

Inhaltsverzeichnis

Die eigene Wirksamkeit erhöhen – Reflexion und Selbstmanagement.....	4
Die ersten 100 Tage als Führungskraft – was kommt danach.....	5
Achtsamkeit und Entspannung im Alltag bewusst einbauen.....	6
Führungstraining – Standortbestimmung und Ausbau der Führungsleistung	7
Führungswerkstatt konkret mit Praxisbeispielen.....	8
Gestaltungsspielräume nutzen Zusammen arbeiten – zusammen wachsen.....	9
Gesundheit stärken – Stress managen.....	10
Gesundheitsförderung als Führungsaufgabe.....	11
Gruppendynamik erkennen und gezielt steuern.....	12
Kommunikation I – Grundlagen professioneller Gesprächsführung.....	13
Kommunikation II – Kompetenzen für schwierige und herausfordernde Gesprächssituationen	14
Konfliktmanagement und zwischenmenschliche Kommunikation verstehen.....	15
Wertschätzende Führung_eigene Haltung als Führungskraft erfolgreich und bewusst nutzen	16
Mediation- Methode Klärungshilfe Vergangenheit verstehen – Gegenwart klären – Zukunft planen	17
Mitarbeitergespräche leicht gemacht	18
Personalauswahl – die richtigen Mitarbeiter erkennen.....	19
Reklamationsmanagement – Die Chance zur Kundenbindung.....	20
Selbstregulation statt Selbstkontrolle – Die Kunst der (Selbst-) Motivation	21
Transaktionsanalyse kompakt.....	22
Teamentwicklung als Führungsaufgabe.....	23
Umgang mit Medien leicht gemacht.....	24

Überzeugend präsentieren mit Persönlichkeit.....	25
Vom Mitarbeiter/Kollegen zum Vorgesetzten	26
Zeitmanagement und Arbeitsorganisation.....	27
Zielgerichtet argumentieren und verhandeln.....	28

Die eigene Wirksamkeit erhöhen – Reflexion und Selbstmanagement

Der Kontakt zu sich selbst ist der entscheidende Faktor, wo Selbstmanagement beginnt.

Die eigenen Bedürfnisse und Ressourcen können aktiv gelenkt werden. In welche Richtung dies geschieht, ist entscheidend dafür, wie Sie von anderen wahrgenommen werden.

Ziele

Das Selbstbild wird in den Fokus gestellt und die eigenen Wirkung auf andere getestet. Sie bekommen aktiv Feedback zu Mimik, Gestik, Körperhaltung und Ihrem Kommunikationsverhalten. Über einen Abgleich von Selbst- und Fremdbild können Sie Ihre Ausstrahlung und Wirkkraft verbessern. Dadurch wird ermöglicht, dass Sie Ihre Authentizität und Bewusstheit steigern und sich in jeder Situation erfolgreich selber managen können.

Inhalte

- ▶ der erste Eindruck – was kommt dann?
- ▶ DISG Persönlichkeitsprofil kennenlernen und damit arbeiten
- ▶ nonverbale Signale entschlüsseln
- ▶ Auftreten und Wirkung überprüfen
- ▶ Einklang zwischen verbalem und nonverbale Ausdruck finden

Methoden

Selbstreflexion, Einzelarbeit und Gruppenübungen, Rollenspiel, intensive Feedback-Prozesse, Video-Feedback, Trainerinput mit Coachingsequenzen

Die ersten 100 Tage als Führungskraft – was kommt danach

Ziele

Sie haben die Leitung eines Teams / einer Arbeitsgruppe übernommen und sind bereits erfolgreich gestartet. Ihre Mitarbeiter und Kollegen kennen Sie. Unverändert gilt es nun, als Führungskraft weiterhin die Akzeptanz und das Vertrauen der Mitarbeiter zu gewinnen bzw. auszubauen. Sie agieren auf unterschiedlichen Ebenen und in unterschiedlichen Rollen. Neben der klassischen Führung wird das Management bzw. das Thema Leadership für Sie wichtiger. In diesem Seminar stellen wir gängige Führungstools vor und reflektieren diese anhand von praktischen Fällen, gleichzeitig erfolgt der Blick in die Zukunft; nämlich auf die Zeit nach den ersten 100 Tagen. Und wie geht es mit Ihnen selbst weiter?

Inhalte

- ▶ Führungstools kennenlernen und reflektieren
- ▶ Mitarbeitergespräche führen
- ▶ Konflikte in Teams und mit Mitarbeitern klären
- ▶ den eigenen Führungsstil weiter ausbauen und schlagkräftig intervenieren
- ▶ Führen aus der Sandwichposition, Wirksam sein und Einfluss auf allen Ebenen nehmen
- ▶ wie komme ich weiter? Was will ich erreichen? Grenzen der Loyalität?
- ▶ mikropolitische Spiele in Organisationen

Methoden

Trainerinput, Fallarbeiten, Einzel- und Gruppenarbeiten, Reflexionsübungen

Achtsamkeit und Entspannung im Alltag bewusst einbauen

Die Situationen, wo die Hektik des Alltags wie eine Riesenwellen heranschwappt kennt jeder. Es gilt, in solchen Momenten mit Ruhe und Gelassenheit zu reagieren und sich damit selber der Rettungsring zu sein, den es braucht, um aktiv die Gestaltung des Lebensraumes voranzubringen.

Ziele

Eine Auszeit aus dem stressigen Alltag kann bewusst positiv gestaltet werden und Sie lernen wie das möglich ist. Sie werden neue Energie tanken können und erkennen wie wertvoll die „Insel im Alltag“ ist. Das eigenen Wohlergehen wird im Blick behalten und damit auch das der Mitmenschen.

Inhalte

- ▶ kurze Entspannungs- und Atemübungen
- ▶ Selbstreflexion der Lieblingsantreiber
- ▶ Achtsamkeitsübungen
- ▶ Strategien zur Stärkung der eigenen Widerstandsfähigkeit
- ▶ Tips und Tricks zum Energie tanken

Methoden

Impulsreferat, Einzel- und Gruppenübungen, Trainerinput, Gesundheits-Coaching

Führungstraining – Standortbestimmung und Ausbau der Führungsleistung

Dieses Training richtet sich an Führungskräfte, Teamleiter und Personen bzw. Interessierte, die in Projekten führen bzw. situativ mit Leitungs- und Steuerungsaufgaben betraut sind. Ebenso sind Mitarbeiter von Personalabteilungen wie Personalentwickler, Managementtrainer und Coaches eingeladen.

Ziele

Ziel des Trainings ist es, Führungskräfte in Ihrem Tun zu unterstützen und zu stärken. Neben der Vermittlung von theoretischem Wissen und Führungs „Know How“ durch kurze Inputs, ist in diesem Seminar auch viel Raum für die Teilnehmer zum Austausch und zur Reflexion von typischen Führungssituationen sowie Fallsituationen.

Inhalte

Fragestellungen die im Training behandelt und reflektiert werden:

- ▶ Warum führe ich?
- ▶ Wie führe ich meine Mitarbeiter und wie sind meine Reaktionsmuster in Konfliktsituationen mit meinen Mitarbeitern?
- ▶ Bezug genommen wird auf folgende Modelle bzw. Theorien:
- ▶ Inneres Team nach Schulz v. Thun, Transformationale Führung, Riemann/Thomann Schema, Führungsmodell nach Sprenger, Lernende Organisation

Methoden

Das vermittelte Wissen und die Inputs werden durch Reflexionsübungen auf die eigene Person bezogen. Somit gelingt die Auseinandersetzung bzw. Schärfung des eigenen Führungsstils. Das eigene Führungsverständnis erfährt somit eine kritische Reflexion. Transferimpulse durch den Trainer ermöglichen die Umsetzung in der Zukunft.

Führungswerkstatt konkret mit Praxisbeispielen

Ziele

Im Rahmen der Führungswerkstatt wird mit etablierten Führungskräften aller Fachrichtungen an einer praktischen Verbesserung der Führungskompetenz gearbeitet. Reflektiert werden dabei vor allem das Kommunikationsverhalten und die Beziehungsgestaltung gegenüber den Mitarbeitern. Schwerpunkt ist, gemeinsam anhand von Fallbeispielen aus dem Alltag, die praktischen Herausforderungen der Führungsarbeit zu reflektieren und zu verbessern.

Inhalte

- ▶ den Grad der Bewusstheit im Umgang mit den Mitarbeitern erhöhen
- ▶ das eigene Kommunikationsverhalten reflektieren und verbessern
- ▶ die Führungsbeziehung zum Mitarbeiter konstruktiv gestalten
- ▶ hilfreiche Kommunikationstechniken kennenlernen und einüben
- ▶ den konstruktiven Austausch der Führungskräfte untereinander zu Führungsthemen zu fördern

Methoden

Fallstudien und Gesprächssimulationen, Kollegiale Fallberatung und Einsatz von Inszenario, kurze Theorie-Inputs, bzw. Modelle als Hintergrundinformation, Gruppenübung

Gestaltungsspielräume nutzen Zusammen arbeiten – zusammen wachsen

Ziele

Damit jedes Teammitglied seine Fähigkeiten voll entfalten kann, ist ein Entwicklungsprozess nötig. Miteinander reden, in Kontakt kommen mit den Kollegen hilft, um Probleme in der Zusammenarbeit definieren zu können und zu lösen.

In einer produktive Arbeitsatmosphäre wird gegenseitige Akzeptanz gefördert. Es werden Missverständnisse geklärt und neue Spielregeln für die Zusammenarbeit definiert.

Die Teamsituation wird reflektieren mit den gegebenen Rahmenbedingungen im Unternehmen. Schnittstellen klären und neue Synergien bilden, steht im Fokus dieser Veranstaltung.

Inhalte

- ▶ Kommunikation und Kooperation reflektieren – neu ausrichten
- ▶ Akzeptanz und Wertschätzung untereinander fördern
- ▶ bisherige Zusammenarbeit / Schnittstellenarbeit überprüfen und für die Zukunft gewinnbringend ausrichten
- ▶ Rollen im Team und Verteilung
- ▶ Dynamiken im bestehende Team und Vereinbarungen treffen für weitere Zusammenarbeit

Methoden

Theorie-Inputs, Gruppenübungen, Einzelarbeit, Gruppenarbeit, Plenumsgespräche, Ableitungen und konkrete Empfehlungen für den Arbeitsalltag Kommunikation I – Grundlagen professioneller Gesprächsführung

Gesundheit stärken – Stress managen

Die Leistungsfähigkeit, Resilienz, Konzentration und Freude am täglichen Alltagsleben will erhalten und gepflegt werden. Sie wollen auch bei großem Leistungsdruck innerlich klar bleiben und Ihre Gesundheit schützen. Um dies erreichen zu können, ist es wichtig dem persönlichen Stressmuster auf die Spur zu kommen.

Ziele

Wirkungsvolle Maßnahmen um den eigenen Stress zu managen werden entwickelt und eingeübt. Auch werden eventuell bereits bestehende Symptome reflektiert, um diese zu lindern. Ihre Lebensziele werden in Einklang kommen mit den Herausforderungen, denen Sie sich täglich auf's Neue stellen wollen.

Inhalte

- ▶ individuelle Analyse der eigenen Stressfaktoren – Stressmuster
- ▶ Hintergründe zur Entstehung von Stress erfahren
- ▶ eigenes Wohlbefinden im Alltag steigern
- ▶ Ziele und Motive reflektieren und in Einklang bringen
- ▶ persönlich wirksame Methoden zur Entspannung und Regeneration kennenlernen und üben

Methoden

praktische Übungen aus wissenschaftlich anerkannten Entspannungsverfahren, AT (Autogenes Training), PMR (Progressive Muskelrelaxation), Meditation, Achtsamkeitstraining, theoretische Hintergründe zum Phänomen Stress, Impulsvortrag

Gesundheitsförderung als Führungsaufgabe

Führungskräfte nehmen auf unterschiedliche Weise auf die Leistungsbereitschaft (Motivation), Leistungsfähigkeit, Arbeitszufriedenheit und auf das körperliche und psychische Wohlbefinden ihrer Mitarbeiter/innen Einfluss. Häufig geschieht dieses unbewusst, indem sie durch ihr eigenes Verhalten den Mitarbeiter/innen eine Verhaltensorientierung geben (Vorbildfunktion). An anderer Stelle wirken sie bewusst, indem sie Einfluss auf die Arbeitsbedingungen z.B. durch Zeitvorgaben, Leistungsdruck etc. ausüben. Neueste Forschungsergebnisse zeigen: von größter Bedeutung für die Gesundheit ist der Führungsstil. Ist die Führungskraft mit allen im Dialog, geht auf ihre Mitarbeiter/innen ein, ist motivierend und ein gutes Vorbild, dann dämmt sie Stressleiden ein. Gesundheitsfördernd wirkt auch, wenn Mitarbeiter und Firma gut zueinander passen, wenn Fairness und ein Gefühl von Gerechtigkeit herrscht und wenn wertschätzend miteinander umgegangen wird. Aber auch die Führungskräfte selbst unterliegen externen Vorgaben und den eigenen oft sehr hohen Ansprüchen. Der Begriff Work-Life-Balance steht häufig ganz oben auf der Vorsatzliste zu Beginn eines neuen Jahres und das Syndrom „Burn out“ scheint ein weitverbreitetes Risiko. Hier setzt das Training an. Es spricht Führungskräfte in ihrer Verantwortung für die Gesundheit und Leistungsfähigkeit ihrer Mitarbeiter/innen an und zielt auf die Verantwortung für ihre eigene Gesundheit ab.

Ziele

Die Führungskräfte werden für Zusammenhänge zwischen Gesundheit, Wohlbefinden, psychischen Belastungen und Führungsverhalten sensibilisiert. Sie werden zur Selbstreflexion ihres eigenen Führungsverhaltens angeregt, sowohl in Bezug auf ihre eigene Gesundheit als auch die der Mitarbeiter/innen.

Inhalte

- ▶ Gesundheitsförderung als Führungsaufgabe – die Bedeutung des Führungsstils
- ▶ Wettbewerbsvorteil Gesundheit
- ▶ die Führungskraft als Vorbild – was kann sie für ihre eigene Gesundheit tun?
- ▶ Umgang mit belasteten und gefährdeten Mitarbeiter/Innen: Aufgaben und Grenzen der Führungskraft

Methoden

Selbsttests, Trainerinput, Gruppen-/Einzelarbeit, Reflexionsübungen, Diskussionen

Gruppendynamik erkennen und gezielt steuern

Ziele

Die Frage weshalb manche Teams erfolgreich zusammenarbeiten und andere weit hinter ihren Möglichkeiten zurückbleiben, ist für alle Führungskräfte spannend. Die Gruppendynamik befasst sich damit, was offen und verdeckt zwischen den Mitgliedern eines Teams passiert, welche Abhängigkeiten und Beziehungen es gibt und welche Wirkung sie haben.

Sie erleben, wie in der Gruppe Macht ausgeübt und mit Macht umgegangen wird. Als Teilnehmer des Seminars unterstützen wir Sie, sich selbst im Prozess dieser Gruppenbildung bewusst wahrzunehmen.

Sie erleben, wie Sie durch ihr Tun und Lassen die Gruppe beeinflussen.

Sie lernen Vorgänge in Gruppen zu beobachten, zu analysieren und zu steuern.

Sie werden sich Ihres Selbstbildes bewusst und können dieses mit dem Fremdbild anderer in Bezug setzen.

Sie analysieren Ihre eigenen Führungsmuster, experimentieren mit neuem Verhalten, korrigieren dieses wo nötig und lernen in Gruppen wirksam und produktiv Einfluss zu nehmen.

Inhalte

- ▶ wie erleben mich andere in der Zusammenarbeit in der Gruppe?
- ▶ wie beobachte, analysiere und beeinflusse ich Prozesse in der Gruppe?
- ▶ wie entstehen Rollen, Normen und Regeln in Gruppen und wie kann ich sie beeinflussen?
- ▶ wie fördere ich direkte Kommunikation zwischen den Gruppenmitgliedern?
- ▶ wie wächst persönliche Autorität durch Feedback geben und nehmen?
- ▶ wie fördere/behindere ich durch meine Einstellung und mein Verhalten die Entwicklung der Gruppe, Einzelner und meiner selbst?

Methoden

Selbsterfahrungslernen in Trainingsgruppen, Feedback, Erfahrungsaustausch, Soziogramm, Rollenspiele, Microteaching, Visionsarbeit in Entspannung, Reflexion des eigenen Erlebens, Fallarbeit

Kommunikation I – Grundlagen professioneller Gesprächsführung

„Die Sprache ist natürlich im ersten Moment immer ein Hindernis für die Verständigung.“

(Marcel Marceau) Erfolgreiche Führung ist ohne Kommunikation nicht denkbar.

Gesprächskompetenz bedeutet dabei weit mehr als die „richtigen Worte“ zu finden. Gelungene Kommunikation hat viel mit uns als Person und unserer eigenen Gesprächshaltung zu tun. Dazu gehört auch wie (mit welchen „Ohren“) wir die Botschaften unserer Gesprächspartner empfangen und verarbeiten. Professionelle Gesprächsführung bedeutet außerdem mit Kommunikation bewusst Ziele zu verfolgen und dabei dem Gesprächspartner – auch wenn er oder sie anderer Meinung ist – verstehen zu wollen.

Ziele

Im Seminar entwickeln Sie praxisnah Gesprächskompetenzen auf Basis grundlegender Kommunikationsmodelle und Techniken. Sie erfahren und erlernen, welche großen Unterschiede es machen kann, wenn Sie in Gesprächen (scheinbare) Kleinigkeiten beachten. Das neu erworbene Wissen unterstützt Sie in der alltäglichen Kommunikation mit Mitarbeitern, Vorgesetzten, Kunden und im privaten Kontext. Darüber hinaus erlernen Sie Fähigkeiten, die Sie zur Vorbereitung spezieller Gespräche nutzen können.

Dieses Seminar richtet sich an Menschen, die sich bisher noch nicht oder nur wenig mit dem Thema professionelle Kommunikation befasst haben oder die ihr Wissen auf dem Gebiet auffrischen möchten.

Inhalte

- ▶ Grundmerkmale der Kommunikation
- ▶ vier Seiten der Kommunikation
- ▶ Kommunikationsstile
- ▶ Gesprächstechniken
- ▶ Gespräche gezielt vorbereiten
- ▶ Feedback
- ▶ Kritik konstruktiv formulieren

Methoden

Theorie-Inputs, Plenumsgespräche, Gesprächssimulationen, Einzel- und Gruppenarbeit, Erfahrungsorientierte Übungen, Praxisbeispiele

Kommunikation II – Kompetenzen für schwierige und herausfordernde Gesprächssituationen

Gespräche können haken, aus dem Ruder laufen oder bereits in der Vorausschau schlicht unangenehm sein. Kritische Rückmeldungen zu geben, Konflikte oder heikle Themen anzusprechen ist für viele Menschen herausfordernd. Nicht selten gehen wir dem gerne aus dem Weg. Dies liegt daran, dass wir es dabei häufig – über oder unter der Oberfläche – mit schwierigen Gefühlen zu tun bekommen. Um als Führungskraft solche Gespräche konstruktiv und souverän zu gestalten, ist neben der professionellen Gesprächsführung auch die Klarheit über eigene Ziele, Bedürfnisse, Bewertungen und Emotionen ein wesentlicher Erfolgsfaktor. Manchmal helfen auch simple Frage- und Gesprächstechniken, auf die wir in der empfundenen Drucksituation nicht kommen, selbst wenn wir darin geübt und erfahren sind.

Ziele

Sie erlernen und entwickeln in diesem Seminar Kompetenzen, die Sie in schwierigen Kommunikationsanlässen, wie Kritik- oder Konfliktgesprächen, unterstützen.

Aufbauend auf Ihrem Vorwissen trainieren Sie Methoden und Techniken zur Vorbereitung, Strukturierung, Führung und Auswertung herausfordernder Gespräche. Darüber hinaus üben Sie systemische Fragetechniken und erfahren deren inspirierende und steuernde Wirkung.

Dieses Seminar richtet sich an Menschen, die sich bereits mit professioneller Gesprächsführung beschäftigt haben.

Inhalte

- ▶ bedarfsorientiert: Refresher zu grundlegenden Gesprächskompetenzen (Vier Seiten der Kommunikation, Feedback, aktiv zuhören, Fragearten...)
- ▶ Kritik- und Konfliktgespräche
- ▶ Gesprächstechniken
- ▶ „schwierige Gefühle“ in der Kommunikation
- ▶ Kommunikation neu gedacht: Embodied Communication
- ▶ systemische Fragetechniken

Methoden

Theorie-Inputs, Plenumsgespräche, Gesprächssimulationen, Einzel- und Gruppenarbeit, Erfahrungsorientierte Übungen, Praxisbeispiele

Konfliktmanagement und zwischenmenschliche Kommunikation verstehen

Für alle Fach- und Führungskräfte, die ihre Kommunikations- und Handlungskompetenz erweitern wollen, um Konflikte konstruktiv zu lösen.

Ziele

Konflikte gibt es dort, wo Menschen zusammenkommen, im Privaten und im Beruf. Erkennen Sie kritische Situationen frühzeitig und durchschauen Sie ihre Ursachen. Im Seminar erwerben Sie das Werkzeug für den lösungsorientierten Umgang mit eigenen Konflikten und Ihrer Kollegen und Mitarbeiter. Sie erfahren, weshalb Konflikte entstehen, warum sie eskalieren, wie sie sich vermeiden lassen.

Inhalte

- ▶ Entstehung, Ursachen, Dynamik und Eskalationsstufen von Konflikten
- ▶ die Bedürfnisse und Interessen von Menschen
- ▶ persönliche Einstellung zu Konflikten, Vorgehensweise und Vermeidungsstrategien
- ▶ Konflikte als Chance
- ▶ lösungsorientierte Kommunikation: Konflikte klären statt fördern, Bedürfnisse klar artikulieren, Win-win-Lösungen entwickeln
- ▶ Vereinbarungen für eine langfristig produktive Zusammenarbeit
- ▶ konstruktive Konfliktbewältigung: mit Emotionen umgehen, kreative Lösungen finden, Ich-Botschaften nutzen und
- ▶ Du-Botschaften vermeiden, Empathie
- ▶ Deeskalationstechniken: konstruktiver Umgang mit Wut und Ärger, Einsatz von Frage- und Feedback-Techniken
- ▶ die Kunst des aktiven Zuhörens

Methoden

Mit dem gezielten Einsatz spezieller Kommunikationstechniken bleiben Sie künftig selbst in angespannten Situationen konstruktiv im Gespräch, schaffen die Basis für wertschätzende Beziehungen und finden Lösungen, die allen Beteiligten gerecht werden.

Wertschätzende Führung_eigene Haltung als Führungskraft erfolgreich und bewusst nutzen

Haltung ist ein zentraler Begriff unserer wertorientierten Gesellschaft. Gleichzeitig ist er komplex und diffus. Meist verwenden wir ihn im Zusammenhang mit Körperhaltung oder mental-geistigen Haltungen (Einstellungen). In Formulierungen wie „zu etwas stehen“ oder „Werte verkörpern“ wird deutlich, dass das Eine mit dem Anderen zusammenhängt. Eine Haltung ist mehr als eine Summe von Überzeugungen, sie gibt uns Halt und Orientierung, auch in neuen und unbekanntem Situationen. Unsere Werte beeinflussen unsere Haltung und umgekehrt. Störungen in Kommunikations-, Kooperations- und Führungsbeziehungen werden gerne mit einem Verweis auf die dahinterliegende Haltung etikettiert („Das ist halt eine Frage der Haltung“). Und auch bei gut gemeinten Rückmeldungen wird gerne auf die Haltung verwiesen („Ihre Haltung gefällt mir“). Hilfreich sind solche Diagnosen nur selten, denn es bleibt unklar, was mit „der Haltung“ eigentlich gemeint ist.

Ziele

In diesem Seminar arbeiten Sie mit einem differenzierten Haltungsmodell, welches erlaubt, den nebulösen Begriff genauer zu fassen und konstruktiv mit Ihrer Haltung zu arbeiten. Sie erschließen sich verschiedene Haltungsdimensionen, in denen sich Ihre individuelle Haltung als Führungskraft widerspiegelt. Durch die theoretische und praktische Arbeit sowie ein ressourcenorientiertes Reflektieren der eigenen Haltung gewinnen Sie Klarheit für sich und in der Interaktion mit Anderen: In Entscheidungssituationen, in alltäglichen Führungssituationen oder Herausforderungen. Sie arbeiten an Ihrem Potenzial sich selbst zu positionieren, souverän zu agieren sowie Entwicklungen anzustoßen.

Inhalte

- ▶ Haltung reflektieren, Qualitäten und Entwicklungsmöglichkeiten erkennen
- ▶ unterschiedliche Dimensionen von Haltung und deren Wechselwirkungen
- ▶ Strategien und Gelingensbedingungen zur Haltungsänderung
- ▶ Zusammenhänge zw. Körperhaltungen & mental-geistigen Haltungen erkennen und nutzen
- ▶ Ausschnitte aus der entwicklungsorientierten Persönlichkeitstheorie: Persönlichkeits-System-Interaktion (PSI Theorie)
- ▶ Auszüge aus dem Züricher Ressourcen Modell (ZRM)

Methoden

Impulsreferate, Plenumsgespräche, Einzel- und Gruppenarbeit, erfahrungsorientierte Übungen, Körperereinbindung

Mediation- Methode Klärungshilfe Vergangenheit verstehen – Gegenwart klären – Zukunft planen

Wo Menschen zusammen arbeiten wird es immer wieder zu Missverständnissen kommen. Durch unterschwellige oder offene Konflikte können ganze Teams lahm gelegt oder vom Zerfall bedroht sein. Die Kommunikation ist blockiert, eine schlechte Stimmung herrscht und die Zusammenarbeit funktioniert nicht.

Ziele

Klärungshilfe ist eine Mediationsmethode bei zwischenmenschliche Konfliktsituationen.

Die Besonderheit der Methode ist, dass hier auf die Bedeutung der schwierigen Gefühle von Menschen in Konfliktsituationen eingegangen wird.

Diese rücken in den Vordergrund, sie werden „gehoben wie ein Schatz aus der Tiefe“.

Gemeinsam werden Erwartungen geklärt, Verletzungen angesprochen und Blockierungen erkannt. Die Bedürfnisse jedes Einzelnen werden geachtet. Es werden eingeschliffenen Arbeitsabläufen sowie Rollenzuschreibungen reflektiert.

Inhalte

- ▶ Methode Klärungshilfe kennen lernen
- ▶ Klärung einer Konfliktsituation
- ▶ direkte Kontaktfähigkeit der beteiligten Menschen fördern
- ▶ emotionalen Hintergründe einbringen
- ▶ beziehungsebene als „Arbeitsebene“ integrieren und akzeptieren
- ▶ präventive Vereinbarungen und Lösungen für die Zukunft erarbeiten

Methoden

Theorieinput, Selbstklärung als Schlüssel, Dialogisieren und Doppeln, praktische Übungen mit konkreten Beispielen

Mitarbeitergespräche leicht gemacht

Ziele

Den Grad der Bewusstheit im Umgang mit den Mitarbeitern erhöhen. Das eigene Kommunikationsverhalten reflektieren und verbessern. Die Führungsbeziehung zum Mitarbeiter konstruktiv gestalten. Hilfreiche Kommunikationstechniken kennenlernen und einüben. Den konstruktiven Austausch der Führungskräfte untereinander zu Erfahrungen mit dem Mitarbeitergespräch fördern.

Inhalte

Im Rahmen dieses Trainings werden die grundsätzliche Anforderungen an Mitarbeitergesprächen erarbeitet und die notwendigen Kompetenzen und Techniken geübt. Folgenden Schwerpunkte werden bearbeitet:

- ▶ Leistungserwartungen sowie Leistungserfüllung in Bezug auf ein Aufgaben- oder Anforderungsprofil
- ▶ Mitarbeiterförderung und Entwicklung
- ▶ Verbesserung der Arbeitsbedingungen, -organisation und -inhalten
- ▶ Motivation und Zufriedenheit in der Arbeit
- ▶ Klären von gegenseitigen Erwartungen zu Verhalten und Zusammenarbeit

Die Gespräche sollen im Geiste des Kooperativen Führungsstils und einer offenen und vertrauensvollen Zusammenarbeit erfolgen und eine gute Beziehung zwischen Führungskraft und Mitarbeiter fördern.

Methoden

Theorieimpulse, Übungen zu verschiedenen Kommunikationsmethoden, Gesprächssimulationen mit aktuellen Themen

Methoden

Im Seminar wechseln wir immer ab zwischen Theorie (Trainerinput, Kurzvorträge) und Praxis (Gruppen- und Einzelarbeit, Textanalysen, Formulierungsübungen)

Personalauswahl – die richtigen Mitarbeiter erkennen

„Personalauswahl“ für HR Mitarbeiter und Führungskräfte/Teamleiter

Die Fähigkeit zur Personalauswahl bei Mitarbeitern des Personalbereichs sowie Führungskräften/Teamleitern wird selten weiterentwickelt/professionalisiert.

In diesem Training werden Standards zur Personalauswahl diskutiert und Antwort auf die Frage, welche Anforderungskriterien mit welcher Methode erhoben werden sollen, gegeben.

Ziele

Die Führungskräfte werden für Zusammenhänge zwischen Personalauswahl und den Folgeprozessen – wie z.B. Personalentwicklung, Nachfolgeplanung, sensibilisiert. Sie werden zur Selbstreflexion ihres eigenen Auswahlverhaltens angeregt und auf die Kosten/Nutzen Erwägungen hingewiesen.

Die Teilnehmer lernen, ein Anforderungsprofil zu erstellen, sie beherrschen verschiedene Gesprächstechniken und wenden diese adressatengerecht an, sie kennen Beobachtungs- und Beurteilungsfehler (wie z.B. geschlechtsbezogene Stereotype) und wissen, wie diese vermieden werden.

Die Teilnehmer können ein AGG konformes Auswahlverfahren entwickeln und ein entsprechendes Feedback geben.

Inhalte

- ▶ das Anforderungsprofil als Basis der Personalplanung/-auswahl und –entwicklung
- ▶ wer fragt, der führt – anforderungsgerechte Konstruktion von Fragen
- ▶ Vorhersagekraft von verschiedenen Auswahlverfahren
- ▶ Vermeiden von klassischen Fehlern bei der Auswahl
- ▶ Übungen anhand von konkreten Beispielen

Methoden

Individuelle Profilanalyse mit dnla, Auswertungsgespräch, Einzel- und Gruppenarbeiten, Simulationen, Best practice, Trainerinput, Teilnehmer- und Trainerfeedback

Reklamationsmanagement – Die Chance zur Kundenbindung

Für alle Mitarbeiter und Führungskräfte mit Kundenkontakt.

Kunden, die sich beschweren, sind Partner, denn sie geben uns Chancen für Erlöse und Gewinne. Denn gelingt es uns, einen reklamierenden Kunden zufrieden zu stellen, haben wir ihn enger an uns gebunden, als hätte es nie Grund zur Beschwerde gegeben. Die meisten Kunden sind zufrieden, wenn man sich um ihr Anliegen umgehend kümmert, auf sie eingeht und ernsthaft versucht zu helfen. Reklamationsgespräche und die Reklamationsbearbeitung sind dabei immer Kundenbindungsmaßnahmen, die für das Image und auch für den Erfolg Ihres Betriebes sehr wichtig sind.

Ziele

Sie erkennen Reklamationen als Chancen wahrzunehmen, um sich positiv vom Wettbewerb abzuheben. Sie erfahren, wie Sie den unzufriedenen Kunden zu einem treuen Kunden Ihres Betriebes machen können.

Inhalte

- ▶ die optimale Reklamationsannahme und –bearbeitung
- ▶ die Stufen des Beschwerdemanagements
- ▶ meine Rolle bei der Reklamationsannahme
- ▶ die positive Einstellung zum Kunden
- ▶ Erwartungen des reklamierenden Kunden
- ▶ Umgang mit den Emotionen der Kunden
- ▶ optimales Verhalten in kritischen Gesprächen
- ▶ Vermeiden von Fehlern und „Fettnäpfchen“
- ▶ Formulierungen und kundenorientiertes Verhalten positiv und bewusst einsetzen
- ▶ Reklamationen zu positiven Erlebnissen für den Kunden werden lassen
- ▶ auf Reklamationen schriftlich reagieren

Methode

In diesem Seminar üben Sie die Stufen der Beschwerdebearbeitung in verschiedenen Situationen – auch anhand von Beispielen aus Ihrem Betrieb. Durch Tipps und Anregungen gewinnen Sie mehr Sicherheit im Umgang mit schwierigen Situationen wie der Reklamationsannahme und -bearbeitung.

Selbstregulation statt Selbstkontrolle – Die Kunst der (Selbst-) Motivation

Motivation bewegt und treibt uns an. Wir alle kennen die Erfahrung hoch motiviert selbst gewählte oder gesetzte Ziele zu erreichen, aber auch – wenn die Motivation „nicht stimmt“ – an der Umsetzung zu scheitern. Eine smarte Formulierung allein bedeutet leider noch lange nicht, dass Ziele auch (langfristig) motivierend sind. Wenn wir uns zu Tätigkeiten zwingen, uns „am Riemen reißen“ müssen, ist es mitunter schwierig die Motivation aufrecht zu erhalten, auch wenn der dahinter stehende erwünschte Sollzustand, noch so attraktiv sein mag.

Damit Ziele langfristig motivieren und wir sie verwirklichen, ist es wichtig sie nicht nur auf der Verhaltens-, sondern auch auf der Haltungsebene zu entwickeln und zu verankern. Hier helfen der Verstand und das Unbewusste. Menschen sind verschieden und werden von unterschiedlichen Dingen angetrieben – und ausgebremst. Kenntnisse aus der Motivations- und Persönlichkeitspsychologie unterstützen beim Finden stimmiger Motivationsanreize für sich selbst und für Andere.

Ziele

In diesem Seminar erhalten Sie einen Einblick in Selbstmanagementtechniken des Zürcher Ressourcenmodells (ZRM) und in die Persönlichkeits-System-Interaktionstheorie (PSI-Theorie). Beide Methoden sind wissenschaftlich fundiert und erlauben Motivation aus einem neuen Blickwinkel zu betrachten sowie ressourcenorientiert und wirksam zu arbeiten. Neben der theoretischen Erschließung sind die Arbeit mit Ihren individuellen Zielen und der Transfer der Motivationstheorien auf Ihre Führungstätigkeit wesentliche Inhalte des Seminars.

Inhalte

- ▶ Selbstmanagementtechniken aus dem Züricher Ressourcen Modell (ZRM)
- ▶ ausgewählte Motivationsmodelle und Motivationstypen
- ▶ Entwicklungsorientierte Persönlichkeitstheorie: Die Persönlichkeits-System-Interaktion
- ▶ Wirkung und Nutzen unterschiedlicher Zieltypen
- ▶ Motivation durch Haltungsziele
- ▶ Ressourcen aktivieren mit Verstand und dem Unbewussten

Methoden

Impulsreferate, Plenumsgespräche, Einzel- und Gruppenarbeit, Aktivierung mit Bildern, Erfahrungsorientierte Übungen

Transaktionsanalyse kompakt

Ziele

Die Transaktionsanalyse (TA) ist ein Persönlichkeits- und Kommunikationsmodell, das eine theoretische "Brille" anbietet, um innere Prozesse verständlich zu machen und zwischenmenschliche Beziehungen zu erklären.

Sie ermöglicht es, menschliches Denken, Fühlen und Handeln zu verstehen und zu einem konstruktiven Umgang mit sich selbst und anderen zu gelangen. TA ist überall da hilfreich, wo Menschen miteinander Kontakt haben, ob im privaten Bereich oder insbesondere im Beruf, wo die persönlichen Beziehungen und die Art der Kommunikation darüber entscheiden, wie erfolgreich Sie sind.

Sie entdecken sich selbst, Ihre bevorzugten Rollen und emotionalen Muster mit Hilfe von Erklärungsmodellen aus der Transaktionsanalyse.

Sie verstehen eigene Verhaltensmuster besser und entscheiden, welche Sie ändern und welche Sie beibehalten wollen.

Sie erkennen die individuellen Kommunikations- und Verhaltensmuster anderer Menschen und lernen, konstruktiv darauf einzugehen.

Sie kommunizieren erfolgreich in Verhandlungen, Diskussionen oder Mitarbeitergesprächen

Inhalte

- ▶ Modelle der Transaktionsanalyse
- ▶ wichtige Grundüberzeugungen und Grundeinstellungen
- ▶ praktische Anwendungsmöglichkeiten der TA
- ▶ eigene Stärken und Schwächen erkennen
- ▶ was passiert mir in der Interaktion mit anderen immer wieder und wie kann ich das ändern?
- ▶ welche Führungseinstellungen sind aus meinen Lebenserfahrungen gewachsen? Welche will ich beibehalten und welche ändern?
- ▶ wie kann ich meine Vision von neuem Denken, Fühlen und Handeln in die Tat umsetzen?

Methoden

Lernen durch Selbsterfahrung, Reflexion anhand von Erklärungsmodellen der Transaktionsanalyse, Rollenspiele, Anwendungsübungen

Teamentwicklung als Führungsaufgabe

Erfolgreiche Teams sind mehr als die Summe ihrer Teile: Leistung, Können und Engagement der Teammitglieder multiplizieren sich miteinander. Wenn Teams selbstverständlich kooperieren und bewusst kommunizieren, arbeiten sie zielorientiert, flexibel und kreativ. Die Atmosphäre im Team ist dann von Loyalität, gegenseitigem Vertrauen, Wertschätzung und Akzeptanz geprägt, was Motivation und Identifikation fördert.

Häufig weicht die Realität von dieser Idealbeschreibung ab. Gleichzeitig gibt es selbst in gut funktionierenden Teams im Arbeitsalltag Situationen, in denen sich Teammitglieder nicht verstanden, unmotiviert oder allein gelassen fühlen. Das schlägt sich auf das Wohlbefinden und damit unmittelbar auf die Arbeitsleistung nieder. Teamentwicklung ist ein komplexer Prozess, der weder von selbst noch allein durch Gemeinschaftsaktionen zur „Steigerung des Wir-Gefühls“ geschieht. Im Alltagsgeschäft gerät dies gerne aus dem Blick. Gleichzeitig ist die professionelle Gestaltung von Zusammenarbeit in Teams ein wichtiger Teil erfolgreicher Führungsarbeit und ist erlernbar.

Ziele

In diesem Seminar erhalten Sie einen Überblick über Grundlagen der Teamentwicklung, können die behandelten Modelle und Methoden auf Ihr Team anwenden und bereits im Seminarverlauf konkrete Interventionen planen. Sie erlernen Herangehensweisen, um einen Entwicklungsprozess anzustoßen, der den Teammitgliedern ermöglicht, ihre Fähigkeiten zu entfalten. Darüber hinaus erhalten Sie Impulse den Teamentwicklungsprozess zu begleiten, zu steuern und zu prägen und erweitern damit Ihr Repertoire professionellen Führungshandelns.

Inhalte

- ▶ Überblick über Grundlagen der Teamentwicklung
- ▶ Dynamik in Gruppen
- ▶ Rollen in Teams
- ▶ Funktion und Nutzen von Feedback in der Teamentwicklung
- ▶ Twin-Star: Ein einfach anzuwendendes lösungsorientiertes Modell zur Teamentwicklung
- ▶ ständige Verknüpfung der theoretischen Modelle und Methoden mit den realen Führungssituationen der Teilnehmenden

Methoden

Theorie-Inputs, Plenumsgespräche, Einzel- und Gruppenarbeit, erfahrungsorientierte Übungen, Praxisbeispiele

Umgang mit Medien leicht gemacht

Vom komplexen Inhalt zur Botschaft. Für eine nachhaltige Vermittlung öffentlichkeitsrelevanter Inhalte in den Medien ist die Vereinfachung komplexer Zusammenhänge gefordert. Häufig von Journalisten selbst vollzogen, können missverständliche Verkürzungen oder sogar „Falschmeldung“ die Folge sein. Das Wissen um die mediale Realität und um die persönliche Wirkung hilft dagegen, Ihren Auftritt aktiv zu gestalten und Ihre Botschaften öffentlich klar zu platzieren. Und: Redakteure sind immer auf der Suche nach Experten, die qualifiziert und mediengerecht Auskunft geben können.

Ziele

Im Seminar erhalten die Teilnehmer zunächst einen kurzen Einblick in die Arbeitsweise von Journalisten und die Wirkung von Bildern. Mit diesem Wissen und dem geeigneten rhetorischen „Handwerkszeug“ wird der Auftritt vor der Kamera in der Praxis geübt. Das Feed-Back unterstützt, mit der Situation zunehmend vertrauter zu werden, um Medienanfragen souverän zu begegnen oder auch im eigenen Image-Video die fachliche Kompetenz zur Geltung kommen zu lassen.

Inhalte

Fachliche und rhetorische Kompetenz

- ▶ der Blick auf die andere Seite – Wie arbeiten Journalisten?
- ▶ Faktensammlung
- ▶ nützliche rhetorische Formeln
- ▶ Statement & Interview
- ▶ vom komplexen Inhalt zur Botschaft
- ▶ Do's and Dont's

Emotionale Kompetenz

- ▶ professionell mit dem Mikrofon (Diskussion, Interview)
- ▶ Stimme, das hörbare Kapital: Stimmung & Stimmigkeit
- ▶ Präsenz im Raum und vor der Kamera: lebendige Botschaften, Haltung & Inhalt, Gestik & Mimik, „Kostüm“ & „Maske“, Setting: Was kommt ins Bild, Verhalten beim „Dreh“

Methoden

Rollenspiele, Vorbereitung von aussagekräftigen Statements, Einzelübungen zu Stand, Körpersprache & Stimme, Video & Tonaufzeichnung, Analyse

Überzeugend präsentieren mit Persönlichkeit

Die meisten Zuhörer schätzen den souveränen und sicheren Vortrag bei dem die Präsentierenden im Mittelpunkt stehen und nicht PowerPoint; denn wir wollen zum Betrachten der Folien eingeladen werden und nicht zum Lesen. Gelingt es, die wesentlichen Kernaussagen optisch auf den Punkt zu bringen und im Gespräch mit unserem Publikum zu bleiben, überzeugen wir mit unseren Inhalten – und unserer Persönlichkeit.

Ziele

Die Teilnehmer des Seminars lernen die Wirkung und den Nutzen von zuschauerfreundlich gestalteten PowerPoint-Folien kennen und während der Präsentation im „Gespräch“ mit den Zuhörern zu bleiben. Hierzu wird neben den Möglichkeiten, einer aussagekräftigen Foliengestaltung auch die Methodik geschult, Inhalte in Form von Botschaften und Kernaussagen zielgruppengerecht zu transportieren. Der Umgang mit Lampenfieber wird gleichfalls trainiert; für einen souveränen und kompetenten Auftritt vor Publikum.

Inhalte

Präsentation

- ▶ der kommunikative Aspekt von Powerpoint
- ▶ „Bühnenwirksamkeit“ bzw. Do's and Dont's bei der Präsentation
- ▶ der rote Faden: Ziele

Wahrnehmung und Wirkung

- ▶ Zielgruppe / Partnerprofil

Ad-hoc präsentieren im Gespräch

- ▶ Argumente und Botschaften kennen
- ▶ Nützliches aus der Rhetorik

Präsenz im Raum & Körper-Sprache

- ▶ lebendige Botschaften
- ▶ Haltung & Inhalt
- ▶ Gestik & Mimik

Methoden

Präsentation mit Folien eigener Wahl und ohne Folien, Einzelübungen zu Stand, Körpersprache & Stimme, Nervositätsmanagement, Rollenspiele, Rhetorische Methodik für aussagekräftige Kernbotschaften, Abschlusspräsentation, Begleitung durch Videoaufnahmen & Analyse

Vom Mitarbeiter/Kollegen zum Vorgesetzten

Ziele

Die wichtigsten Aspekten der Vorgesetztenrolle und des Führungsverhaltens werden reflektiert. Potenzielle Konflikte, die in der neuen Rolle entstehen, werden diskutiert und Lösungsansätze erarbeitet.

Der Umgang mit den unterschiedlichsten Erwartungen wird in den Fokus gerückt.

Hier wird insbesondere die Haltung zum Unternehmen hinterfragt und auf mögliche Loyalitätskonflikte eingegangen.

Die Teilnehmer lernen schwierige Situationen zielorientiert und konsequent zu steuern.

Inhalte

- ▶ Unternehmensziele, eigene Ziele und die der Mitarbeiter in Einklang bringen
- ▶ den Umgang mit kritischen Botschaften gegenüber dem MA reflektieren und üben
- ▶ Rolle als Vorgesetzter: das eigene Selbstverständnis der Führung hinterfragen
- ▶ Klarheit in den Spannungsfeldern bekommen – Nähe/Distanz – Beständigkeit/Veränderung
- ▶ natürliche Autorität als Führungskraft entwickeln ohne kritisch autoritär zu agieren
- ▶ Mut zur Veränderung entwickeln und Anpassung für vorgegebene Rahmenbedingungen

Methoden

Trainerinput und Präsentation, Gruppenübungen, Einzelarbeit, Gruppenarbeit, Ableitungen und konkrete Empfehlungen für den Arbeitsalltag

Zeitmanagement und Arbeitsorganisation

Ziele

Die Grundsätze und Methoden des Zeitmanagements werden hier kennen gelernt und angewendet. Damit ist ein praxisnahes Arbeiten gegeben und eine effektive Umsetzung in den Arbeitsalltag. Die Teilnehmer lernen, zeitsparende und sinnvolle Arbeitstechniken einsetzen. Sie erarbeiten gemeinsam mit dem Trainer Lösungen für Ihre individuellen Themen zum organisieren und planen der Arbeitseinheiten.

Inhalte

- ▶ eigenes Zeitmanagementprofil erstellen / Zeitfresser identifizieren
- ▶ persönliche Bedarfe und Verbesserungswünsche ableiten (z. B. Ziele, Aufgabenplanung und Priorisierung, Terminplanung, Zeitdiebe, Schreibtisch und Ablage, Nein sagen, Delegation, Besprechung, Telefon, Outlook usw.)
- ▶ konkrete Lösungsansätze erarbeiten
- ▶ weiteres Vorgehen für die Umsetzung festlegen
- ▶ Umsetzung verfolgen und dabei Selbstmanagement sinnvoll einsetzen

Methoden

Trainerinput und Präsentation, Gruppenübungen, Einzelarbeit, Gruppenarbeit, Inhalte im Plenum aufbereiten und vorstellen, Ableitungen und Empfehlungen für den Arbeitsalltag

Zielgerichtet argumentieren und verhandeln

Ziele

Argumente verständlich strukturieren und situativ wirksam einsetzen

Verbale und nonverbale Überzeugungskraft entwickeln und bewusst entfalten

Verhandlungen strategisch vorbereiten und taktisch durchführen

Für das Erreichen guter Verhandlungsergebnisse brauchen Sie neben fundierten Argumenten und realistischen Zielen auch die entsprechenden Gesprächstechniken im Umgang mit dem Verhandlungspartner. Sie entdecken und lernen, wie Sie diese wirkungssicher einsetzen, um flexibel und konstruktiv zu gemeinsamen Lösungen zu kommen. Zugleich erwerben Sie Wissen über Verhandlungsprozesse, Verhandlungsstile, strategische und taktische Optionen. Dadurch erkennen Sie Handlungsspielräume und entwickeln einen kreativen Blick auf den Verhandlungsgegenstand.

Inhalte

- ▶ Aufbau von Argumenten und deren elegante Entkräftung
- ▶ Verhandlungsvorbereitung
- ▶ Wie stark und nutze ich mein persönliches Überzeugungspotential?
- ▶ Wie viel Beziehung darf sein?
- ▶ Wie gehe ich mit harten und unfairen Gegnern um?
- ▶ Wie begegne ich verbalen Angriffen souverän und konstruktiv?
- ▶ Wie entwickle ich strategischen und taktischen Handlungsspielraum?
- ▶ sachbezogenes Verhandeln nach dem Harvard Konzept

Methoden

Wichtige Methoden und Techniken werden intensiv trainiert. Praxisszenarien bringen die Realität ins Spiel. Deziertes Individualfeedback steigert den Erkenntnisgewinn. Eigene Beispiele knüpfen am Alltag an.