



Kommunikation und Konfliktbewältigung


Erfolgreiche Kommunikation und Gesprächsführung im beruflichen Alltag

Im Arbeitsalltag finden permanent Gespräche statt und oft sind es nur Kleinigkeiten, die darüber entscheiden, ob ein Gespräch erfolgreich verläuft oder zu Missverständnissen und Problemen führt. Eine wertschätzende Atmosphäre und die richtigen Gesprächstechniken sind entscheidend für eine erfolgreiche Kommunikation mit Kolleg*innen, Kunden und Vorgesetzten.

Dieses Seminar vermittelt Ihnen die wichtigsten Kenntnisse und Methoden einer wertschätzenden, effektiven und effizienten Gesprächsführung. Sie lernen praxiserprobte Gesprächstechniken kennen und wenden diese in konkreten Gesprächssituationen aus dem Arbeitsalltag an.

- Kommunikationsmodelle
- Grundlagen konstruktiver Kommunikation und Gesprächsführung
- Signale der Körpersprache
- Störfaktoren im Gespräch
- Adressatengerecht kommunizieren
- Gespräche professionell vorbereiten und zielorientiert durchführen
- Techniken und Strategien für erfolgreiche Gespräche
- Eigene Interessen konstruktiv verfolgen
- Umgang mit Missverständnissen, Widerständen und Konflikten
- Training und Analyse beispielhafter Gesprächssituationen aus dem Arbeitsalltag

 Interessierte Mitarbeiter*innen

 mind. 6 – max. 14 Personen

 2 Tage, ggf. 1 Follow-up-Tag

Typisch Frau – typisch Mann? Wie Frauen und Männer besser miteinander reden können

Es ist mehr als nur der kleine Unterschied: Weibliche und männliche Kommunikation folgt jeweils ihren eigenen Regeln. Die Gefahr liegt in der Unkenntnis dieser Unterschiede.

Welche Wahrnehmungs- und Kommunikationsmuster führen dazu, dass es zwischen Frauen und Männern zu Missverständnissen und Fehleinschätzungen kommt, die nicht im Inhalt des Gespräches begründet liegen?

Mitarbeiter*innen, Führungskräfte

10 Personen

1 – 2 Tage
(nach Absprache)

- Identifizieren der Unterschiede zwischen weiblichem und männlichem Kommunikationsverhalten
- Analyse des eigenen Gesprächsverhaltens
- Training von konstruktiven und zielführenden Gesprächen zwischen Frauen und Männern
- Wie bleibe ich authentisch?


Sich im Berufsleben erfolgreich durchsetzen


Sie haben auch die Erfahrung gemacht, dass fachliche Kompetenz und gute Arbeitsleistungen keineswegs ein Garant für beruflichen Erfolg sind?


Wer hat nicht das Bedürfnis, souverän zu agieren und seine eigenen Ziele zu realisieren - kurz sich durchzusetzen? Aber immer nett und freundlich zu sein bringt Sie ebenso wenig voran wie ständiges „Ellenbogen gebrauchen“.

In diesem Seminar lernen Sie, wie Sie mit einer positiven Einstellung zu sich selbst und zu anderen sowie mit wirkungsvollen Kommunikationsstrategien auf angemessene Art und Weise Ihre persönlichen Interessen durchsetzen.

- Die notwendigen Voraussetzungen für die eigene Durchsetzungsfähigkeit: das Bewusstsein der eigenen Stärke
- Positiv denken: Verantwortung übernehmen und zu sich selbst stehen
- Innere und äußere Haltung: nonverbal Standpunkte beziehen und überzeugende Körpersignale einsetzen
- Den Gesprächspartner und seine Bedürfnisse wichtig nehmen
- Die Gedanken und Gefühle des Gesprächspartners erkennen und gezielt ansprechen
- Eine klare Gesprächsstrategie entwickeln und wirkungsvoll argumentieren
- Ziel- und lösungsorientiert diskutieren
- Sich nicht durch Killerphrasen aus dem Tritt bringen lassen

 Mitarbeiter*innen und Führungskräfte aller Ebenen


 mind. 6 – max. 10 Personen


 2 Tage


Die Kunst erfolgreicher Verhandlungsführung

Es gehört zu Ihren Aufgaben, mit unterschiedlichen Gesprächspartnern zu verhandeln? Sie möchten auch in schwierigen Verhandlungssituationen gute Ergebnisse erzielen? Geschicktes Verhandeln, selbstbewusstes Auftreten und Zielorientierung lassen sich ebenso trainieren wie eine angemessene Körpersprache und bewährte Verhandlungsstrategien.

In diesem Seminar lernen Sie, Ihre Gesprächspartner*innen mit einer zielorientierten Argumentation und sicheren Haltung zu überzeugen. Sie erfahren, wie Sie auf Einwände, unfaire Verhandlungsmethoden und Polemik souverän reagieren und in schwierigen Verhandlungssituationen erfolgreich agieren können.

 Mitarbeiter*innen, die in Ausübung ihrer Tätigkeit Verhandlungen zu führen haben

 mind. 6 – max. 14 Personen

 2 Tage

- Die Verhandlung als besondere Form der Kommunikation
- Allgemeine Regeln der Verhandlungsführung
- Überzeugen statt überreden
- Einschätzen der Gesprächspartner, nonverbale Signale erkennen
- Argumentation und Einwandbehandlung
- Umgang mit unfairen Verhandlungsmethoden
- Strategische/taktische Überlegungen
- Aufbau eines Verhandlungsgesprächs
- Zielorientiert abschließen
- Training konkreter Verhandlungssituationen

Besprechungen ergebnisorientiert gestalten

„Zeitraubend und wenig effektiv!“ - wenn das die Worte sind, die Sie mit Besprechungen im Arbeitsalltag assoziieren, dann haben Sie sich in der Vergangenheit vermutlich bereits öfter über zäh verlaufende Besprechungen mit mageren Ergebnissen geärgert. Dies liegt häufig jedoch nicht an den Themen selbst, sondern ist vielmehr das Ergebnis unklarer Ziele, mangelnder Disziplin und unzureichender Vorbereitung. Die Konsequenz: Besprechungen werden als wenig hilfreich empfunden, kosten Zeit, Geld und Nerven.

Nutzen Sie daher dieses Seminar, um die verschiedenen Techniken einer professionellen Besprechungsleitung zu erlernen. Erfahren Sie, wie Sie in Ihren Besprechungen Problemstellungen, Zwischenergebnisse und Arbeitsaufträge mit unterschiedlichsten Darstellungs- und Visualisierungsarten ansprechend und effektiv gestalten können. Lernen Sie, Besprechungen optimal vorzubereiten, erfolgreich durchzuführen und sinnvoll nachzubereiten.



- Vorbereitung einer Besprechung
- Techniken und Methoden der Besprechungsleitung und Moderation
- Aufgaben und Rolle der Besprechungsleitung
- Einbindung der Teilnehmenden
- Visualisierungsmöglichkeiten
- Besprechungsergebnisse dokumentieren und Kontinuität sicherstellen
- Konstruktiver Umgang mit schwierigen Situationen
- Umgang mit verschiedenen „Typen“ von Teilnehmer*innen
- Steuerung gruppenspezifischer Prozesse
- Praktische Übungen



Mitarbeiter*innen, die häufiger Besprechungen und Konferenzen leiten



mind. 6 – max. 14 Personen



2 Tage

Kundenfreundliche und zielgerichtete Gesprächsführung am Telefon

Telefonieren kann doch jeder!? Ganz so einfach ist es jedoch nicht immer: Komplizierte Kunden, schwierige Beratungen, wichtige Verhandlungen - all dies erfordert vielschichtiges Wissen darüber, wie die Kommunikation am Telefon wirklich abläuft. Dieses Seminar richtet sich an alle, die ihre Telefonkompetenz noch weiter steigern möchten und erfolgreicher nutzen wollen.

In diesem Seminar erfahren die Teilnehmenden vieles über die Grundlagen und die Besonderheiten der Kommunikation am Telefon. Sie lernen, die Wirkung der Stimme zu verbessern, gezielt zuzuhören und erfolgreich mit Konfliktgesprächen umzugehen. Zusätzlich erhalten die Teilnehmenden praktische Tipps für die Gestaltung des Telefonarbeitsplatzes sowie Kenntnis über Methoden, die die Arbeit am Telefon optimieren.



Interessierte Mitarbeiter*innen



mind. 6 – max. 14 Personen



1 Tag




- Stellenwert des Telefongesprächs/des Telefondienstes
- Grundlagen der Kommunikation und Gesprächsführung am Telefon
- Störfaktoren im Gespräch
- „Ein Lächeln kann man hören“: Die Bedeutung von Freundlichkeit
- Vorbereitung von Telefonaten
- Telefonate aufnehmen – gestalten – beenden
- Nachbereitung von Telefonaten
- Handhabung von Konflikten; Behandlung von Beschwerden


Erfolgreiche Gesprächsführung und Konfliktbewältigung im Sekretariat


Im Sekretariat werden hohe Anforderungen an die Kommunikationsfähigkeit gestellt. Der Umgang mit Vorgesetzten, Mitarbeiter*innen, Anrufer*innen und Publikum erfordert eine situationsangemessene Gesprächsführung und sicheres Auftreten.

Im Rahmen dieses Seminars sollen sich die Teilnehmenden ihre Funktion und Stellung innerhalb der Organisation bewusst machen und das Spannungsfeld, in dem sie stehen, reflektieren. Die Grundlagen der Gesprächsführung werden vermittelt und Gesprächstechniken im Umgang mit verschiedenen Personengruppen geübt.

- Stellung und Funktion innerhalb der Organisation
- Wie sehen wir uns/wie sehen uns die anderen?
- Anforderungen an die (den) Sekretär*in
- Umgang mit typischen Stressoren des Sekretariats
- Grundlagen der Kommunikation
- Die Wirkung des nichtsprachlichen Verhaltens
- Die (der) Sekretär*in im Spannungsfeld zwischen Diplomatie und klarer Aussage
- Gesprächs- und Argumentationstechniken im Umgang mit Chef*in, Mitarbeiter*innen, Publikum, Kolleg*innen
- Kundenfreundliche und effektive Gesprächsführung am Telefon
- Verhalten im Konfliktfall

 Sekretär*innen und Vorzimmerkräfte


 mind. 6 – max. 14 Personen


 2 Tage


Rhetorik: Überzeugend und sicher in Vortrag und Rede

Besprechungen, Vorstellen von Arbeitsergebnissen, Präsentationen u.v.m. - Redeanlässe gibt es im Arbeitsleben immer wieder. Für viele Menschen stellen solche Situationen eine besondere Herausforderung dar und bereiten Unbehagen.

In diesem Seminar erfahren Sie, wie der gezielte Einsatz von Rede- und Präsentationstechniken Ihnen hilft, Vorträge und Reden adressatengerecht und erfolgreich zu gestalten. Ziel dieses Seminars ist es, die eigene Redegewandtheit zu erhöhen, ein sicheres und überzeugendes Auftreten zu lernen sowie den gezielten Einsatz von Körpersprache zu üben. Sie erhalten Rückmeldung zu Ihrem persönlichen Redeverhalten, so dass Sie Ihre individuellen Stärken ausbauen können und Ihre Gesamtwirkung verbessern.

 Interessierte Mitarbeiter*innen

 mind. 6 – max. 12 Personen

 2 Tage

- Lampenfieber und Redeängste meistern
- Vorbereitung eines guten Vortrags/einer guten Rede: Thema – Ziel – Zielgruppe – Aufbau – Organisation
- Überzeugende Methoden zur Gestaltung eines Vortrags/einer Rede: Körpersprache - Argumentations- und Sprechtechniken - rhetorische Mittel
- Tipps zur erfolgreichen Durchführung: Vom gelungenen Einstieg über die weitere Lenkung des Zuhörerinteresses bis hin zum guten Schluss
- Aufmerksamkeit durch visuelle Mittel gewinnen und aufrecht erhalten
- Wirkungsvoller Einsatz und „richtiger“ Umgang mit PowerPoint, Flipcharts und Unterlagen für die Teilnehmer*innen
- Skeptische Zuhörer für das eigene Anliegen gewinnen
- Der souveräne Umgang mit Störungen
- Training und Analyse von Kurzvorträgen

Sprech- und Stimmtraining – die Stimme als wirkungsvolles Medium nutzen

Im Laufe der Entwicklung neigen wir dazu, unsere Stimme und Sprechweise an die Umgebung anzupassen und dabei ein Stück unserer Ausdruckskraft zu verlieren. Ziel des Seminars ist es, die eigene ursprüngliche Sprechstimme (wieder) zu finden und gezielt einzusetzen.

Sie lernen, Ihre Stimme als wirkungsvolles Medium zu nutzen und dadurch Ihre persönliche Ausdruckskraft zu erhöhen. Außerdem erhalten Sie hilfreiche Tipps und Hinweise zur Optimierung Ihrer Artikulation und Atemtechnik.



- Bewusster Umgang mit Atem und Stimme
- Wirkmittel der Stimme und der Sprache
- Rhetorische „Ear-Catcher“
- Sprechtechnik
- Stimm-Modulationsübungen
- Betonungsübungen
- Artikulationsübungen
- Finden der natürlichen eigenen Sprechstimmlage
- Übungen zur Optimierung von Klangfarbe und Stimmfülle
- Konstruktiver Umgang mit Lampenfieber und Stresssituationen
- Kurze Redeübungen mit Feedback



Mitarbeiter*innen mit Funktionen als öffentliche Sprecher*innen, Dozent*innen, Referent*innen, Führungskräfte, Mitarbeiter*innen mit besonderen kommunikativen Anforderungen



mind. 6 – max. 12 Personen



1 Tag

„Einen Antrag auf Erteilung eines Antragsformulars ...“ – Zeitgemäße Sprache in der Verwaltung

Verständliche Schreiben sparen Zeit, Geld und Nerven und sorgen für ein besseres Image der Verwaltung – wer wollte das nicht? Aber lässt sich „Amtsdeutsch“ vermeiden? Kann Verwaltungssprache – wie immer wieder gefordert – leicht verständlich, bürgernah, freundlich im Ton und dennoch präzise und „rechts-sicher“ sein?

Dieses Seminar unterstützt die Teilnehmerinnen und Teilnehmer in der Entwicklung eines entsprechenden Sprachstils. Kriterien für eine verständliche und zeitgemäße Sprache in der Verwaltung werden erarbeitet, Beispieltex-te adressatengerecht umformuliert sowie Entwürfe entwickelt.



Beschäftigte in der Verwaltung, die behördliche Schreiben und Texte verfassen



mind. 6 – max. 16 Personen



1,5 Tage



- Erkennen von Textsünden und Kriterien für Textverständlichkeit
- Übungen zur Einfachheit: Umgang mit Fachbegriffen, Abkürzungen, Aktiv-Stil etc.
- Übungen zur Kürze und Prägnanz: Vermeidung von Wortzusammensetzungen und Schachtelsätzen
- Übungen zur Gliederung/Ordnung: logischer Aufbau, Zwischenüberschriften, optische Gliederung
- Übungen zur Anschaulichkeit: adressatengerechte Darstellung, persönlicher Stil
- Umgang mit Paragraphen
- Vermeidung von „Amtsdeutsch“ und Behördenfloskeln
- Geschlechtergerechte Sprache
- Beziehungsaspekte der Kommunikation: Freundlichkeit und Service-Orientierung

Um keine Antwort verlegen – Schlagfertigkeit lässt sich lernen

Manchmal ärgern wir uns darüber, dass wir in einer bestimmten Situation auf kreative Argumente, eine Stichelei, eine unverschämte Bemerkung oder eine verbale Zumutung spontan keine Antwort parat haben. Wir sind von der Argumentationsstärke oder der Dreistigkeit unseres Gegenübers so überrascht, dass wir sprachlos bleiben. Die passende Antwort fällt erst ein, wenn die Gelegenheit zum Parieren längst vorbei ist. Übrig bleibt der Vorsatz, beim nächsten Mal wehrhafter zu sein. Schlagfertigkeit und gekonntes Kontern ist erlernbar.

In diesem Seminar erfahren Sie, wie Sie mit verbalen und nonverbalen Angriffen stressfrei, selbstbewusst und effektiv umgehen können. Ziel des Seminars ist es explizit nicht, andere mit einem verbalen Schlag mundtot zu machen.

Es geht vielmehr darum, durch eine Kombination aus Theorie, Techniken und praktischen Übungen Wege kennen zu lernen ...



- weder die eigene Position noch die des Gesprächspartners aus den Augen zu verlieren,
- stressbedingte Blockaden abzubauen und sprachlich kreativ zu werden,
- auch in kritischen Situationen souverän zu reagieren,
- Gesprächspartnern mit Eleganz Grenzen zu setzen,
- sich vor persönlichen Angriffen zu schützen,
- eine souveräne Haltung und verbale Schlagfertigkeit aufzubauen.



Interessierte Mitarbeiter*innen



mind. 6 – max. 12 Personen



1 Tag

Körpersprache erfolgreich einsetzen

Ein Blick sagt mehr als tausend Worte. Wissenschaftliche Studien belegen: Gesten und Körperhaltung, Gesichtsausdruck und Blickverhalten „sagen“ meist mehr aus als das gesprochene Wort. Bis zu 90 % aller Informationen im täglichen Miteinander werden nichtsprachlich oder besser: körpersprachlich vermittelt.

Wer die Körpersprache versteht, kann sie gezielt einsetzen und wird auch sein Gegenüber sicherer einschätzen können. Fachwissen allein reicht nicht aus, um Menschen zu überzeugen. Ihre persönliche Ausstrahlung ist entscheidend dafür, ob und wie Botschaften beim Gegenüber ankommen.

In diesem Seminar lernen Sie körpersprachliche Signale zu erkennen, Sie erfahren, welche Auswirkungen diese haben und wie Sie Persönlichkeit und Technik verknüpfen, um andere für sich zu gewinnen.



Interessierte Mitarbeiter*innen



mind. 6 – max. 12 Personen



1 Tag



- Was ist Körpersprache?
- Was bewirkt sie in Gesprächen mit Kolleg*innen, Vorgesetzten, Kund*innen und anderen Gesprächspartner*innen?
- Wann und wie unterstützt Körpersprache die Gespräche und verhilft zu besseren Ergebnissen?
- Wann schreckt Körpersprache Gesprächspartner*innen ab?
- Im Raum präsent sein
- Übungen zum bewussten Einsatz der Körpersprache

Netzwerkmanagement: Beziehungen schaden nur dem, der keine hat!

Netzwerken – für viele Menschen verbindet sich diese Aktivität mit so zweifelhaften Begriffen wie Klüngeln, Seilschaften, Vitamin B oder Vetternwirtschaft.

Aber was wären wir ohne Beziehungen zu anderen? Durch unsere sozialen Netzwerke erfahren wir Unterstützung, öffnen sich berufliche Möglichkeiten, bekommen wir früher als andere wichtige Informationen.

In einer Gesellschaft, die von Informationsflut, schwierigen ökonomischen Bedingungen und wachsender Vereinzelung geprägt ist, erscheint es zunehmend bedeutsam, Kontakte zu anderen gezielt zu knüpfen, zu pflegen und von den gebündelten Ressourcen zu profitieren.

In dem Seminar geht es um Voraussetzungen und Bedingungen für erfolgreiches Netzwerken.



- Kontakte langfristig pflegen
- Spielregeln und „Todsünden“ beim Netzwerken
- Reale und virtuelle Netzwerke
- Ressourcenschonende Netzwerkpflge
- Systematische und strategische Ausrichtung von Netzwerkinformationen



Interessierte Führungskräfte und
Mitarbeiter*innen



mind. 6 – max. 14 Personen



1 Tag

Souveräner Umgang mit Ärger

Ärger gehört zum täglichen Leben – ob im Beruf oder privat. Ärger hat immer etwas mit uns selbst zu tun, deshalb ist es wichtig, sich über den bisherigen Umgang mit Ärger Gedanken zu machen und geeignete Methoden für einen besseren Umgang mit Ärger kennen zu lernen.

Ärger hat aber auch mit „den anderen“ zu tun, deshalb ist es wichtig, kommunikative Möglichkeiten zu kennen, Ärger mitzuteilen, ohne zu verletzen oder Situationen weiter zu verschärfen.

Dieses Seminar richtet sich an alle, die Ärger nicht weiterhin unreflektiert über sich ergehen lassen möchten, sondern bereit sind, sich konstruktiv damit auseinanderzusetzen. Sie erfahren, wie Ärger entsteht, warum und wie sich Ärger auf die Gesundheit auswirkt und wie Sie kräfte- und nervenschonender mit Ärger umgehen können. Außerdem lernen Sie, Ärger als Motor für positive Veränderungen zu nutzen und Kritik rechtzeitig und so zu formulieren, dass sie auch angenommen werden kann.



Interessierte Mitarbeiter*innen



mind. 6 – max. 12 Personen



1 Tag



- Warum ärgern wir uns überhaupt und wieso macht Ärger auf Dauer krank?
- Welcher „Ärgertyp“ bin ich eigentlich?
- Ärgern – normal oder schädlich?
- Ärgerprohylaxe: Grenzen setzen und Nein-Sagen, bevor es zu viel wird!
- Ärger im Berufsalltag: So spreche ich Ärgernisse konstruktiv an
- Praktische Übungen zu mehr Gelassenheit und „Erste Hilfe“ bei Wutanfällen und Ärger

Konstruktiver Umgang mit Konflikten

Unterschiedliche Wahrnehmungen, Interessen, Werte sowie Missverständnisse führen im Arbeitsalltag oft zu Unstimmigkeiten und Konflikten. Konflikte werden häufig als unangenehm empfunden und lassen uns schnell an „Streit“, „Gewinner“ oder „Verlierer“ denken. Konflikte machen nicht selten Angst und deshalb gehen wir ihnen oft lieber aus dem Weg.

In diesem Seminar lernen Sie einiges über die Ursachen von Konflikten und reflektieren Ihre Einstellung zum Thema „Konflikte“. Außerdem erfahren Sie, wie man in schwierigen Situationen einen klaren Kopf bewahren und sich Konfliktthemen lösungsorientiert nähern kann. Durch die Seminarteilnahme bauen Sie Ihre Konfliktfähigkeit aus und gelangen zu einem konstruktiven Umgang mit Konflikten. Damit tragen Sie zu einem besseren Miteinander im Arbeitsalltag bei.



- Konflikte erkennen, einordnen und verstehen
- Persönliche Wahrnehmungsmuster und Vorurteile
- „Unnötige“ Konflikte vermeiden
- Bei unsachlicher Kritik und verbalen Angriffen angemessen reagieren
- Ärgermanagement
- „Unvermeidliche“ Konflikte annehmen und kommunikativ bearbeiten: Sich klar und sozialverträglich äußern, gekonnt zuhören und gemeinsam Lösungen suchen
- Wege zur Lösung weitergehender Konflikte: Vorgesetzte einbeziehen, Konfliktmoderation, Mediation u.a.
- Training berufstypischer Konfliktsituationen und Erprobung lösungsorientierter Handlungsstrategien



Interessierte Mitarbeiter*innen, die konstruktive Ansätze für den Umgang mit Konflikten kennen lernen wollen



mind. 6 – max. 14 Personen



2 Tage

Umgang mit schwierigen Zeitgenossen

Jeder von uns kennt solche Situationen: Persönliche Gespräche oder Telefonate mit enttäuschten, wütenden oder gereizten Gesprächspartnern, Personen, die sich grenzüberschreitend verhalten, schlicht unverschämt werden, Ihr „Nein“ nicht akzeptieren, die Kooperation verweigern. Solche und ähnliche Kontakte sind oftmals eine wahrliche Herausforderung.

In diesem Seminar erfahren Sie, wie Sie im Arbeitsalltag Energie sparen und Nerven schonen können. Bereits ein Einblick in Motive, Verhaltenstendenzen und Taktiken des Gegenübers ermöglicht oft, aus dem schwierigen Umgang eine positive Herausforderung werden zu lassen. Im Seminar werden die Ursachen schwieriger Situationen reflektiert und praktische Konsequenzen abgeleitet. Es werden Ihnen hilfreiche Strategien für das eigene Verhalten vermittelt und Sie bekommen Gelegenheit, diese in der Veranstaltung auszuprobieren.



Interessierte Mitarbeiter*innen



mind. 6 – max. 12 Personen



1 Tag



- Was macht den Umgang mit manchen Personen schwierig?
- Wie schafft man es, souverän und gelassen mit schwierigen Menschen umzugehen und sich nicht provozieren zu lassen?
- Fallen und Fettnäpfchen im Vorfeld erkennen und dadurch Ärger vorbeugen
- Das Gespräch steuern: Die eigenen Ziele und Bedürfnisse nicht aus den Augen verlieren
- Einflussmöglichkeiten im Gespräch:
 - Gründe für das Verhalten des anderen
 - (De)-Eskalierende Aktionen und Reaktionen
 - Bedeutung der Körpersprache
 - Notwendige Fähigkeiten der Stressvorbeugung
- Handwerkszeug für konstruktive Kritik: gekonnt zuhören, sich klar äußern und gemeinsam Lösungen finden
- Simulation und Analyse beispielhafter Situationen

Deeskalationstraining – In bedrohlichen Situationen souverän auftreten

Mitarbeiter*innen in publikumsintensiven Bereichen sind immer wieder auch mit aggressiven, ja sogar handgreiflichen Personen konfrontiert. In solchen Situationen selbstbewusst und bestimmt aufzutreten, gelingt oft nicht. Um mehr Sicherheit im Umgang mit angespannten Personen und aufgeheizten Situationen zu bekommen, bedarf es einiger Übung.

In diesem Seminar lernen Sie zu verstehen, wie aggressives Verhalten entsteht, wie bedrohliche Situationen schon frühzeitig erkannt und die eigenen Ängste kontrolliert werden können. Es werden Methoden vermittelt, um Selbstsicherheit und Stärke auszustrahlen und es wird aufgezeigt, wie Sie in bedrohlichen Situationen gezielt Techniken der Deeskalation einsetzen können.



- Konflikte und Bedrohungen rechtzeitig erkennen:
 - „Natürliche“ menschliche Reaktionen auf Frustration und Kritik
 - Typische Verhaltensänderungen bei Konflikten
 - Die Eskalationsstufen eines Konflikts
- Wie kann man bedrohliche Situationen entschärfen bzw. vermeiden?
 - Sich selbst behaupten: mit klaren Regeln und Worten klare Grenzen setzen
 - Durch Stimme und Körpersprache Selbstsicherheit ausstrahlen
 - Körpersignale und Worte, die Aggressionen hervorrufen bzw. vermeiden können
 - Hilfreiche Strategien zum Abbau eigener Ängste und Aggressionen
- Bedrohliche Situationen erfolgreich meistern:
 - Sich vor verbalen Angriffen schützen, Gelassenheit bewahren und Schlagfertigkeit verbessern
 - Deeskalationstechniken
 - Verhaltensmöglichkeiten im Falle von Bedrohungen u. Gewaltausbrüchen
 - Was tun, wenn „gar nichts mehr geht“?
- Training und Analyse berufstypischer Konfliktsituationen aus dem Arbeitsalltag



Mitarbeiter*innen publikumsintensiver Fachbereiche, die im Arbeitsalltag auch mit aggressivem Kundenverhalten konfrontiert sind



mind. 6 – max. 14 Personen



1–2 Tage
(je nachdem, wie intensiv der Trainingsanteil sein soll)

Kollegiale Beratung – soziale Unterstützung am Arbeitsplatz

Das Seminar „Kollegiale Beratung“ befähigt die Teilnehmenden zur Beratung untereinander. Die kollegiale Beratung ist ressourcenschonend, zeitökonomisch, bedarfs- und adressatenorientiert und damit ein Instrument zur Verbesserung beruflicher Kompetenzen.

Kollegiale Beratung findet in einer Gruppe von Kollegen und Kolleginnen statt, die sich in regelmäßigen Abständen treffen, um Schlüsselthemen aus ihrem Berufsalltag methodisch zu bearbeiten und dadurch Lösungen zu entwickeln. Sie lernen dabei, anspruchsvolle Gespräche mit Mitarbeiter*innen, Vorgesetzten, Kolleg*innen und Kund*innen noch professioneller zu führen und ihre Berufsrolle zu reflektieren.

Die Teilnehmenden erweitern ihre sozialen, kommunikativen und fachlichen Kompetenzen. Bei Bedarf kann der Beratungsprozess auch begleitet werden. Dies kann z. B. in Form einer Follow-up-Veranstaltung geschehen, bei der die Erfahrungen mit der Methode ausgewertet werden. Ferner können kollegiale Beratungen auf Wunsch auch supervidiert werden, um mögliche methodische Fehler zu korrigieren.



Alle Berufsgruppen und alle Hierarchieebenen, bei denen die gelungene Gestaltung von Kommunikation und Interaktion mit Kund*innen, Kolleg*innen und Vorgesetzten wesentlicher Bestandteil der konkreten Arbeit ist



mind. 6 – max. 12 Personen



1 Tag



- Die Grundidee der kollegialen Beratung
- Aspekte der Kollegialität in der kollegialen Beratung
- Ziele und Themen der kollegialen Beratung
- Vorteile einer Beratung unter Kolleg*innen
- Ausschlusskriterien und Grenzen der kollegialen Beratung
- Rollenverteilung und Phasen
- Kennenlernen spezieller Beratungsmethoden
- Training der Methode der kollegialen Beratung anhand beispielhafter Fälle und Situationen aus dem beruflichen Alltag der Teilnehmenden