lernen die Teilnehmenden, wie sie in solchen

schwierigen Situationen souverän reagieren. Es werden Methoden vermittelt, um diskriminierende Aussagen zu erkennen, darauf ruhig und lösungsorientiert zu reagieren und zugleich die eigene Position klar und respektvoll zu vertreten. Ziel des Seminars ist es, die Kompetenzen der Mitarbeitenden zu stärken und sie zu befähigen, auch in heiklen Gesprächssituationen sicher und angemessen zu handeln.



ZIELGRUPPE	Mitarbeitende mit Diskriminierungserfahrung im Kundenkontakt
LERN- und Transformations-ZIELE	Sie • wissen, wie Sie intoleranten, diskriminierenden Aussagen deeskalierend begegnen. • können die Betroffenenperspektive nachvollziehen. • reagieren mit klarem Wording und Haltung. • wahren professionelle Distanz und bleiben gleichzeitig kundenorientiert und nahbar.
INHALTE	Umgang mit Diskriminierung, Beleidigungen und Slurs Macht der Sprache Methoden zur Stärkung der persönlichen Resilienz Umgang mit eigener und fremder Emotionalität Umgang mit Kritik und schwierigen Gesprächssituationen Reflektion vergangener Situationen <i>Die angegebenen Inhalte sind Vorschläge und immer nach individuellen Bedarfen/Fragestellungen/Zielgruppen anpassbar.</i>
METHODEN	• Fachlicher Input • Kurzübungen in Zweier- und in Kleingruppen • Simulationen und Rollenspiele • Diskussionen im Plenum • Fallbesprechungen • Feedback • Optional: Workbook als begleitende Orientierungshilfe

DAUER	2 Tage Präsenz
GRUPPENGROSSE	Bis max. 12 Teilnehmende Präsenz

KOMMUNIKATION IM TEAM UND PROJEKT – Stein auf Stein zum Erfolg

Stimmt die Basis nicht, kann der Aufbau nicht gelingen. Dies gilt für fast alle Lebens- und Arbeitsbereiche: Kommunizieren die Team-Protagonisten aneinander vorbei, wird die Gruppe keinen Zusammenhalt und nur schwer eine gemeinsame Vision finden können. In Projektteams gestaltet sich der Kommunikations- und Teamfindungsprozess mitunter noch komplexer, bestehen diese meist aus Mitgliedern unterschiedlichster Fachbereiche mit ebensolchen Kompetenzausrichtungen. Daher ist es wichtig die Grundregeln der gemeinsamen Kommunikation festzulegen und anzuwenden, um die Kompetenzen und Zuständigkeiten aller Beteiligten zu wissen und sich diese zur gemeinsamen Zielerreichung nutzbar zu machen.



Die „Stein auf Stein“ Teamentwicklung löst diese Fragestellungen für ihr (Projekt)Team und fordert die Mitglieder als Ideenfinder, Konstrukteure und Gestalter. Mit einem vorkonstruierten Lego-Modell wird in drei Stufen gearbeitet: Ein Plan des Modells wird gezeichnet. Dieser Plan geht an eine jeweils andere Kleingruppe, welche das Modell danach rekonstruiert. Final werden die Modelle in Kleinserie gefertigt. Die Lösungen dieser Aufgaben bieten Lernansätze zur Optimierung der Aufgaben- und Kompetenzverteilung im Team, der Teamkommunikation sowie Konzeptionierung der Projektschritte und -umsetzung.

Rücken Sie als Team zusammen, lernen Sie Ihre Kompetenzen (neu) kennen und optimieren Sie die Team-Kommunikation!

ZIELGRUPPE	Führungskräfte, Mitarbeitende, Auszubildende
LERNZIELE	Sie • erfahren, wie positiv sich eine Aufgabenverteilung im Team nach Kompetenzen, nicht nach Hierarchien, auswirkt. • lernen, wie Sie zu einer optimierten, team-spezifischen Kommunikation finden. • finden in der Bewältigung und Lösung der Aufgaben dieser Teamentwicklung Ideen, Inspiration und Lösungen für die Fragestellungen Ihres Teams im Berufsalltag.
INHALTE	Einstiegs- und Orientierungsphase Soziales, räumliches und thematisches Ankommen Vorstellung der Einarbeitung in die Methode Vorbereitungsphase Klärung der Fragestellungen Eingrenzen der Ziele und Vereinbarungen 1. Dekonstruktion und Erstellung einer (Bau)Zeichnung Aufteilung in Kleingruppen Dekonstruktion und Erstellung einer Bau-Zeichnung eines Lego-Modells unter Zeitvorgabe Verteilung der Aufgaben in der Kleingruppe (Projekt)Besprechung – Betrachtung der Arbeit/Herangehensweise

der eigenen/jeweils anderen Gruppe
KVP und Best Practice

2. Rekonstruktion des Modells nach den Zeichnungen

Tausch der Zeichnungen der Kleingruppen untereinander
Rekonstruktion des Lego-Modells nach der Zeichnung unter Zeitvorgabe

(Projekt)Besprechung – Betrachtung der Arbeit/Herangehensweise der eigenen/jeweils anderen Gruppe
KVP und Best Practice

3. Konstruktion des Modells in Kleinserie

Planung der Herangehensweise zur Serienfertigung in den Kleingruppen

(Projekt)Besprechung – Betrachtung der Arbeit/Herangehensweise der eigenen/jeweils anderen Gruppe
KVP und Best Practice

Review und (Projekt)Besprechung

(Projekt)Besprechung – Betrachtung der Arbeit/Herangehensweise der eigenen/jeweils anderen Gruppe
KVP und Best Practice
Zusammenfassung des Erlernten
Transfer für den Team- und Berufsalltag

Die angegebenen Inhalte sind Vorschläge und immer nach individuellen Bedarfen/Fragestellungen/Zielgruppen anpassbar.

METHODEN

- **Fachlicher Input**
- **Diskussionen**
- **Konstruktionsaufgaben**
- **Zeichnerische Aufgaben**
- **Klassische/agile PM-Methoden**
- **Feedback**

DAUER

1 bis 2 Tage Präsenz

GRUPPENGROSSE

Bis max. 20 Teilnehmende Präsenz

KONFLIKTMANAGEMENT – Lösen, nicht gewinnen!

Aktiv werden, etwas tun, wenn wir einen Konflikt haben, bevor der Konflikt uns hat.

Konflikt gehört zur Zusammenarbeit wie der Regen zum Wetter. Keiner mag ihn, doch er ist Realität und wird gebraucht. Konflikte sind Ausdruck unterschiedlicher Sichtweisen, die von zumindest einem Beteiligten als Einschränkung und Zurückweisung erlebt werden. Dabei scheint es zu Beginn oft einfacher und bequemer, dies zu übergehen, beiseitezuschieben, zu ignorieren. Irgendwann aber wird unser Wahrnehmen und Denken davon derart bestimmt, dass für eine konstruktive Auseinandersetzung mit der eigentlichen Sachfrage kein Raum mehr bleibt. Konflikt wird zum Energiefresser, der uns aller Kreativität und Leichtigkeit beraubt.

In diesem Seminar erfahren Sie, wie Sie Symptome von Konflikten frühzeitig erkennen, ihre destruktive Dynamik verhindern, Probleme vorbehaltlos ansprechen und zu einer vernünftigen und belebenden Übereinkunft kommen, die nicht falscher Schmu, sondern lebendigen Austausch bedeutet. Sie erkennen, dass unterschiedliche „Typen“ ihren jeweils „eigenen“ Umgang brauchen, und dass eine Lösung nicht allein, aber auch an den eigenen Bedürfnissen ausgerichtet sein muss. Diese Strategie fördert Synergie für bessere Arbeitsergebnisse und funktionierende Arbeitsbeziehungen.



ZIELGRUPPE	Führungskräfte
LERNZIELE	Sie • kennen und identifizieren die jeweiligen Eskalationsstufen im Konflikt. • lernen kritische Punkte in der Sache klar und wertschätzend zugleich anzusprechen. • erkennen Verhaltensweisen und darunter liegende Muster. • können ihre Strategien flexibel den Erfordernissen anpassen. • gewinnen Selbstvertrauen und Sicherheit in Konfliktsituationen. • reduzieren Stress in der Zusammenarbeit. • gewinnen an Reputation in Ihrem Umfeld.
INHALTE	Konfliktdynamik verstehen Konfliktarten und ihre Dynamik Eskalationsstufen erkennen und reagieren Entscheidungen treffen Konfliktmuster und Konfliktstile erkennen Verhalten beobachten und Perspektivwechsel vornehmen Persönlichkeitstypen erkennen und deren Erwartungen antizipieren Das eigene Konfliktverhalten reflektieren Alternativen zu eigenem Konfliktverhalten entwickeln Konflikte aktiv ansprechen und Gespräche führen Sachverhalte anhand beobachtbarer Kriterien beschreiben Emotionen ohne Pathos ansprechen Erwartungen auf den Punkt bringen

	Aktiv Zuhören und Bedürfnisse erkennen Lösungen zu beiderseitigem Nutzen entwickeln Stress-Resilienz und Konfliktfähigkeit stärken Emotionale Distanz gewinnen und aufrechterhalten Emotionen steuern und konstruktiv nutzen Zusammenarbeit am gemeinsamen Ausrichten Arbeitsbeziehungen stärken <i>Die angegebenen Inhalte sind Vorschläge und immer nach individuellen Bedarfen/Fragestellungen/Zielgruppen anpassbar.</i>
METHODEN	• Fachlicher Input • Diskussionen • Einzel- und Gruppenarbeiten • Rollenspiele (Präsenz) • Erfahrungsaustausch • Arbeiten an Fallbeispielen / Szenario-basiertes Lernen
DAUER	2 Tage Präsenz oder 2 Tage (4 × 90 Min./Tag) remote
GRUPPENGROSSE	Bis max. 12 Teilnehmende Präsenz Bis max. 8 Teilnehmende remote

KUNDENZUFRIEDENHEIT VON ANFANG AN – Die Grundsteine einer perfekten Kundenbeziehung

Viele Angelegenheiten lassen sich heute online erledigen, jederzeit und fast von überall. Trotzdem besteht weiterhin bei einem großen Teil der Menschen ein starker Wunsch nach persönlicher Beratung und Betreuung. Dies ist insbesondere bei erklärungsbedürftigen Produkten und nicht alltäglichen Entscheidungen der Fall.

Vertrauen gilt als wichtigste Währung unserer Welt. Somit ist diese ein entscheidender Erfolgsfaktor beim Aufbau und Pflege von Kundenbeziehungen. Wem Menschen ihr Vertrauen schenken, entscheiden sie meist zu Beginn ihrer Beziehung, beruflich wie privat. Daher ist ein guter erster Eindruck extrem wichtig, um tragfähige Beziehungen aufzubauen.

In diesem Seminar erfahren die Teilnehmenden mehr zu den Hintergründen der Vertrauensbildung und wie sie natürliche Verhaltensweisen für den Aufbau langanhaltender Kundenbeziehungen nutzen können. Sie bauen ihre Serviceorientierung aus und lernen, wie man die Kundschaft richtig anspricht, abholt und zu einem Fan des Unternehmens/der Verwaltung macht.



ZIELGRUPPE

Mitarbeitende in der Kundenberatung, Kundenservice, Kundenbetreuung oder im Verkauf

LERNZIELE

Sie

- erkennen die Wichtigkeit des ersten und entscheidenden Eindruckes für den Beziehungsaufbau zu Kunden/Gästen.
- entdecken Möglichkeiten schnell eine vertrauensvolle Gesprächsbeziehung mit ihrer Persönlichkeit aufzubauen.
- sind in der Lage die Basis für dauerhafte Geschäftsbeziehungen aufzubauen.

INHALTE

Der erste Eindruck

Worauf kommt es am Telefon, am Bildschirm oder bei persönlichen Begegnungen an?

„Bringer und Killer“ beim Beziehungsaufbau

Verbale und nonverbale Signale nutzen

Bewusstsein über die Macht der eigenen Worte

Körpersprache gekonnt einsetzen und verstehen

Professionelle Gesprächssteuerung

Fragen kostet nichts! Fragetechniken

Menschentypen

Was bei einer Person gut ankommt wird von anderen Personen womöglich weniger gut angenommen. Warum ist das so?

Wie ticken **dominate**, **initiative**, **stetige** und **gewissenhafte** Menschen?

Wie geht man mit diesen unterschiedlichen Persönlichkeitsausprägungen um?

Fremdeinschätzung und Selbstbild

Was nehmen Mitmenschen von uns wahr und wie erleben Personen sich selbst?

Wie wollen wir wahrgenommen werden?

Techniken im Vertrieb / Verkauf

Produktportfolio in angemessenem Umfang vorstellen

Proaktiv zuhören, den Kunden abholen

Bedarfe erfragen und Wünsche des Kunden berücksichtigen

Umgang mit dem Kunden-„Nein“

Abschlusstechniken

Mehrverkäufe generieren

Arbeit an aktuellen Fallbeispielen aus dem Teilnahmekreis

Die angegebenen Inhalte sind Vorschläge und immer nach individuellen Bedarfen/Fragestellungen/Zielgruppen anpassbar.

METHODEN

- **Fachlicher Input**
- **Simulationen**
- **Einzel- und Gruppenfeedback**
- **Gruppenarbeiten**

DAUER

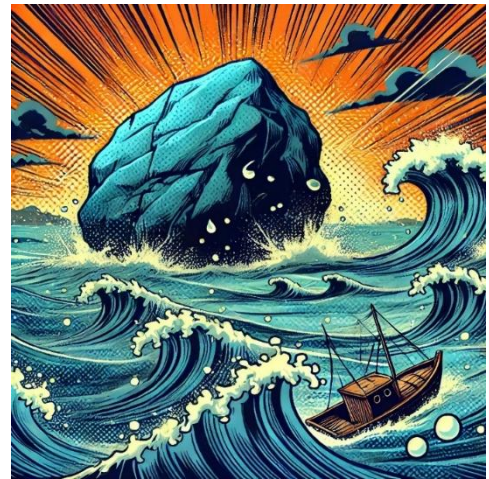
1 bis 2 Tage Präsenz oder
1 bis 2 Tage (4 x 90 Min./Tag) remote

GRUPPENGROSSE

Bis max. 12 Teilnehmende Präsenz
Bis max. 8 Teilnehmende remote

MOTIVATION GEWINNEN trotz Krisenzeiten

Gegenstand dieses Formates ist, wie man sich in diesen Krisenzeiten, die wir aktuell haben, selbst motivieren kann. Trotz z. B. Ressourcenmangel an Arbeitskräften, resultierend aus hohem Krankenstand und Fachkräftemangel. Wir haben ja das VUCA-Schlagwort als Geist über der aktuellen Arbeitswelt schweben. Das letztlich widerspiegelt, die „verlässlichen“ Zeiten sind Vergangenheit, das Rad der Veränderung dreht sich immer schneller. Sprich, wir finden nicht eine Phase der Veränderung vor, gefolgt von einer Phase der Kontinuität. Vielmehr folgt Veränderung auf Veränderung, die Veränderung wird zur Kontinuität. Mitunter scheint, dass eine gewisse Schockstarre der Veränderungsbereitschaft hinderlich gegenübersteht, da der Groß-Baustellen derzeit zu viele da sind.



Um noch mal das oben bemühte Bild der Schockstarre vs. Veränderungsbereitschaft heranzuziehen: Unser biologisches Programm sagt: „Verlass' die sichere Höhle nicht, da sitzt der Tiger!“ Der sitzt da aber nicht mehr, da er (und alle seine Kollegen) schon lange ausgestorben ist. Und die Höhle hat smart gesteuerte Rollläden! Wie also bekommen wir den ausgestorbenen Tiger vor der Höhle weg? Antworten dazu erarbeiten Sie sich in diesem Format!

Über die Grundlagen der menschlichen Motivationspsychologie eruieren Sie die Möglichkeiten der Bewältigungsstrategien, die wir als Menschen haben. Um darüber zur Erstellung eines individuellen Fahrplans zu kommen.

ZIELGRUPPE	Führungskräfte, Mitarbeitende
LERN- UND TRANSFORMATIONSGEHALTE	Sie • erhalten fundierte Kenntnisse zur Motivationspsychologie • erfahren, wie Sie diese im Alltag anwenden und umsetzen können • erarbeiten sich Ihre persönlichen Bewältigungs- und Motivationsstrategien in Krisenzeiten
INHALTE	Grundlagen und Umgang mit Veränderung und Krisen Grundlagen zu Verhalten in und Auswirkungen von Krisen Grundlagen Stressmanagement und Resilienz Selbstmitgefühl und -fürsorge aufbauen Individuelle Bewältigungsstrategien ermitteln Motivation verstehen, eigene Stärken kennen und Verantwortung in Krisen übernehmen Grundlagen der Motivationspsychologie Ressourcenorientierung und erkennen eigener Stärken und Fähigkeiten Erkennen und Nutzen des eigenen Handlungsspielraums Teamverständnis und -führung in und durch Krisen Grundlagen Teamverständnis Strategien zur Teamarbeit und -Kommunikation bei Veränderung/Krisen

Entwicklung psychologischer Sicherheit im Team

Optional: Entwicklung eines individuellen „Fahrplans“ (persönlich / im Team) während Veränderung/Krise

Die angegebenen Inhalte sind Vorschläge und immer nach individuellen Bedarfen/Fragestellungen/Zielgruppen anpassbar.

METHODEN

- **Fachlicher Input**
- **Fallbesprechung**
- **Simulation/ Rollenspiel**
- **Feedback**

DAUER

1- 2 Tage Präsenz oder
1- 2 Tage (4 × 90 Min./Tag) remote

GRUPPENGROSSE

Bis max. 12 Teilnehmende Präsenz
Bis max. 10 Teilnehmende remote

MOTIVIEREN SIE SICH UND IHR UMFELD! Die Führungskraft als Multiplikator

Nichts ist so wichtig wie Motivation! Selbst fehlende Ressourcen können mit einer gesunden Portion Motivation kompensiert werden. Erfahren Sie, mit welchen Methoden Sie sich und Ihr Team gezielt motivieren können.

Zum Generieren und der Weitergabe von Motivation existieren verschiedenste Ansätze und Möglichkeiten. Dazu bedarf es noch nicht einmal athletischer Höchstleistungen als Superperformer. Eine gute Mischung aus offener, ziel- und lösungsorientierter Kommunikation, kreativen Eingaben und Ideen, einer gut balancierten Präsenz der Führungskraft sowie einfach die offensichtliche Lust, einen Bereich/Referat/Abteilung zu leiten. Denn Motivation führt zum Erfolg und Erfolg erzeugt Motivation!

Werden Sie zum/zur Motivator:in für sich selbst und Ihr Team. Mit einigen (gut erlern- und praxisanwendbaren) Kernkompetenzen gelingt dies!



ZIELGRUPPE	Führungskräfte
LERNZIELE	Sie • erfahren, wie Sie sich und Ihr Umfeld motivieren können. • vertiefen Ihr Wissen zum persönlichen Motivationsfaktor. • festigen Ihre Vorbildrolle als Führungskraft. • erlangen Sicherheit in der Führung von Entwicklungsgesprächen.
INHALTE	Führen von Teams und Individuen Aufgaben und Ziele eindeutig kommunizieren Von der Führung von Individuen zu Teams Präsenz zeigen (auch in remote-Teams) Umgang mit Konflikten im Team Vermitteln und Anwenden von wertschätzender und gewaltfreier Kommunikation Die Führungskraft als Vorbild Klarheit, Verbindlichkeit, Konsequenz und Vorbildwirkung Führen kann einsam machen! – Auswirkungen und Gegenmaßnahmen Unternehmenswerte und Leitbild einbeziehen – Identifikation mit dem Unternehmen schaffen Gesunde Balance zwischen Leistungs- und Mitarbeitenden-Orientierung Möglichkeiten zur Verbesserung des Betriebsklimas Die Führungskraft als Motivator Selbstmotivation und Selbstvertrauen – auch in schwierigen Situationen Techniken zur Stabilisierung Die eigenen Grenzen überschreiten Fremdmotivation durch Selbstmotivation Höchstleistungen durch FLOW

	Die -Ankertechnik- Das „Hier und Jetzt“-Prinzip Die Arbeit als Multiplikator Begeisterung für den Wandel wecken Qualifizierung der Mitarbeiter unterstützen Qualitätsanforderungen definieren und nachhalten Netzwerke zur Qualitätssicherung im Prozess bilden Kanäle zum Wissenstransfer nutzen Methodik und Didaktik für Multiplikatoren Moderne Erkenntnisse der Lernpsychologie Gezielt Methoden und Medien wählen Moderations- und Präsentationsmethoden einsetzen Körpersprache und Stimmeinsatz Anerkennend und motivierend kommunizieren Fallbezogene Übungen <i>Die angegebenen Inhalte sind Vorschläge und immer nach individuellen Bedarfen/Fragestellungen/Zielgruppen anpassbar.</i>
METHODEN	• Fachlicher Input • Diskussionen • Rollenspiele • Arbeit an aktuellen Fallbeispielen • Feedback
DAUER	2 Tage Präsenz oder 2 Tage (4 x 90 Min./Tag) remote
GRUPPENGROSSE	Bis max. 12 Teilnehmende Präsenz Bis max. 8 Teilnehmende remote

PRÄSENTATIONEN ERFOLGREICH HALTEN – Präsentieren Sie sich!

Erfahren Sie, wie Sie sich und Ihre Daten im allerbesten Licht präsentieren!

Eine Präsentation lebt von ihrer Darbietung. Und diese wiederum von der Person, die (sich) präsentiert. Doch das Sprechen vor einer Gruppe, wenn alle Augen auf einen gerichtet und evtl. Vorgesetzte zugegen sind, ist mitunter nicht trivial. Lampenfieber und Zweifel an persönlichen Skills können einer guten Präsentation im Wege stehen!

Dieses Seminar unterstützt einen Ausbau der persönlichen Kompetenzen der Präsentierenden und bietet zusätzlich eine Wissenserweiterung bei der Erstellung von aussagekräftigen, überzeugenden und zeitgemäßen Sheets.

Werden Sie zum Selbstdarsteller im positivsten Sinne und transportieren die Inhalte Ihrer Präsentation meisterhaft!



ZIELGRUPPE	Mitarbeitende
LERNZIELE	Sie • erfahren, mit Lampenfieber und Unsicherheit besser umzugehen. • lernen, sich und Ihre Daten professionell zu präsentieren. • erweitern Ihr Wissen für die Erstellung moderner und aussagekräftiger Folien. • lernen Tricks und Kniffe kennen, Ihre Präsentation mit Verve und Persönlichkeit zu halten.
INHALTE	Förderliches Handwerkszeug zur Präsentation Umgang mit Lampenfieber – hilfreiche Tricks Wie wirke ich? Abgleich Fremd-/Selbstbild Präsentieren mit (Ihrer!) Persönlichkeit Körpersprache – ganz wichtig! König der Wörter – Sprache, Stimme, Geschwindigkeit Vorbereitung und Folienaufbereitung Was ist mein Ziel? Wen möchte ich ansprechen? Zusammenstellen und Aufbereiten der Inhalte Grundlagen zu Folien- und Konzeptausarbeitung Professionelle Folien erstellen • Layout der Folien und Bildkomposition • Reduzierung aufs Wesentliche • Bildersprache vor Text! Die eigene Präsentation wertig in Szene setzen Das Grundsetting und der zeitliche Ablauf Moderationstechniken, Storytelling Tipps zum Gewinn von mehr Aufmerksamkeit (z. B. Interaktion, kleine Challenges ...) Umgang mit Zwischenfragen und Störungen Einfache Tricks zur Schaffung von Ziel- und Lösungsorientierung

Arbeit an Präsentationen der Teilnehmenden

Die angegebenen Inhalte sind Vorschläge und immer nach individuellen Bedarfen/Fragestellungen/Zielgruppen anpassbar.

- **Fachlicher Input**
- **Einzel- und Gruppenarbeiten**
- **Diskussionen**
- **Arbeit an aktuellen Fallbeispielen/Präsentationen**

DAUER

2 Tage Präsenz

GRUPPENGROSSE

Bis max. 12 Teilnehmende Präsenz

PRÄSENTIEREN UND ÜBERZEUGEN – Neu gedacht

In Präsentationsforen besteht die wichtigste Aufgabe der/des Vortragenden darin, dass Auditorium abzuholen, von der Relevanz des eigenen Anliegens zu überzeugen und, kurz und knackig, dazu die wichtigsten Eckdaten herauszustellen. Dies idealerweise noch unterhaltsam und kurzweilig. Als Summe einer Vielzahl von Herausforderungen!

Um diese Aufgaben zu erfüllen, braucht es persönliche Präsenz, eine klare Zielstellung sowie eine dem Zielpublikum angemessene Rhetorik und Didaktik. Folglich ergibt sich als eine der Kernfragen, wie Spannung im Vortrag hergestellt und gehalten werden kann. Erst wenn Vermittlungsziel(e) basal definiert sind, hat der Pitch Aussicht auf Erfolg. Das adressat:innengerechte Sprechen, die passende und Timing richtige Aufbereitung der Inhalte, dies auditiv, visuell und haptisch stellen die wichtigen Methoden dar, denen sich die/der Vortragende bedienen kann.

Erweitern Sie Ihren Präsentations- und Kommunikations-Methodenkoffer und erfahren, wie Sie Ihre Zuhörenden erfolgreich von Ihren Vorhaben und Ideen überzeugen.



ZIELGRUPPE

Führungskräfte, Mitarbeitende

LERNZIELE

Sie

- verstehen es, mit Menschen Kontakt herzustellen und diese abzuholen.
- lernen, Ihre persönliche Präsenz auszubauen.
- bekommen die Mittel für eine empathische und zielführende Kommunikation an die Hand.
- verstehen, wie Sie eine Veranstaltung didaktisch und methodisch zielgruppengerecht gestalten.
- wissen um die Kerninhalte Ihres Anliegens und können diese in kurzer Zeit vortragen.

INHALTE

Ohne Kontakt keine Übertragung

Einen ‚guten Draht‘ zum Publikum etablieren
Die passende Atmosphäre schaffen

Zielstellung und Vorgehensweise

Was will ich vermitteln?
Dramaturgie: Den ‚roten Faden‘ entwickeln
Welches Mittel hat welchen Effekt?

Präsenz

Selbstinszenierung
Körpersprache, Mimik und Gestik
Stimme: Gebrauch und Klang
Den Raum bespielen

Rhetorik

Adressat:innengerechtes Sprechen
Artikulation
Modulation
Eine klare Sprache finden

Die Wahl der Mittel

Die wichtigsten Tools und ihre Möglichkeiten

Präsentationsgestaltung: Einsatz von Text und Bildsprache

Die Sinne ansprechen: Auditiv, visuell, haptisch etc.

Interaktive und spielerische Elemente einsetzen

Die angegebenen Inhalte sind Vorschläge und immer nach individuellen Bedarfen/Fragestellungen/Zielgruppen anpassbar.

METHODEN

- **Fachlicher Input**
- **Diskussionen**
- **Einzel- und Gruppenarbeiten**
- **Kurze Rollenspielsequenzen**
- **Erfahrungsaustausch**
- **Arbeit an Fallbeispielen**

DAUER

1 Tag Präsenz

GRUPPENGROSSE

Bis max. 12 Teilnehmende

PRO-AKTIV FEEDBACK EINHOLEN – Für Mitarbeitende

Informationen erhalten wir im Berufsalltag am einfachsten und besten durch offenes und ehrliches, direktes Feedback. Ein Feedback, bei dem idealerweise alle Beteiligten (Führungskräfte, Mitarbeitende) sich einbringen können. Meist funktioniert die Feedbackschleife nach dem top-down Prinzip: Die Führungskraft gibt Feedback an die Mitarbeitenden. Eine Tatsache, die nicht mehr so recht zu den modernen Arbeitswelten passen will. Wie können wir also den Feedbackprozess für Mitarbeitende professionell, achtsam, aufrichtig und zielorientiert gestalten?

Während Führungskräfte oftmals durch professionelles Coaching bei der Führung der Feedbackgespräche unterstützt werden, sind ihre Angestellten vielerorts auf sich allein gestellt. Dieses Seminar zeigt Wege auf, konstruktiv und wertschätzend Feedback einzuholen und so das eigene Arbeitsumfeld aktiv mitzugestalten.



ZIELGRUPPE	Mitarbeitende
LERN- und Transformations-ZIELE	Sie • erfahren, wie Sie sich professionell Feedback einholen. • können Ihr Arbeitsumfeld dadurch aktiv mitgestalten und Ihre Ideen einbringen.
INHALTE	Kurzer Exkurs/Refresher: Kommunikation Grundlagen Grundprinzipien von Kommunikation Subjektive Wahrnehmung und objektiver Tatbestand Blick nach vorn: Lösung statt Problem Feedback erhalten Proaktives Zuhören Zielführende Fragestellungen, klare Kommunikation Persönlichen Stil und eigene Potenziale erkennen und nutzen Die (positive) Psychologie der inneren Haltung Als Mitarbeitende/r mitgestalten (Selbst-)Motivation für sich und andere Der Einfluss von Persönlichkeit: Wer bin „ich“ im „wir“ Konflikte und schwierige Situationen erkennen und lösen Arbeit an konkreten Fallbeispielen der Teilnehmenden <i>Die angegebenen Inhalte sind Vorschläge und immer nach individuellen Bedarfen/Fragestellungen/Zielgruppen anpassbar.</i>
METHODEN	• Fachlicher Input • Einzel- und Kleingruppenarbeit • Diskussionen • Arbeit an aktuellen Fallbeispielen • Feedback
DAUER	1 Tag Präsenz

GRUPPENGROSSE

Bis max. 12 Teilnehmende Präsenz

PROFESSIONELL TELEFONIEREN – Freundlich und verbindlich am Hörer

Bei der Bearbeitung von Kundenanfragen und -beschwerden sind ausgeprägte Kunden- und Serviceorientierung sowie ein verbindliches und sicheres Auftreten gefragt.

Das beginnt mit der höflichen, verwaltungsspezifischen Gesprächseröffnung und endet mit einer freundlichen Verabschiedung. Stimmliche Grundlagen, geeignete Fragetechniken, der Umgang mit Angriffen und schwierigen Gesprächspersonen sowie eine adressatenorientierte Ausdrucksweise sind zentrale Aspekte des professionellen Verhaltens am Telefon.



ZIELGRUPPE

Mitarbeitende im telefonischen Kundenkontakt

LERN- und Transformations-ZIELE

Sie

- lernen den Anrufenden als Partner:in Ihrer Verwaltung zu sehen.
- lernen die psychologischen Aspekte der Telefonkommunikation.
- lernen kundenorientiert zu telefonieren.
- lernen das richtige Verhalten in schwierigen Situationen.

INHALTE

Mehr Ausstrahlung am Telefon

Einfluss der inneren Einstellung auf Gespräche

Wichtigkeit der Körpersprache am Telefon

Der Ton macht die Musik: die richtige Stimmführung

Vermeidung von Reizworten und Killerphrasen

Psychologie der Telefonkommunikation

Deutliche Aussprache und einfache Formulierungen

aktives Zuhören und kundenorientierte Reaktionen

Gesprächssteuerung durch Fragetechnik: Wer fragt, führt!

Pausen als wichtiges Steuerungsinstrument.

Herausfordernde Situationen – herausfordernde Kundschaft

Verhalten in komplexen Situationen

Gelassener Umgang mit Angriffen

Erkennen, wann Hilfe erforderlich ist

Abschluss und Nachbereitung des Telefongesprächs

Simulierte Telefonate

Arbeiten an konkreten Fallbeispielen

Die angegebenen Inhalte sind Vorschläge und immer nach individuellen Bedarfen/Fragestellungen/Zielgruppen anpassbar.

METHODEN

- Fachlicher Input
- Diskussionen
- Rollenspiele/Simulationen/Praxisübungen

	• (Audio)Feedback und simulierte Telefonate • Feedback
DAUER	1 bis 2 Tage Präsenz oder 1 bis 2 Tage (4 x 90 Min./Tag) remote
GRUPPENGROSSE	Bis max. 12 Teilnehmende Präsenz Bis max. 10 Teilnehmende remote

QUALITÄT DURCH FEEDBACK – Einfach kontinuierlich besser werden!

Um kontinuierlich besser zu werden und unsere „Baustellen“ angehen zu können, benötigen wir Infos dazu, wo Stärken und wo die Entwicklungspotenziale liegen. Diese Informationen erhalten wir am einfachsten und besten durch offenes und ehrliches, direktes Feedback. Ein Feedback, bei dem idealerweise alle Beteiligten (Führungskräfte, Mitarbeitende, Kundschaft) sich einbringen können.

Dieser Prozess kann aber mitunter auch unangenehm sein, z. B. bei Fehlern oder Missständen, die erst eingestanden, dann verbessert werden müssen. Wie können wir also den Feedbackprozess für beide Seiten (Gebende und Nehmende) professionell, achtsam, aufrichtig und zielorientiert gestalten? Auf diese, und viele weitere Fragestellungen der Kommunikation und des Feedbacks, liefert dieses Seminar praxisorientierte Antworten. Erfahren Sie, wie Sie durch proaktive Kommunikation Feedback einholen, dieses möglich objektiv bewerten und es sachorientiert weitergeben können!



ZIELGRUPPE	Führungskräfte, Mitarbeitende
LERN- und Transformations-ZIELE	Sie • erfahren, wie Sie sich professionell Feedback einholen. • vertiefen Ihr Wissen, Aussagen des Feedbacks möglichst objektiv bewerten zu können. • lernen, wie Sie das Feedback wertschätzend und achtsam weitergeben.
INHALTE	Kurzer Exkurs/Refresher: Kommunikation Grundlagen Die wichtigen Modelle – Kernaussage und Bezug zum Feedback Selbstreflexion: wie kommunizieren, wie wirke ich? Feedback erhalten Proaktives Zuhören Zielführende Fragestellungen, klare Kommunikation Körpersprache, Mimik, Gestus, Augenkontakt Persönlichen Stil und eigene Potenziale erkennen und nutzen Die (positive) Psychologie der inneren Haltung Gesagtes bewerten – kontrollierte Subjektivität erreichen Balance zwischen Intuition und Ratio finden Sachverhalte anhand beobachtbarer Kriterien aufnehmen Probleme bei Beurteilung und Bewertung (Halo-Effekt, etc.) Entscheidungen zur Kernaussage lösungsorientiert fällen Feedback weitergeben Emotionen ohne Pathos transportieren Emotionale Distanz gewinnen und aufrechterhalten Gespräch als Dialog angehen, am Gemeinsamen ausrichten Lösungen zu beiderseitigem Nutzen vorschlagen Arbeit an konkreten Fallbeispielen aus dem Teilnahmekreis <i>Die angegebenen Inhalte sind Vorschläge und immer nach individuellen Bedarfen/Fragestellungen/Zielgruppen anpassbar.</i>

METHODEN	• Fachlicher Input • Einzel- und Kleingruppenarbeit • Diskussionen • Arbeit an aktuellen Fallbeispielen • Feedback
DAUER	1 bis 2 Tage Präsenz oder 1 bis 2 Tage (4 × 90 Min./Tag) remote
GRUPPENGROSSE	Bis max. 12 Teilnehmende Präsenz Bis max. 8 Teilnehmende remote

RESPEKTVOLL MITEINANDER - Für ein sicheres und unbelastetes Arbeitsumfeld

Grenzüberschreitungen und Diskriminierungsmarker im persönlichen Umgang belasten die Atmosphäre und verhindern ein harmonisches Miteinander am Arbeitsplatz.

In diesem interaktiven Workshop widmen wir uns der Förderung gegenseitiger Achtung, um auf der Ebene zwischenmenschlicher Dynamik positive Synergien zu entwickeln. Gemeinsam schaffen wir ein Bewusstsein für Kommunikation und Verhaltensweisen, die zur Stärkung einer diskriminierungsfreien, wertschätzenden und harmonischen Arbeitskultur beitragen. Durch praxisnahe Übungen und Gruppendynamischer Reflexion lernen die Teilnehmenden, sensible Themen zu erkennen, Grenzen zu respektieren und Interaktionen respektvoll und einvernehmlich zu gestalten.



ZIELGRUPPE

LERN- und Transformations- ZIELE Sie lernen

- Grenzen zu verstehen und als Leitlinien kommunikativen Handelns umzusetzen.
- die Vorteile persönlicher und kultureller Unterschiede in das Teamgeschehen zu implementieren.
- inklusiv zu kommunizieren und zu handeln.
- eine respektvolle Distanz zu wahren und gleichzeitig teamorientiert und nahbar zu bleiben.
- die Relevanz der Mission für eine effiziente Zusammenarbeit kennen und diese zu fokussieren.

INHALTE

Grenzen verstehen

Wie wirkt Sprache als sinnstiftende, legitimierende Größe?
Was sind diskriminierende Handlungen und Vorurteile?
Wie entstehen und etablieren sich toxische Dynamiken?
Wie erkenne ich die Grenzen meines Gegenüber?

Unterschiede als Ressource

Wie äußern sich Unterschiede?
Was verstärkt Störungen und Missverständnisse im Gespräch?
Was sind unterschiedliche Kommunikationsstile?
Wie funktioniert aktives Zuhören richtig?
Wie funktioniert eine sensible Gesprächsführung?

Gespräche inklusiv gestalten

Wie lassen sich diffuse Missempfindungen adressieren und benennen?
Wie gelingt der Transport empfundener Werte mit Sprache?
Wie geht ein gendersensibler und inklusiver Sprachgebrauch?
Wie lassen Erwartungen sich vorwurfsfrei formulieren?

Respektvolle Distanz

Wie lassen sich Grenzen setzen?

	Wie wirken gruppendynamische Prozesse auf das Nähe- und- Distanzverhalten eines Teams und wie lassen sie sich beeinflussen? Was sind die körpersprachlichen und sonstigen nonverbalen Marker eines respektvollen Umgangs? Mission fokussieren Wie lässt sich Einigkeit durch ein Ziel und eine Mission erzeugen? Was sind teamfokussierte Strategien, um die Mission und die Außenwirkung zu stärken? Welche Routinen und Rituale unterstützen das Teamgeschehen? Wie stärkt die Zusammenarbeit im Team die Individualbeziehung einzelner Personen? <i>Die angegebenen Inhalte sind Vorschläge und immer nach individuellen Bedarfen/Fragestellungen/Zielgruppen anpassbar.</i>
METHODEN	• Fachlicher Input • Einzel- und Kleingruppenarbeiten • Feedback • Gesprächsübungen • Simulationen und Rollenspiele • Best-practice Beispiele
DAUER	1 Tag Präsenz
GRUPPENGROSSE	Bis max. 12 Teilnehmende Präsenz

SELBST- UND FREMDBILD – Schieben wir die Bilder übereinander!

Optimieren Sie Ihre Wirkung und Ihren Auftritt durch den Abgleich Ihres Selbstbildes mit jenem, dass andere Menschen von Ihnen gewinnen.

Wir alle kennen Situationen in denen wir uns wundern, das unser Gegenüber uns anders versteht, uns anders wahrnimmt als wir selbst es einschätzen. Wieso kommt so etwas, je nach Mensch mehr oder weniger ausgeprägt, immer wieder vor? Nun, weil unser Bild von uns selbst und die Wahrnehmung anderer von uns, in der Situation aber auch allgemein, oftmals von starken Unterschieden geprägt sind. Daher ist es für uns als Wesen der Gesellschaft wichtig, von Zeit zu Zeit von unseren Mitmenschen einen Spiegel vorgehalten zu bekommen. Und genau das bietet dieses Seminar: Die Auseinandersetzung mit dem Bild, welches Sie selbst von sich haben und wertschätzendem, qualifiziertem Feedback dazu, dies sowohl von den Teilnehmenden, als auch von unseren erfahrenen DozentInnen, eröffnet Ihnen die Möglichkeit, durch eine geschärfte Selbstwahrnehmung Ihren Auftritt und Ihre Wirkung zu optimieren.



ZIELGRUPPE

Führungskräfte, Mitarbeitende

LERNZIELE

Sie

- erfahren mehr zu Ihrer Wirkung und Ihrem Auftritt.
- können sich selbst und Ihre Wirkung auf andere Menschen besser einschätzen.
- optimieren, durch ein geschärftes Selbstbild, die Erreichung Ihrer Ziele und Anliegen.

INHALTE

Die eigene Wirkung verstehen

Kurzer Exkurs/Refresher: Kommunikation Grundlagen
Wie meine ich, dass ich wirke? Selbstbild und Reflexion
Persönlichkeitstypen und Ihre Grundwirkung
Innere Haltung und Mindset

Abgleich Selbstbild / Fremdbild

Welchen ersten Eindruck vermittele ich bei Menschen, die mich zum ersten Mal erleben?
Wirkung der Körpersprache und des Auftritts auf andere
Welche Emotionen löse ich beim Gegenüber aus?
Strukturiertes, wertschätzendes Feedback

Tipps zur Optimierung der eigenen Wirkung

Umgang mit Idealbildern und Fremderwartungen
(Körper)sprache und Stimme gekonnt einsetzen
Gestus und Mimik
Eigene „Blinde Flecken“ aufdecken
Adressatenorientiert mit anderen Menschen umgehen

Die angegebenen Inhalte sind Vorschläge und immer nach individuellen Bedarfen/Fragestellungen/Zielgruppen anpassbar.

-
- **Fachlicher Input**
 - **Einzel- und Gruppenarbeit – Break-Out-Sessions**
 - **Arbeit an aktuellen Fallbeispielen/Präsentationen**
 - **Diskussionen**
-

DAUER	1 Tag Präsenz
--------------	---------------

GRUPPENGROSSE	Bis max. 12 Teilnehmende Präsenz
----------------------	----------------------------------

VERHANDELN – Mit Persönlichkeit und Skills punkten!

Verhandeln Sie zielorientiert, fokussiert auf Ihre Interessen, aber dennoch fair und ohne Gesichtsverlust des Gegenübers. In diesem Seminar erfahren Sie, wie es geht!

Um in Verhandlungen erfolgreich zu sein, braucht es einer grundsätzlichen Strategie, um die eigenen Ziele vor Augen zu haben und möglichst vielfältiger Taktiken, um im Verlauf der Verhandlung auf einem klugen Weg über ausbalancierte Teilschritte diese Ziele auch zu erreichen.



Gleichzeitig verfolgen unsere Verhandlungspersonen ihre eigenen Strategien und Taktiken. Es reicht also nicht, das eigene Vorgehen in den Blick zu nehmen, sondern es muss auch das Verhalten des Gegenübers beobachtet werden, um dessen Strategien und Taktiken zu erkennen und im Sinne der eigenen Ziele und Schritte darauf zu reagieren.

In diesem Training lernen Sie die vielfältigen Strategien und Taktiken kennen, um diese selbst einzusetzen. Gleichzeitig identifizieren Sie entsprechende Vorgehensweisen bei Ihren Verhandlungspartner:innen, um im Zusammenspiel Ihren Weg für Ihre Zielerreichung erfolgreich zu gehen.

ZIELGRUPPE	Führungskräfte und Mitarbeitende, die in Verhandlungen treten
LERNZIELE	Sie • kennen und identifizieren die jeweiligen Strategien in einer Verhandlung. • lernen verschiedene Taktiken zur Zielerreichung kennen. • erkennen Strategie und Taktik ihres Gegenübers. • können ihre Strategie und Taktik flexibel den Erfordernissen anpassen. • gewinnen Selbstvertrauen und Sicherheit in Verhandlungssituationen. • reduzieren Stress. • gewinnen an Reputation durch überzeugende Ergebnisse.
INHALTE	Kommunikation als Grundlage erfolgreichen Verhandelns Kommunikationsmuster und Überzeugung Argumentationsmethoden erkennen und reagieren Rhetorik als Hilfsmittel einsetzen Verhandlungsstrategien erkennen und nutzen Konsensorientierte Strategien und „Schwarze Verhandlungsführung“ Sachbezogenes Verhandeln nach dem Harvard Konzept „Schwarze“ Verhandlungsführung erkennen und reagieren Positionen und Interessen unterscheiden Taktiken gezielt einsetzen und adäquat reagieren In Möglichkeiten denken Optionen und Szenarien entwickeln Objektive Bewertungskriterien anführen Taktiken der Irreführung entlarven und/oder nutzen

	Verhandlungen durchführen Den Verhandlungsgegenstand und das Gegenüber bestimmen Die eigenen Ziele formulieren und Ziele der Gegenseite antizipieren Eigene Position bestimmen – fremde Position antizipieren Phasen der Durchführung umsetzen Ergebnisse sichern und nachhalten Ergebnisse festhalten und sichern („Den Sack schließen“) Ergebniskriterien definieren und nachhalten Ergebnisse bewerten
METHODEN	• Fachlicher Input • Diskussionen • Einzel- und Gruppenarbeiten • Rollenspiele (Präsenz) • Erfahrungsaustausch • Arbeiten an Fallbeispielen / Szenario-basiertes Lernen
DAUER	2 Tage Präsenz oder 2 Tage (4 × 90 Min./Tag) remote
GRUPPENGROSSE	Bis max. 12 Teilnehmende Präsenz oder Bis max. 8 Teilnehmende remote

IHR WEG ZUM STARKEN TEAM – Netzwerken von Sekretärinnen und Vorzimmern

Die Stärken jedes Einzelnen vereinen sich im Team zu einer Kraft, die weit über die Summe der einzelnen Beiträge hinausgeht!

Die Herausforderungen der modernen Arbeitswelt lassen sich am effektivsten durch eine gelungene Zusammenarbeit und eine starke Teamdynamik meistern. Doch was zeichnet ein erfolgreiches Team aus? Welche grundlegenden Voraussetzungen sind erforderlich, um einen festen Teamzusammenhalt zu schaffen? Und wie können individuelle Fähigkeiten so verknüpft werden, dass alle an einem Strang ziehen und ihre Kompetenzen optimal einbringen?

In diesem Seminar erhalten Sie praxisnahe Antworten auf diese und viele weitere (Team-)Fragen. Sie lernen, wie Sie die Zusammenarbeit innerhalb Ihres Teams – und auch teamübergreifend – gezielt verbessern können. Zudem erfahren Sie, welche Merkmale ein starkes Team ausmachen und wie Sie Ihre Kolleginnen und Kollegen aktiv und positiv unterstützen können.

Werden Sie mehr als nur ein Zahnrad im Getriebe – werden Sie zur treibenden Kraft!



ZIELGRUPPE	Mitarbeiterinnen Vorzimmer und Sekretärinnen
LERNZIELE	Sie • erhalten wertvolle Tipps zu den Grundlagen moderner Teamarbeit. • erfahren, wie Sie die Kommunikation und Kooperation teamübergreifend positiv beeinflussen. • lernen, wie Sie den Erfolg von Meetings und Besprechungen aktiv lenken. • erlangen Einsicht, wie Sie Wissensmanagement betreiben.
INHALTE	Moderne Teamarbeit – Voraussetzungen und Organisation Hierarchie als Nebensache – Rollenverteilung nach Motivation und Qualifikation Methoden und Maßnahmen (z.B. Team-Projekte, Kanban-Board) Überprüfung der Team-Ressourcen Kooperation und Kommunikation Hinderliche Überzeugungen Vorurteile und ihre Wirkung „Flurfunk“ – Sprecht miteinander! Wertschätzende und gewaltfreie Kommunikation Psychologie und Gruppendynamik Definition von Grundwerten und Normen im Team Divers vs. Homogen – Das Ideal der Teamzusammensetzung Haltung des Einzelnen als Teil des Teams

Netzwerken und in Austausch kommen

Lösungsorientierte und alltagstaugliche Strukturen zum Austausch schaffen

Austausch und Netzwerken als Projekt – Wer macht was?

Aufbau einer konstruktiven Meeting- und Besprechungskultur

Erfahrungs- und Know-how-Transfer teamübergreifend

Erfolgreiche organisationsinterne, abteilungsübergreifende Kommunikation

Wissenstransfer pragmatisch und alltagsorientiert

Möglichkeiten der (Wissens)kommunikation und Weitergabe

Tool- und Methodenwissen für die Assistenz (online Block)

Kollaborationstools – Miro, Teams, OneDrive, Outlook & Co.

Wofür welches? Sachgerechte Verwendung von KI-Tools

Protokollführung – Modern und Stilsicher

Arbeit an konkreten Fallbeispielen aus dem Teilnehmerinnenkreis

Die angegebenen Inhalte sind Vorschläge und immer nach individuellen Bedarfen/Fragestellungen/Zielgruppen anpassbar.

METHODEN

- **Fachlicher Input**
- **Diskussionen**
- **Rollenspiele**
- **Arbeit an aktuellen Fallbeispielen**
- **Feedback**

DAUER

2 Tage Präsenz

GRUPPENGROSSE

Bis max. 12 Teilnehmende Präsenz

SYSTEMISCHE BERATUNG – Ich hatte eine Lösung, aber irgendwie passte sie nicht zum Problem

Die systemische Grundhaltung bietet Ihnen eine gute Grundvoraussetzung, eine zielführende, wertschätzende und abholende Kommunikation mit ihren Teammitgliedern/Kundschaft zu führen. In diesem Seminar erfolgt eine komprimierte, praxisnahe Wissensvermittlung mit dem Schwerpunkt auf dessen Umsetzbarkeit.

Kein Mensch befindet sich in einem luftleeren Raum. Wir befinden uns immer, und ununterbrochen, in wechselseitigen Beziehungen miteinander. In diesem Seminar lernen Sie, sich dieses Wissen zunutze zu machen! Sie werden Ihre zukünftigen Gespräche so vorbereiten, dass alle Beteiligten sich gehört und abgeholt fühlen, sodass ressourcenorientiert, und auf die gemeinsam vereinbarten Ziele fokussiert, gearbeitet werden kann. Durch eine Vielzahl von Gesprächsmethoden können Sie unterschiedliche Menschen angepasst an deren individuellen Bedürfnissen erreichen und eine wohlthuende Gesprächsatmosphäre schaffen.

Sie lernen sich selbst, Ihre Fähigkeiten und Stärken besser kennen und bewusst einzusetzen



ZIELGRUPPE	Führungskräfte und Mitarbeitende, die einer Tätigkeit nachgehen, in der Beratung ein wichtiges Instrument (eine dreijährige Ausbildung jedoch nicht umsetzbar) ist
LERNZIELE	Sie • erwerben theoretisches Grundwissen. • analysieren Ihre eigenen Ressourcen. • verstehen die systemische Grundhaltung. • erlernen und/oder vertiefen Kommunikationsgrundlagen. • bauen Ihre Methoden, um Sicherheiten in die eigenen Fähigkeiten zu erschaffen.
INHALTE	Theoretisches Grundwissen – was bedeutet systemische Beratung eigentlich? Systemische Beratung und ihre Entstehung. Systemische Beratung und ihre Grundgedanken Die systemische Grundhaltung Kommunikationsgrundlagen und Rahmenbedingungen – wie Sorge ich für ein gelungenes Gespräch? Grundbedürfnisse nach Maslow Grundemotionen Klientschafts-Typologien Das Vier Ohren Modell von Schulz von Thun Auftrags-, Ziel- und Kontraktklärung Methodenauswahl – so arbeiten systemische Berater! Hypothesenbildung Metaphern, Geschichten und Zitate Reframing Zirkuläres Fragen/Verschlimmerungsfragen/Wunderfrage Sozio- und Genomgramarbeit

	Ressourcenarbeit Familienaufstellungen und Familienbrett Familie in Tieren Paradoxe – und Abschlussinterventionen Die Methoden sind je nach Zielgruppe in ihrer Intensität anpassbar <i>Die angegebenen Inhalte sind Vorschläge und immer nach individuellen Bedarfen/Fragestellungen/Zielgruppen anpassbar.</i>
METHODEN	• Fachlicher Input • Einzel-, und Gruppenarbeiten • Rollenspiele • Arbeit mit aktuellen Fallbeispiele • Feedback
DAUER	2 Tage Präsenz
GRUPPENGROSSE	Bis maximal 12 Teilnehmende Präsenz

KOLLEGIALE FALLBERATUNG – Einfach und effektiv Visionen schaffen!

Sie haben eine Fragestellung, eine Herausforderung, ein Problem, welches Sie intern ohne großen Aufwand, auf „kurzem Dienstweg“, lösen möchten? Mit der kollegialen Fallberatung können Sie dies einfach und effizient gestalten!

Die Methode stammt ursprünglich aus dem schulisch-pädagogischen Umfeld, hat sich jedoch auch in der allgemeinen Arbeitswelt langjährig bewährt und etabliert. Durch ihre genau vorgegebene, einfache Struktur ist die Methode schnell erlern- und anwendbar. Die Gruppengröße kann dabei, je nach Fragestellung, variieren und ist im kleinen Team genauso gut anwendbar wie in großer Gruppe.

Schaffen Sie sich die Beratungskompetenz in Ihrem beruflichen Umfeld und lösen so, schnell, einfach und effektiv, alltägliche Fragestellungen. Mit der Kollegialen Fallberatung gelingt's!

Gern begleiten wir auch die ersten kollegialen Fallberatungen in Ihrem Haus, unterstützen so Ihren Praxistransfer und geben Sicherheit bei der Durchführung.



ZIELGRUPPE	Führungskräfte und Mitarbeitende
LERNZIELE	Sie • erweitern Ihre Problemlösekompetenz um eine zeitsparende, effektive und lösungsorientierte Methode. • erfahren, wie Sie mit einfachen Werkzeugen verschiedene Fragestellungen intern lösen können. • erweitern Ihre kommunikativen Fähigkeiten.
INHALTE	Die Methode Verteilung der Rollen/Aufgaben – Fallgeber, Moderator, Berater Geeignete Frage- und Problemstellungen Zeitlicher Ablauf und Phasen Dos's und Dont's der Aufgabenträger Organisation und Selbststeuerung der Gruppe Unterstützende Skills für die Kollegiale Fallberatung Richtig moderieren – so geht's Wertschätzend kommunizieren – zielgerichtet formulieren Mit Fragen zum Ziel – Fragetechniken Motivierende Gesprächsführung Aktives Zuhören Arbeiten an Praxisfällen im Live-Rollenspiel der Koll. Fallberatung <i>Die angegebenen Inhalte sind Vorschläge und immer nach individuellen Bedarfen/Fragestellungen/Zielgruppen anpassbar.</i>
METHODEN	• Fachlicher Input • Diskussionen • Gruppenarbeiten • Fallstudien

DAUER	2 Tage Präsenz oder 2 Tage (4 x 90 Min./Tag) remote Optional: Ca. 2 Stunden, Begleitung der ersten Koll. Fallberatungen
GRUPPENGROSSE	Bis max. 12 Teilnehmende Präsenz Bis max. 8 Teilnehmende remote
