



PRO VERBUM

Institut für Kommunikation,
Organisations- und Konfliktmanagement

MANAGEMENT ACTIVE TRAINING



Seminarangebote

PRO VERBUM

Institut für Kommunikation, Organisations- und Konfliktmanagement

&

Die Berater – Zukunftswerkstatt für Organisationen

Fichtestraße 3
52078 Aachen



+49-241-9979181



+49-241-1703804248



mail@proverbum.de



www.proverbum.de

Seminarangebote

Sehr geehrte Damen und Herren,

mit den Ihnen hier vorliegenden Seminaren möchten wir Ihnen die Möglichkeit eröffnen, einen Einblick in die umfangreichen Angebote unseres Hauses zu nehmen. Ebenso haben Sie auch die Möglichkeit, uns die individuelle Gestaltung von Seminaren nach den Wünschen und Bedürfnissen Ihres Hauses zu übertragen, unabhängig von den hier angebotenen Inhalten.

Wie jedes Jahr erweitern wir unser Angebot im Bereich der Führungskräfte-Trainings anhand der im letzten Jahr vermehrt nachgefragten Seminarangebote.

Nunmehr haben wir die Seminarangebote aus der neu geschaffenen Führungsfortbildung für den Aufstieg in den höheren Verwaltungsdienst (Modulare Qualifizierung), in der wir ebenfalls tätig sind, mit in unser Programm aufgenommen. Informationen dazu können Sie auch über das Studieninstitut für kommunale Verwaltung Aachen erhalten.

Im Vordergrund der Seminarangebote für das INSTITUT **PRO VERBUM** steht der Bereich der Work-Life-Balance Seminarangebote, wie z.B. Stressbewältigung, Achtsamkeitstraining, aber auch Seminare für die Generation 50plus und 60plus und für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Führungsverantwortung das Angebot zum Thema Resilienz.

Das Seminarangebot für DIE BERATER **PRO VERBUM** konzentriert sich auf die Bereiche der Führung von Menschen, Organisationsentwicklungen und -ganz neu- das Training schwieriger Situationen (Übergriffe im Büroalltag, randalierende Personen im Objekt bis hin zu AMOK-Läufen und Geiselnahmen).

Wir würden uns freuen, wenn Sie die Gelegenheit wahrnehmen würden und uns für Nachfragen zu den Seminarinhalten oder zu von Ihnen geplanten Seminaren kontaktieren würden.

Mit freundlichen Grüßen

Dr. Hans Savelsberg

Inhaltsverzeichnis

Führung

MAT 01: Führung 4.0 – Fit für die Führungsaufgaben der Zukunft

- 1.1 Vom Mitarbeiter zur Führungskraft – den Rollenwechsel erarbeiten!
- 1.2 Führungsstil und Führungssystem – situativ und kooperativ führen
- 1.3 Moderations- und Präsentationstechniken
- 1.4 Präventives und kuratives Konfliktmanagement
- 1.5 Teamaufbau und Teamentwicklung
- 1.6 Integration eines Ideenmanagement in mein Team
- 1.7 Leistung und Qualitätsmanagement
- 1.8 Vertrauenskultur und Motivationsaufbau
- 1.9 Besprechungsmanagement und Verhandlungsführung
- 1.10 Selbstmanagement und Arbeitstechniken
- 1.11 Work-Life-Balance - sich selbst und andere gesund führen

MAT 02: Mitarbeitergespräche strukturiert führen und Ziele vereinbaren

MAT 03: Was läuft schief? Foulspiele erkennen und Zusammenarbeit fördern

MAT 04: Psychische Erkrankungen und Mobbing am Arbeitsplatz

MAT 05: Führungskompetenz Resilienz

MAT 06: Führungsfeedback – Mut zur Auseinandersetzung!

Kommunikation

MAT 07: Besprechungsmanagement – kreativ gestalten und umsetzen

MAT 08: Kommunikationstraining und Rhetorik I

MAT 09: Kommunikationstraining und Rhetorik II

MAT 10: Schlagfertigkeit im beruflichen und privaten Umgang

MAT 11: Körpersprache – nonverbale Signale erkennen, interpretieren und einsetzen!

Konfliktmanagement

MAT 12: Konfliktsituation durch Gesprächsführungsstrategien beherrschen lernen

MAT 13: Deeskalationsstrategien und Sicherheitstraining bei Gewalt und
Aggressionen **in meinem Büro oder Arbeitsumfeld**

MAT 14: Deeskalationsstrategien und Sicherheitstraining für den Umgang bei
Bedrohungen und Gewalt für **Fachkräfte im Außendienst**

MAT 15: Modernes Konfliktmanagement für Arbeitsgruppen

MAT 16: Umgang mit schwierigem Publikum

MAT 17: Aufbau eines Professionellen Deeskalationsmanagements

Selbstmanagement

MAT 18: Erfolg durch Selbstmanagement beginnt bei mir!

MAT 19: Moderations- und Präsentationstechniken

MAT 20: Eigenmotivation – erhalten, erhöhen und neu gewinnen

MAT 21: Kompetenter Umgang auch mit schwierigen Kunden

Organisationsmanagement

MAT 22: Organisationsveränderung zur Lernenden Organisation

MAT 23: Strategisches Denken

Stress- und Zeitmanagement

MAT 24: Mit Stressbewältigung zu einer ausbalancierten Lebensführung

MAT 25: Seminar 50^{plus} - Eigene Leistungsfähigkeit und Gesundheit erhalten

MAT 26: Seminar 60^{plus} – Vorbereitung auf den (Un)-Ruhezustand

MAT 27: Individuelles Stress- und Zeitmanagement

MAT 28: Achtsamkeitstraining als Anleitung zum Glücklichein

Teambildung

MAT 29: Teambildungsprozesse

New Work

MAT 30: New Work - Führungsalltag in Zeiten rasant wechselnder Herausforderungen

Coaching

MAT 31: Mediation – externe Konfliktintervention für Gruppen mit Problemstellungen

MAT 32: Professionelles Training im Berufsalltag

Führung



Professionelles Führen bedingt
verantwortungsvolles Managen
und sich als Mensch und Führungskraft weiterzuentwickeln!

Wertschätzende Führung als Teil eines Modernen Managementsystems

Das System der Zusammenarbeit in einer Organisation ist die folgerichtige Weiterentwicklung des Gedankens, dass die Kooperation zwischen Führungs- und Fachkräften die Basis für eine optimierte Organisationsentwicklung ist.

Dieser Gedanke basiert auf dem Zitat von *Antoine de Saint-Exupéry* ...

„Wenn Du ein Schiff bauen willst, dann trommle nicht Männer zusammen, um Holz zu beschaffen, Aufgaben zu vergeben und die Arbeit einzuteilen, sondern lehre die Männer die Sehnsucht nach dem weiten, endlosen Meer“

und steht in unserer Führungsphilosophie nicht nur an erster Stelle, sondern drückt auch aus, wie wir uns eine zeitgemäße und zukunftsorientierte Führung und die Zusammenarbeit als Teil des Managementsystems vorstellen.

An diesem Punkt entscheidet es sich, wie die Zusammenarbeit gestaltet wird und damit, wie die Gruppe sich zu einem Team weiterentwickeln kann, wie das Arbeitsklima gestaltet wird und wie groß die Zufriedenheit aller in diesem Prozess Beteiligten sein wird.

Der Kern unseres Führungsverständnisses ist die gegenseitige Wertschätzung.

Wertschätzung nicht bloß als Füllwort verstanden, sondern im Sinne von ...

- Anerkennung der Person und der Persönlichkeit
- höflicher und respektvoller Umgang
- gemeinsame Regeln erstellen und auf die Einhaltung achten

- gemeinsame Werte als Basis für die Teamentwicklung anerkennen
- Fördern und fordern als Motivationsgrundlage etablieren
- wirkliches Interesse an den Personen haben
- und damit Empathie zeigen und aufmerksam zuhören
- geduldig sein mit der individuellen Entwicklung der Mitarbeiter
- und einen offenen Umgang mit konstruktiver Kritik im Rahmen eines selbstgewählten Konfliktmanagements pflegen.

Auf der Basis dieser Kerngedanken einer wertschätzenden Führung trainieren wir die Führungsnachwuchskräfte und bilden die Führungskräfte weiter.

Das Ziel dieses Führungskräfte Trainings besteht aber auch darin, die Zusammenarbeit unter dem Dach einer lernenden Organisation (MAT 23) zu bringen und somit die Voraussetzungen zu schaffen, zu einem noch intensiveren Erleben des Miteinanders und der Organisationsentwicklung kommen zu können.

Eingebunden werden die Inhalte des Führungskräfte Trainings in Themenbereiche, die wir - in Anlehnung an *Saint-Exupéry* – aus der Seefahrt entleihen.

Wie z.B. der Leuchtturm, der nicht nur Ziel ist, sondern auch Orientierung und Sicherheit bietet, sowie die Bojen, die einem sagen, dass der eingeschlagene Kurs richtig ist.

Oder der Skipper (Kapitän), der verantwortlich für das Schiff und die Crew ist und damit eine klare, nachvollziehbare und wertschätzende Führung braucht, um von der Mannschaft Respekt und Vertrauen zu erhalten. Dies gilt in gleichem Maße für den Lotsen, der den Skipper in seinen Entscheidungen als Fachmann oder Fachfrau unterstützt.

Viele Analogien lassen sich aus der Seefahrt in das heutige Führungsgeschäft einbringen und damit besser verdeutlichen.

Wichtig ist aber vor allen Dingen, dass die Führungskraft von diesen Führungswerkzeugen und ihrer Wirkung überzeugt ist und damit als Vorbild seinem Team zeigt, wo er steht und was seine Ziele und Visionen sind und ihnen die Motivation gibt, ihm oder ihr auf diesem Weg zu folgen.

„Pflanze die Liebe zum Segelschiff ins Herz deines Volkes, und es wird dir alle Inbrunst aus seiner Erde saugen, um sie in Segel zu verwandeln“

Antoine de Saint-Exupéry

MAT 01

Führung 4.0

Fit für die Führungsaufgaben der Zukunft

Der gemeinsame Beschluss von Politik und Wirtschaft die Digitalisierung und Entwicklung der Wirtschaftsstruktur der Bundesrepublik Deutschland in den nächsten Jahren massiv voranzubringen -Stichwort *Industrie 4.0*- erzeugt eine unklare Situation für die zukünftigen Rollen der beteiligten Menschen, da der gesamte Entwicklungsprozess mit vielen Veränderungen verbunden sein wird.

- Wie werden die Erwartungen der Mitarbeiter und Führungskräfte an die zukünftigen Aufgaben sein?
- Wie sollen bei sinkenden Fachkräftezahlen und steigender Digitalisierung die Harmonie oder der Frieden am Arbeitsplatz gewährleistet werden?
- Wie sollen Führungskräfte den Dialog mit den Fachkräften führen und gleichzeitig die erwartungsvollen Ziele der Organisation erfüllen?

Umso wichtiger wird es sein ein verbindliches und verlässliches Führungssystem in den Organisationen einzuführen, mit dem diese anstehenden Herausforderungen gemeinsam bewältigt werden können.

Deshalb basiert ein modernes Führungssystem heute auf einer guten Kooperation zwischen den Führungskräften und den Fachkräften sowie auf einen individuellen Führungsstil einer jeden Führungskraft, der die Kernkompetenzen dieser Führungskraft widerspiegelt.

Es reicht heute jedoch nicht mehr aus Führungskräfte in Kernkompetenzen auszubilden. Es müssen ihre *Schlüsselfaktoren* herausgearbeitet werden, welche letztendlich verantwortlich sind für die Unterscheidung zwischen potenziellen Führern oder mit-telmäßigen Führungskräften. Dazu zählen...

- Auftreten und Wirkung
Stimme und Körper im Einklang mit der Botschaft einsetzen.
- Gesprächstechnik
Mit Struktur und den richtigen Tools konsequent zum Ziel.
- Wortwahl
Fragen und Formulierungen klug verwenden.
- Feedback
Zentrales Instrument konstruktiver Kommunikation gekonnt einsetzen.
- Souveränität
Gelassen auf Angriffe reagieren, Wechselwirkungen erkennen und mit schwierigen Gesprächspartnern angemessen umgehen.
- Überzeugungskraft
Die eigenen Interessen wirkungsvoll vertreten und Gespräche empathisch wertschätzend gestalten.
- Achtsamkeit

Sich selbst und andere bewusst wahrnehmen.

Was nutzen Ihnen aber die bestausgebildeten Führungskräfte, wenn die Strukturen der Organisation nicht die Entfaltung dieser Kompetenzen erlauben und damit nur restriktives, bürokratisches Handeln ermöglicht.

Aber auch hier haben Sie die Chance, Ihre Organisation fit für die Zukunft zu machen, indem Sie sich zu einer *lernenden Organisation* bekennen.

Eine lernende Organisation zeichnet sich dadurch aus, dass Ihre Mitarbeiter bewusst und gemeinsam über ihr Selbstkonzept, ihr Handeln und die dadurch erzielten Ergebnisse reflektieren und über Methoden und Strategien verfügen, um in einem kontinuierlichen Veränderungsprozess die Organisation weiterzuentwickeln.

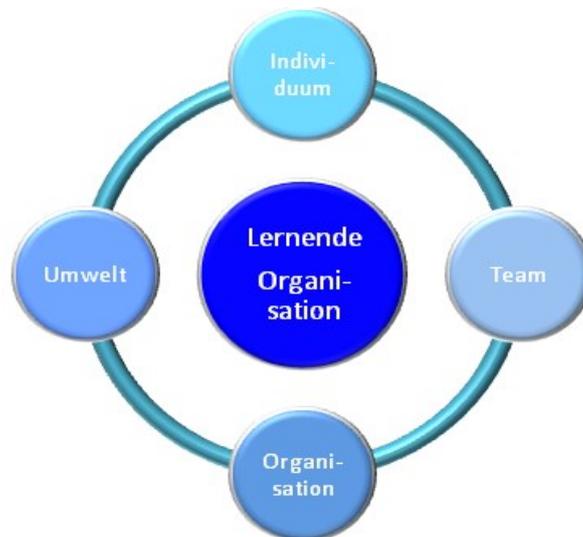


Abbildung: Ebenen-Modell einer lernenden Organisation

- Auf der Ebene des Individuums startet der Kommunikationsprozess und wird von der Führungskraft gestaltet und gesteuert. Es wird ein Klima geschaffen, indem Lernen zur Teamkultur gehört und dafür die Arbeits- und Rahmenbedingungen entsprechend geschaffen.
- Auf der Ebene des Teams finden Teamentwicklungs- und Teamlernprozesse statt.
- Die Ebene der Organisation stellt sicher, dass die Impulse aus den Lernprozessen aufgenommen und weiterentwickelt werden können.
- Die Ebene der Umwelt stellt die Einbindung der Organisation in eine globalere Verbundenheit dar und fördert Prozesse der Identifizierung aller Akteure mit der Vision und den Zielen der Organisation.

Mit anderen Worten, in die Verantwortung der Führungskraft fällt die Aufgabe die Fähigkeiten und Fertigkeiten seiner Mitarbeiter zu erkennen und diese für die Erfüllung der Organisationsziele zu fördern (Kooperatives Führungssystem).

Darüber hinaus fällt in seinen Verantwortungsbereich die Aufgabe, das Individuum zu einer Gruppe und die Gruppe zu einem Team weiterzuentwickeln (Teamentwicklung).

Letztendlich obliegt ihm die Aufgabe reflektierend diese Entwicklungsprozesse und die der Organisation zu beobachten, zu analysieren und zu verändern (Strategisches Management).

Die Mitarbeiter identifizieren sich mit ihrer Organisation, dem Team und der Führungskraft und verhalten sich kooperativ und engagiert (Beziehungsmanagement).

In der Summe dieser Grundsätze entsteht die Lernende Organisation mit einer Struktur, die das lebenslange Lernen als Kern ihres Selbstverständnisses hat.

Auf dem Weg zur lernenden Organisation begleiten wir Sie von **PROVERBUM** gerne und stehen Ihnen beratend und ergänzend zur Seite. Sie können aus unseren Seminarangeboten für Ihre Fach- und Führungskräfte oder für die Führungsnachwuchskräfte Ihr individuelles Aus- und Fortbildungsprogramm zusammenstellen oder sich von uns, orientiert an Ihren Erwartungen und Wünschen, beraten lassen.

Seminarangebote

Die Optimierung von Führungssystemen durch Inhalte spezieller Kompetenzbereiche erfolgt durch Lern- und Trainingsprozesse. PRO VERBUM bietet Ihnen Fortbildungsseminare für die Bereiche...

- soziale Kompetenzen
- persönliche Kompetenzen und
- methodische Kompetenzen an.

Mit diesen Aus- und Fortbildungsthemen schaffen Sie die Grundlage, auf der ein sinnerfülltes Arbeiten mit gemeinsamen Werten, ein empathisches und wertschätzendes Verhalten aller Mitarbeiter, durch einen verantwortungsvollen Umgang mit den Ressourcen der Organisation zukunftsorientiert Ihre Organisation zu einer lernenden Organisation weiterentwickeln können.

Aus den folgenden Bausteinen des Angebotes „Führung 4.0“ können Sie Ihren persönlichen Lern- und Trainingsbereich auswählen:

1.1 Vom Mitarbeiter zur Führungskraft – den Rollenwechsel erarbeiten!

... einen Perspektivwechsel und eine neue Sichtweise als Führungskraft entwickeln und dabei ein verändertes Verhalten gegenüber seinen Mitarbeitern einnehmen.

1.2 Führungsstil und Führungssystem – situativ und kooperativ führen

... bedeutet aktiv den Führungsauftrag wahrzunehmen und diesen zusammen mit Ihren Mitarbeitern umzusetzen. Kommunikation ist der zentrale Schlüsselfaktor, welcher Ihnen den Erfolg sichern hilft.

1.3 Moderations- und Präsentationstechniken

... Ihre Präsentationstechniken werden vertieft und ausgebaut, so dass Ihre Auftritte als Führungskraft noch überzeugender werden. Verbunden mit Moderationstechniken runden diese Ihre rhetorischen Fähigkeiten ab.

1.4 Präventives und kuratives Konfliktmanagement

... die Fähigkeit, andauernde Konflikte nachhaltig zu regeln ist die eine Seite des Führungshandelns, der Aufbau eines präventiven Konfliktmanagements als Teil der neuen Konfliktkultur die andere Seite.

1.5 Teamaufbau und Teamentwicklung

... als ein modernes Führungswerkzeug zur Weiterentwicklung von Arbeitsgruppen zu gut funktionierenden Teams, insbesondere bei heterogener Zusammensetzung (Geschlecht, Alter und Migration).

1.6 Integration eines Ideenmanagement in mein Team

... Veränderungen führen im Team zu Unruhen und Ängsten. Mit dem Aufbau eines Ideenmanagements, mit der Methode des kontinuierlichen Veränderungsprozesses, werden Leistung, Qualität der Arbeit und die Zufriedenheit verbessert.

1.7 Leistung und Qualitätsmanagement

... strukturiert geführte Mitarbeitergespräche bilden die Grundlage für ein gutes Miteinander. Nehmen Sie außerdem noch ein Zielvereinbarungsverfahren hinzu, haben beide Parteien die Möglichkeit, ihre beruflichen Perspektiven strategisch weiterzuentwickeln.

1.8 Vertrauenskultur und Motivationsaufbau

... Sie haben erkannt, dass Vertrauen und Motivation zwei starke, intrinsische Führungswerkzeuge sind, dann haben Sie in diesem Seminar die Möglichkeit, diese Techniken zu erlernen und in Ihr Selbstmanagement aufzunehmen.

1.9 Besprechungsmanagement und Verhandlungsführung

... zu Ihren Aufgaben als Führungskraft gehört es ebenso Besprechungen Zielgruppen orientiert vorzubereiten und durchzuführen, aber auch Verhandlungen für Ihre Organisation erfolgreich abzuschließen.

1.10 Selbstmanagement und Arbeitstechniken

... mit Arbeitstechniken organisieren Sie den eigenen Arbeitsplatz und entwickeln ein Zeitmanagement, welches Teil Ihres Selbstmanagements wird.

1.11 Work-Life-Balance - sich selbst und andere gesund führen

... die richtige Balance zwischen Anspannung und Entspannung, zwischen Arbeitszeit und Freizeit, zwischen sozialen Kontakten und persönlichen Ruhephasen ist der Schlüssel zu einem sinnerfüllten Leben. Mit dieser Einstellung schaffen Sie Ressourcen für den Fall, dass es einmal stressiger werden sollte.

MAT 02

Mitarbeitergespräche strukturiert führen und Ziele vereinbaren

Die Inhalte dieses Moduls behandeln die Bereiche Mitarbeitergespräche und Zielvereinbarungen. Mit diesen Führungswerkzeugen wird eine noch stärkere Verbindung zwischen den Mitarbeitern, den Führungskräften und der Organisation geschaffen, weil die Leistungsfähigkeit moderner Unternehmen von dem Engagement und der Zufriedenheit aller ihrer Mitarbeiter lebt.

Zentrale Organisationsziele können Sie nur erreichen, wenn die bestehenden Probleme gemeinsam erkannt und gelöst werden. Dazu zählt auch und in erster Linie die Frage, wie Sie miteinander umgehen und wie Sie als Team auftreten.

- Struktur und Rahmenbedingungen von Mitarbeitergesprächen
- Vorbereitung
- Konstruktive Darstellung
- Wechselseitiges Feedback im Mitarbeitergespräch
- Erwartungen und Zielsetzungen des Unternehmens
- Ziele festlegen und vereinbaren
- Umgang mit Emotionen und schwierigen Situationen
- Dokumentation, Prozessbegleitung und Nachbesprechung

MAT 03

Was läuft schief? Foulspiele erkennen und Zusammenarbeit fördern

Wir alle wünschen uns im beruflichen Alltag meistens eins, nämlich ein harmonisches Miteinander und kein konflikthafte Arbeiten gegeneinander.

Doch leider kommt es auch in den besten Teams zu sogenannten „Psycho-Spielen“, also geplante und bewusst eingebrachte Verhaltensweisen, die das Arbeitsklima belasten oder zerstören und das Ziel haben, eine Person oder auch eine Gruppe im Team zu schädigen.

Diese ungelösten Konflikte belasten die Beziehungen, mindern die Leistung und die Qualität der Arbeit und führen zu schlechten Arbeitsergebnissen.

Beispiele: Die Kollegen, die ständig über ihre Arbeitsüberlastung jammern und denen Sie kollegial unter die Arme greifen und dabei nicht merken, wie das Jammern vorteilhaft strategisch eingesetzt wird.

Oder die ständigen Provokationen eines Kollegen oder einer Kollegin, die Sie so lange reizen, bis es zur Eskalation kommt.

Andererseits erkennen Sie als Führungskraft diese Verhaltensweisen in Ihrem Team und wünschen sich wirksame Werkzeuge, mit deren Hilfe Sie die Situationen auflösen können, ohne dass Sie selbst in die Situation geraten, wie ein „Richter in diesem Gerichtsspiel“ entscheiden zu müssen.

- Ziele des Seminars
 - Grundlagen der Kommunikation anhand der Transaktionsanalyse
 - Was sind die Auslöser von Psycho-Spielen?
 - Wie kann ich sie erkennen und analysieren?
 - Was sind die häufigsten „Bürospielchen“?
 - Teamanalyse der häufigsten Störungen
 - Besprechungsmodelle als Konfliktlösung

MAT 04

Psychische Erkrankungen und Mobbing am Arbeitsplatz

Dass sich die statistischen Zahlen im Bereich der psychischen Erkrankungen am Arbeitsplatz seit den 1990er Jahren bis heute verdoppelt haben und auch weiterhin ansteigen, ist nicht verwunderlich.

Da die Arbeitsplatzsituation jedoch für uns nicht änderbar ist, müssen Sie als verantwortungsvoll handelnde Führungskraft Symptome von Veränderungen in den Verhaltensweisen Ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter frühzeitig erkennen, um darauf angemessen reagieren zu können.

In diesem Seminar bieten wir Ihnen einen Überblick über verschiedene Erkrankungen, wie etwa Depressionen, Ängste, Psychosen, Burn-out, Mobbing, Bossing, Suchterkrankungen und andere Auffälligkeiten an.

Mit diesen Vorkenntnissen sind Sie in der Lage Veränderungen bei Ihren Mitarbeitern einzuschätzen und die notwendigen Schritte zu unternehmen, um sie darauf anzusprechen und erste Hilfestellungen anzubieten.

- Ziele des Seminars
 - Was ist gesund und was ist krank?
 - Erkrankungsformen erkennen
 - wie reagiert die Gesellschaft auf psychisch kranke Menschen?
 - warum entsteht Mobbing aus ungelösten Konflikten?
 - Prozessverläufe von Mobbing und Bossing
 - Burn-out als Modekrankheit?
 - Suchterkrankungen als organisationsbedingte Erkrankungen?
 - was kann ich gegen diese Erkrankungsformen unternehmen?
 - Wie kann ich mit meinem Team ein Präventionsprogramm entwickeln?

MAT 05

Führungskompetenz Resilienz!

Zunehmende Dynamik und Komplexität in den Organisations- und Arbeitsprozessen führen dazu, dass unsere Widerstandskraft mit und mit abgebaut wird. Der Fels in der Brandung wird brüchig und verliert an Standhaftigkeit.

Unter Resilienz wird die psychische Widerstandsfähigkeit eines Menschen verstanden, sich trotz widriger Bedingungen positiv zu entfalten.

Wir bieten Ihnen in unserem Seminar sich eine innere Gelassenheit anzutrainieren, die wiederum in Ihrer Führungsfunktion auf Ihr Team überspringt.

So, wie der Lotse das Schiff sicher durch die wogende See führt und der Crew damit zeigt, dass sie ihm vertrauen können, so lernen Sie, wie Sie flexibel und kreativ auf die verschiedensten beruflichen Herausforderungen reagieren können.

Aus Ihrer inneren und äußeren Balance erwächst eine Energie, die Sie engagiert und zielstrebig auf die Problemstellungen zugehen und Sie nicht verzweifeln oder verzagen lässt.

Insofern ist die Stärkung Ihrer Resilienzfähigkeit ein Teil Ihres persönlichen Gesundheitsmanagements und ermöglicht es Ihnen, die brechenden Wellen der täglichen Belastungen gewinnbringend abzuwehren.

Ziele des Seminars

- Veränderungen nicht als Belastung, sondern als Herausforderung zu verstehen
- und komplexe Anforderungen zu bewältigen
- Selbstmanagement und Motivation weiter aufbauen
- den kontinuierlichen Veränderungsprozess anstoßen und kommunikativ begleiten
- alternative Denk- und Handlungsformen entwickeln und fördern
- Burn-out Prävention betreiben

MAT 06

Führungsfeedback – Mut zur Auseinandersetzung!

Ein Führungsfeedback ist eine besondere Form der Mitarbeiterbefragung, bei der die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einer Organisationseinheit eine persönliche Rückmeldung an die Führungskraft geben, indem das wahrgenommene Führungsverhalten gespiegelt wird.

Diese Rückmeldung sollte

- freiwillig,
- anonym,
- vertraulich und
- formalisiert sein

und mit Hilfe eines standardisierten Fragebogens erfolgen.

Das Führungsfeedback sollte zunächst regelmäßig einmal jährlich erfolgen und in einem Zeitraum von maximal vier Wochen durchgeführt werden.

Ziel des Führungsfeedbacks ist es, das Verhältnis zwischen der Gruppe und der Führungskraft kontinuierlich so zu verbessern, dass die übergeordneten Organisationsziele der Mitarbeiterorientierung, der Kundenzufriedenheit sowie der Organisationseffizienz und Organisationseffektivität ebenso weiterentwickelt werden können. Das Prinzip der Freiwilligkeit umfasst die Teilnahme der Mitarbeiter an diesem Verfahren, nicht aber die Durchführung generell; diese ist zwingend erforderlich.

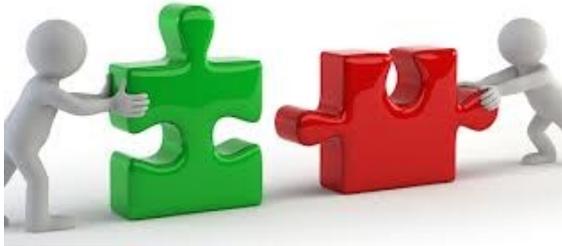
Indem ein standardisierter Fragebogen verwendet wird und die Grundprinzipien der sozialwissenschaftlichen Datenerhebung angewendet werden, erhält das Verfahren eine hohe Bedeutung als Führungsinstrument und die Ergebnisse eine große Aussagekraft.

Die Anonymisierung der Antworten dient zum einen dem Schutz der Mitarbeiter und zum anderen einer fundierteren und ehrlicheren Aussage.

■ Verfahren

- Bekanntgabe des Verfahrens durch die Führungskraft in seinem Team.
- Datenerhebung und Datenauswertung durch PRO VERBUM
- Moderation der Ergebnisse zusammen mit der Führungskraft und dem Team durch PRO VERBUM
- Reflexionsbogen als Teil der Evaluation von den Mitarbeitern durch PRO VERBUM

Kommunikation



Bediene Dich weicher Worte und harter Argumente!

MAT 07

Besprechungsmanagement – kreativ gestalten und erfolgreich umsetzen!

Haben Sie auch das Gefühl, dass so manche Besprechung nur der Eigendarstellung der einladenden Personen dient und die Sachthemen hätten in der Hälfte der Zeit abgehandelt werden können?

Dann helfen Sie sich selbst und Ihren Mitarbeitern, indem Sie Regeln und Techniken für ein rationales und interessantes Besprechungsmanagement festlegen, welche Sie in unserem Seminar erlernen können.

■ Ziele des Seminars

- ✓ Kommunikations- und Teamtechniken
- ✓ Techniken einer gelungenen und zielorientierten Moderation und Präsentation trainieren
- ✓ wie kann ich eine Besprechung lebendig gestalten?
- ✓ die Elemente einer Besprechungskommunikation
 - Vorbereitung
 - Aufbau und Struktur
 - Moderation
 - Medieneinsatz
 - Sitz- und Stehordnung
 - Ergebnissicherung
- ✓ Aufbau einer Besprechungskultur und
- ✓ Entwicklung eines Besprechungsmanagements

MAT 08

Kommunikationstraining und Rhetorik I

Unsere täglichen Kontakte werden geprägt durch unsere Kommunikation. Dabei entscheidet die Qualität der Kommunikation über den Erfolg oder Misserfolg des Kontaktes.

Die Qualität Ihrer Kommunikation können Sie selbst bestimmen, indem Sie Kommunikation trainieren und weiterentwickeln.

■ Ziele des Seminars

- ✓ die Grundlagen von Kommunikation kennenlernen und trainieren
- ✓ Standpunkte selbstbewusst vorzubringen und zu vertreten
- ✓ Kommunikationsblockaden zu lösen
- ✓ Gespräche zu fördern und positiv weiterzuentwickeln
- ✓ motivierend auf Ihre Gesprächspartner einzuwirken
- ✓ die Argumentationstechniken zu erweitern und
- ✓ Gesprächsführungstechniken in Ihr Kommunikationsrepertoire aufzunehmen
- ✓ um damit Gespräche im Vorfeld zu planen
- ✓ und Ihre Ziele erreichbar zu machen

MAT 09

Kommunikationstraining und Rhetorik II

In diesem Aufbauseminar legen wir den Schwerpunkt Ihrer rhetorischen Ausbildung auf drei spezielle Bereiche von menschlicher Kommunikation, dem **Kontaktgespräch** und dem **Small Talk** sowie dem **Streitgespräch**.

Im Seminar erarbeiten wir die psychologischen Seiten dieser besonderen Kommunikationsformen und entwickeln Handlungsoptionen, mit denen Sie souverän und gelassen reagieren können. In gewohnter Weise werden in Rollenspielen und Videoanalysen adäquate Situationen trainiert und individuell vertieft. Zuvor werden die wichtigsten Kommunikationstechniken wiederholt, so dass alle Teilnehmer/-innen die gleiche Ausgangsbasis haben.

■ Ziele des Seminars

- ✓ Kontaktgespräche einleiten und erfolgreich führen
- ✓ die Psychologie des Small Talk kennenlernen und
- ✓ Streitgespräche ad hoc führen und dabei „cool“ bleiben

MAT 10

Schlagfertigkeit im beruflichen und privaten Umgang

Jeder kennt die Situation, wo Sie einer verbalen Attacke ausgesetzt waren und Ihnen erst einige Zeit später die richtige Antwort einfiel.

Sie ärgern sich mehr über sich selber, weil man gerade in dieser Situation nicht die passende Antwort hatte, als dass man sich über die eigentliche Attacke aufregt.

■ Ziele des Seminars

- ✓ Analyse von typischen Situationen von Sprachlosigkeit
- ✓ Was passiert?
 - mein Stressverlauf
 - die Dreistigkeit des Angriffs
 - der Verlauf des Gespräches
- ✓ welche rhetorischen Hilfsmittel kann ich einsetzen?
 - rhetorische Tricks und Tipps aneignen
- ✓ Humor hilft immer weiter!
- ✓ Stegreiftraining zur Weiterentwicklung der Spontanität
- ✓ Gespräche führen und zu seinen Gunsten entwickeln

MAT 11

Körpersprache – nonverbale Signale ... erkennen, interpretieren und einsetzen!

Körpersprache, also die Sprache unserer Seele, sagt mehr aus als tausend Worte. Wir erkennen an einfachen Reaktionen, ob es unserem Gesprächspartner gut geht, ob er traurig oder verärgert ist. Andererseits unterstützen wir mit unserer Körpersprache auch unsere Absichten, wie beim Flirten oder bei einem Verkaufsgespräch.

Im Seminar lernen Sie die Körpersprache besser kennen - auch die versteckten Botschaften - und sie situationsgerecht zu interpretieren und auch selber anwenden zu können.

■ Ziele des Seminars

- ✓ wie entsteht Körpersprache?
- ✓ wie erkenne ich echte bzw. manipulierende Körpersprache?
- ✓ wie soll ich darauf reagieren?
- ✓ Zeichen und Signale erkennen, wie z.B.
 - Haltung und Standpunkt,
 - Gestik und Mimik,
 - Kampfsignale und Imponiergehabe
 - Hierarchische Signale und Statussymbole
- ✓ psychologische Aspekte der Körpersprache
- ✓ Körpersprache als Teil des Selbstmanagements

Konfliktmanagement



Das Ziel eines Konflikts oder einer Auseinandersetzung soll nicht der Sieg, sondern der Fortschritt sein.

MAT 12

Konfliktsituationen durch Gesprächsführungsstrategien beherrschen lernen

Konflikte werden von den meisten Menschen, insbesondere von denen, die gerade in einer Konfliktsituation stecken, als belastend empfunden.

Konflikte können und sollten aber in erster Linie als Chance gesehen werden, Veränderungen herbeizuführen, die sich zu stabilen Beziehungen entwickeln können.

Dabei helfen Ihnen die Techniken der situativen Gesprächsführung, diese Konflikte im alltäglichen Umgang mit anderen Menschen besser aushandeln zu können.

■ Ziele des Seminars

- ✓ wie erkenne ich Konflikte als Teil eines Beziehungsprozesses
- ✓ wie kann mir die situative Konfliktgesprächsführung helfen
 - in der Wahrnehmung
 - im Verhalten bei Gesprächen
 - mit dem strukturierten Konfliktgespräch
 - in der körpersprachlichen Darstellung
- ✓ wie kann ich die kooperative Konfliktbewältigung einüben?
 - Stressbewältigung und mentale Einstellung zum Konflikt
 - durch Kommunikation und Kompromissbereitschaft
 - durch Selbstmanagement

MAT 13

Deeskalationsstrategien und Sicherheitstraining bei Gewalt und Aggressionen **in meinem Büro oder Arbeitsumfeld**

Das Themenfeld Konfliktmanagement wird in diesem Seminar speziell auf die Belange von Fachkräften im Innendienst, wie z.B. bei den Sozialämtern oder den Bundesagenturen für Arbeit abgestellt.

In diesen Arbeitsbereichen stehen Sie ständig unter „Druck“, da die Belastungen von außen -von Ihren Kunden- an Sie herangetragen werden und Sie nur reagieren und weniger agieren können. Also, wohin mit dem Ärger und dem Frust, wenn wir durch unbedachte Äußerungen die Situation nicht eskalieren lassen dürfen?

Wir möchten mit Ihnen in diesem Seminar diese Situationen besprechen, sie anhand Ihrer Erfahrungen nachstellen und zu tragfähigen Lösungen für Sie kommen.

Die Problematik besteht in der räumlichen Gestaltung Ihres Arbeitsplatzes, welche die Grundlage für das Sicherheitstraining und die Deeskalationsstrategien bildet.

■ Ziele des Seminars

- ✓ wie kann ich in Problemsituationen angemessen reagieren?
 - meine Stressreaktionen erkennen, einordnen und kontrollieren
 - Gesprächstechniken einsetzen
 - Ziele festlegen

- ✓ wie kann ich Provokationen meines Gegenübers frühzeitig erkennen?
 - Körpersprache beobachten und einordnen
 - problematische Äußerungen einordnen

- ✓ wie kann ich ein Problemgespräch führen
 - Aufbau und Struktur eines Problemgespräches
 - Umsetzung und Gesprächsstrategien
 - Grenzen aufzeigen

MAT 14

Deeskalationsstrategien und Sicherheitstraining für den Umgang bei Bedrohungen und Gewalt für Fachkräfte **im Außendienst**

Das Themenfeld Konfliktmanagement wird in diesem Seminar speziell auf die Belange der Verkehrsüberwachungskräfte und Fachkräfte mit ähnlichen Aufgaben im öffentlichen Bereich abgestellt.

In diesen Arbeitsbereichen stehen Sie ständig unter „Druck“, da die Belastungen von außen -von Ihren Kunden- an Sie herangetragen werden und Sie nur reagieren und weniger agieren können. Also, wohin mit dem Ärger und dem Frust, wenn wir durch unbedachte Äußerungen die Situation nicht eskalieren lassen dürfen?

Wir möchten mit Ihnen in diesem Seminar diese Situationen besprechen, sie anhand Ihrer Erfahrungen nachstellen und zu tragfähigen Lösungen für Sie kommen. Die Problematik besteht in der Öffentlichkeit Ihres Arbeitsplatzes, welche die Grundlage für das Sicherheitstraining und die Deeskalationsstrategien bildet.

■ Ziele des Seminars

- ✓ wie kann ich in Problemsituationen angemessen reagieren?
 - meine Stressreaktionen erkennen, einordnen und kontrollieren
 - Gesprächstechniken einsetzen
 - Ziele festlegen
- ✓ wie kann ich Provokationen meines Gegenübers frühzeitig erkennen?
 - Körpersprache beobachten und einordnen
 - problematische Äußerungen einordnen
- ✓ wie kann ich ein Problemgespräch führen
 - Aufbau und Struktur eines Problemgespräches
 - Umsetzung und Gesprächsstrategien
 - Grenzen aufzeigen

MAT 15

Modernes Konfliktmanagement für Arbeitsgruppen

Konflikte begleiten uns durch das Leben und werden als Belastung oder als Motor für Veränderungen angesehen. In beiden Fällen bedürfen sie einer systematischen und strukturierten Bearbeitung, damit sich aus den ungelösten Konflikten nicht weitere Problemsituationen wie Mobbing oder Bossing entwickeln.

Hierzu bieten wir Ihnen und Ihren Arbeitsgruppen eine umfangreiche Schulung an, die über die Werkzeuge Konfliktanalyse und Konfliktbehandlung zum Aufbau eines modernen Konfliktmanagements und der Fortführung zu einer Konfliktkultur führt.

■ Ziele des Seminars

- ✓ was sind Konflikte?
 - Ursachen, Folgen und Wirkungen
- ✓ Konfliktformen
- ✓ Entstehungsprozesse von Konflikten
- ✓ Gruppen- und Teamentwicklungen beeinflussen das Konfliktverhalten
- ✓ Entwicklung von Gewaltspiralen
- ✓ ... und am Ende steht Mobbing!
- ✓ was Sie dagegen tun können!
- ✓ professioneller Umgang mit Konflikten – Aufbau eines Konfliktmanagements

MAT 16

Umgang mit schwierigem Publikum

Konfliktbeladene und gewalttätige Situationen unterscheiden sich von schwierigem Publikum. Dabei werden die Publikumstypen grundsätzlich in vier Kategorien unterschieden, die hilflosen, die besserwisserischen, die (verbal) aggressiven und die ausländischen Mitbürger.

Im Seminar werden folgende Themen vertiefend behandelt ...

- Schwierigen Situationen begegnen
 - ✓ Wahrnehmungen schärfen und konzentrieren
 - ✓ und so zu Entscheidungen kommen
 - ✓ um Verhaltensstrategien anwenden zu können

- Kommunikation in schwierigen Situationen
 - ✓ meine Körpersprache und die des Konfliktpartners
 - ✓ Umgang mit verbalen Attacken
 - ✓ Kommunikative Werkzeuge für eine überzeugende Gesprächsführung
 - ✓ Regeln dieser Gesprächsführung
 - ✓ Übungen und Rollenspiele zur Gesprächsführung von Feedback- und Kritikgesprächen

- Mein persönliches Konfliktmanagement
 - ✓ Reflexion meiner Gefühle und Wünsche
 - ✓ Aggressionsabbauende Gesprächstechniken
 - ✓ Grenzen aufzeigen und Hilfe anbieten
 - ✓ das Konfliktgespräch als Lösung der schwierigen Situation
 - ✓ Übungen und Rollenspiele zum Konfliktgespräch

- Umgang mit meinem Stress
 - ✓ wie erkenne ich frühzeitig meine Stressreaktionen?
 - ✓ wie komme ich zu meiner Gelassenheit zurück?
 - ✓ wie kann ich in schwierigen Situationen handlungsaktiv bleiben?
 - ✓ Übungen und Rollenspiele zum Stressverhalten

- Charakteristika der vier Publikumstypen
 - ✓ der hilflose Mitbürger
 - ✓ der besserwisserische Mitbürger
 - ✓ der aggressive Mitbürger
 - ✓ der ausländische Mitbürger

MAT 17

Aufbau eines professionellen Deeskalationsmanagements für Ihre Behörde

Ein ganzheitliches Deeskalationsmanagement beinhaltet die Planung, Durchführung, Koordination und Evaluation sämtlicher Maßnahmen für einen optimalen Umgang mit Gewalt und Aggression. Hierbei werden Prozesse entwickelt sowie Strukturen und Rahmenbedingungen geschaffen, die die Vermeidung von psychischen und physischen Verletzungen der Beschäftigten zum Ziel haben. Es geht damit also nicht nur um den Einzelfall, sondern um die Frage, wie können wir als Behörde im Sinne des Arbeitsschutzgesetzes¹ unsere Mitarbeiter schützen durch vorbeugende Maßnahmen, sie unterstützen, wenn ein Übergriff erfolgt ist und uns um sie kümmern, falls es zu psychischen oder physischen Verletzung kam.

Professionelles Deeskalationsmanagement ist damit ein Teil einer modernen Unternehmensstrategie. Darüber hinaus nimmt es sich der Schaffung und Stärkung von Gesundheitsressourcen in der Behörde an. Dies geschieht sowohl durch technische, organisatorische und verhaltensorientierte Maßnahmen.

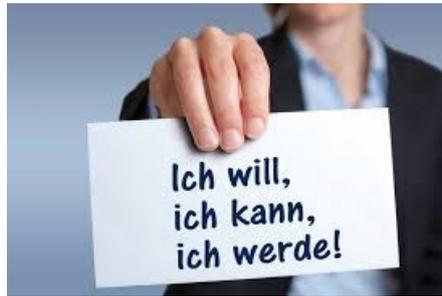
Ein wesentlicher Faktor bei der Implementierung eines Deeskalationsmanagements ist die Einbindung von Führungskräften. Gute Führungsarbeit fördert nicht nur die Arbeitsleistung, sondern trägt auch zur Gesunderhaltung der Beschäftigten bei. Durch die Wahrnehmung ihrer Fürsorgepflicht sorgen Führungskräfte dafür, dass Maßnahmen ergriffen werden, die zu einer Minimierung von Übergriffen führen. Dabei verpflichten sich die Führungskräfte selbst, Präventionsmaßnahmen gemeinsam mit ihren Mitarbeitern konsequent weiterzuentwickeln und auf ihre Wirksamkeit zu überprüfen.

■ Ziele des Seminars

- ✓ was ist ein Deeskalationsmanagement?
- ✓ Gefährdungsbeurteilung für Ihre Behörde
 - Gesundheitsgefährdende Schwachstellen und Defizite erkennen
 - in den organisatorischen Abläufen
 - in den technischen Voraussetzungen
 - im Verhalten der Mitarbeiter
- ✓ Vorgaben des Arbeitsschutzgesetzes
- ✓ Fortentwicklung des persönlichen und betrieblichen Gesundheitsmanagements
- ✓ Vorbereitung eines Projektmanagements für die Fortsetzung der Arbeit

¹ Gefährdungsbeurteilungen müssen nach §5 und §6 zwingend für jeden Arbeitsplatz vorgenommen werden.

Selbstmanagement



Selbstmanagement zur Stärkung meiner Kompetenzen

MAT 18

Erfolg durch Selbstmanagement beginnt bei mir!

Sie kennen die Fernsehscene, wo Sportler gezeigt werden, wie sie kurz vor Ihrem Auftritt die Augen schließen und für wenige Minuten wie in Trance erscheinen, wie sie als Formel-Eins Pilot den Kopf bewegen und die Strecke in Gedanken abfahren oder vor den Übungen beim Kunstturnen die Bewegungen mit den Händen nachformen.

In diesen Minuten blenden sie ihre Umwelt komplett aus und konzentrieren sich auf die anstehende Leistung. Und danach wird in den Interviews immer öfter darauf verwiesen, dass neben dem Körpertraining auch das mentale Training ursächlich war für die gute Leistung. Auch Sie können für Ihren beruflichen Alltag diese Methoden gewinnbringend anwenden.

Sie lernen Stress, Anspannung, Nervosität und Sprachlosigkeit zu überbrücken, so dass Sie konzentriert und selbstsicher an Ihre Aufgaben herangehen können.

■ Ziele des Seminars

- ✓ meine persönliche Situation kennenlernen
- ✓ Einstellungen kennen, bewerten und angleichen
- ✓ den Tag mit einem positiven Gefühl beginnen
- ✓ sich selbst auf Erfolg programmieren!
- ✓ Denkmuster kennen und verändern lernen
- ✓ Wer bin ich? Erkennen Sie Ihre eigene Persönlichkeit: Bedürfnisse, Einstellungen, Überzeugungen wahrnehmen
- ✓ Gewohnheiten: Was bestimmt eigentlich mein Handeln? Wie entstehen Stimmungen?
- ✓ „Selbstführung“ verbessern
- ✓ Mentale Kompetenzen nutzen - Selbstberuhigung und Selbstkontrolle
- ✓ In der Balance bleiben
- ✓ Persönliche Ziele und Selbstmotivation stärken
- ✓ Ziele setzen - Konzentration auf das Wesentliche
- ✓ Tatkraft statt Aktionismus: Entschlossen und souverän handeln

MAT 19

Moderations- und Präsentationstechniken

Moderation ist nicht mehr nur eine Aufgabe der Visualisierung von Arbeitsergebnissen, sondern Teil der Team- und Führungsaufgabe. Ergänzt wird die Moderationstechnik durch die Möglichkeiten der Präsentationstechniken.

Dieses Seminar wird Sie mit den Grundlagen der Moderations- und Präsentationstechnik vertraut machen. Dazu gehört sowohl die Einführung in typische, gruppenspezifische Verhaltensweisen, als auch das Kennenlernen der Wirkung von verbaler und nonverbaler Kommunikation. Zu den Techniken der Präsentation gehören der Umgang mit Flip-Chart, Overhead-Projektor, Beamer und Moderatorenwand sowie die eigenen Verhaltensweisen als Vortragender vor einer Gruppe. Die vermittelten Lerninhalte versetzen Sie in die Lage, Gruppen ziel- und sachorientiert in Moderationen zu führen.

■ Ziele des Seminars

- ✓ die Rolle des Moderators erlernen
- ✓ Moderationstechniken zur Führung von Arbeitsgruppen beherrschen
- ✓ Präsentationstechniken (Overhead-Projektor, Flip-Chart, Moderatorenwand, Mind-Map, etc.) verfeinern
- ✓ Aspekte persönlicher Führungs- und Präsentationstechniken

MAT 20

Eigenmotivation – erhalten, erhöhen und neu gewinnen

Immer häufiger fällt es schwer noch genügend Motivation für den Beruf oder den privaten Bereich aufzubringen. Man hat das Gefühl der Überforderung und der Hilflosigkeit, des Alleingelassen seins mit sich und den Herausforderungen des alltäglichen Lebens.

Andererseits frisst uns die Routine auf, indem sie uns anödet und unterfordert. Auch der Umgang mit den Vorgesetzten, Kollegen und Kunden ist routiniert und lässt kaum neue Entwicklungen zu. Insgesamt führen viele dieser oder anderer Faktoren zu einer zunehmenden Unzufriedenheit.

Wer ist für diese Motivationstiefs verantwortlich? Natürlich, die anderen! Aber stimmt dies? Nein, denn die Verantwortung für unsere Motivation liegt ausschließlich bei uns!

Also müssen wir damit beginnen, etwas zu ändern, wenn wir mit dem, was uns umgibt, nicht mehr zufrieden sind. In diesem Seminar lernen sie die Ursachen für Zufriedenheit und Unzufriedenheit kennen und erfahren, wie Sie zu neuer Motivation kommen können.

■ Ziele des Seminars

- ✓ Analyse der individuellen Situation
- ✓ Motivation - was ist das?
- ✓ Psychologische Motivationsansätze
 - ✓ Intrapersonelle Konflikte erkennen und bearbeiten
 - ✓ Akzeptanz des Unabänderlichen
 - ✓ Akzeptanz von systemimmanenten Begrenzungen
 - ✓ Motivationsgrundlagen kennenlernen und trainieren
 - ✓ Aufbau und Weiterentwicklung des Selbstmanagements
 - ✓ Raus aus der Harmoniefalle
 - ✓ Gelassenheit lernen
 - ✓ Die Wiederentdeckung der Kreativität

MAT 21

Kompetenter Umgang im Berufsalltag ...auch mit schwierigen Bürgerinnen und Bürgern

Die heutigen modernen Verwaltungen sehen sich zunehmend als Dienstleistungsunternehmen, bei denen der Kunde im Mittelpunkt steht und weniger als obrigkeitstaatliche Behörde. Durch intensivere Ausbildung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wird versucht, dieses Bild nach außen hin zu gestalten und aufrecht zu erhalten.

Doch oftmals fällt es gerade in publikumsintensiven Bereichen schwer, den Servicegedanken aufrecht zu erhalten, da es zunehmend zu schwierigen Situationen mit Bürgerinnen und Bürgern kommt.

Unser Anliegen ist es, Ihnen mit diesem Seminar ein Training anzubieten, wie Sie in diesen schwierigen Situationen trotzdem kompetent und serviceorientiert auftreten können.

Sie werden Möglichkeiten sehen, wie Sie über die Weiterentwicklung Ihres Selbstmanagements ebenfalls Ihr Handlungsrepertoire erweitern können.

■ Zielgruppen

- ✓ Fachkräfte in publikumsintensiven Bereichen
- ✓ Fachkräfte mit Publikumskontakt an der Rezeption / Informationsstelle

■ Ziele des Seminars

- ✓ was sollte der Servicegedanke sein?
- ✓ wie sehe ich mein berufliches Selbstverständnis?
- ✓ wie sollte grundsätzlich der Umgang mit dem Bürger sein?
- ✓ eine verständliche Sprache entwickeln
- ✓ wie kann ich bürgerorientiert beraten?
- ✓ Gesprächsführungsstrategien entwickeln und zielorientiert umsetzen
- ✓ Schwierige Bürgerinnen und Bürger erkennen
- ✓ Reaktion auf Konflikte und aggressives Verhalten
- ✓ eigene Gefühle kontrollieren

Organisationsmanagement



Zweifel ist der Weisheit Anfang.

MAT 22

Organisationsveränderung

Organisationen müssen sich in der heutigen Zeit immer öfter den neuen Herausforderungen der Umwelt stellen und anpassen. Dieser Veränderungsprozess bindet nicht nur finanzielle und materielle Ressourcen, sondern fordert auch den Einsatz von Personal in dafür geschaffenen Arbeitsgruppen.

Und was ändert sich?

Meistens führen solche umfangreiche Veränderungsprozesse nur zu einer Umgestaltung der Aufbauorganisation. Damit werden kurzfristig die neuen Herausforderungen angegangen, jedoch nicht wirkungsvoll bearbeitet, so dass nach einiger Zeit die Organisationsdefizite und -mängel wieder deutlich werden.

Wirkungsvoller ist die Entwicklung der eigenen Organisation zu einer **lernenden Organisation**, die sich den neuen Umwelтанforderungen selbstständig anpassen kann, ohne dass eine separate Organisationsänderung stattfinden muss.

Was bieten wir Ihnen dazu an?

- ✓ Wir unterstützen Ihre Arbeitsgruppen mit umfangreichem Know-How für die Organisationsgestaltung!
- ✓ Wir konzipieren Mitarbeiterbefragungen und -beteiligungen an der Gesamtgestaltung der Organisationsänderung, indem wir sozialwissenschaftliche Methoden zur Datenerhebung, -auswertung und -analyse zur Anwendung bringen.
- ✓ Wir bilden Ihre Fach- und Führungskräfte entsprechend aus und trainieren sie, das Wissen als Multiplikatoren weiterzugeben.
- ✓ Wir entwickeln für Sie ein Zeit- und Projektmanagement.

Ziele einer lernenden Organisation:

- ein am Kunden ausgerichtetes **Leitbild**, welches eine klare **Zielsetzung** und die **Vision** der Organisation erkennen lässt
- gemeinsam als **Team** auftreten und **in Kooperation Konflikte managen**
- durch ein **kooperatives Führungssystem**, welches einen **demokratischen und partizipativen Führungsstil** einfordert
- so dass eine kontinuierliche **Personal- und Organisationsentwicklung** stattfinden kann und **Wissen** und neue **Ideen** Eingang finden
- und **belohnt** und **anerkannt**, aber auch **Fehler toleriert** werden
- indem das **Miteinander** betont wird, arbeiten alle an der Organisationsgestaltung zu einer **lernenden Organisation** mit.

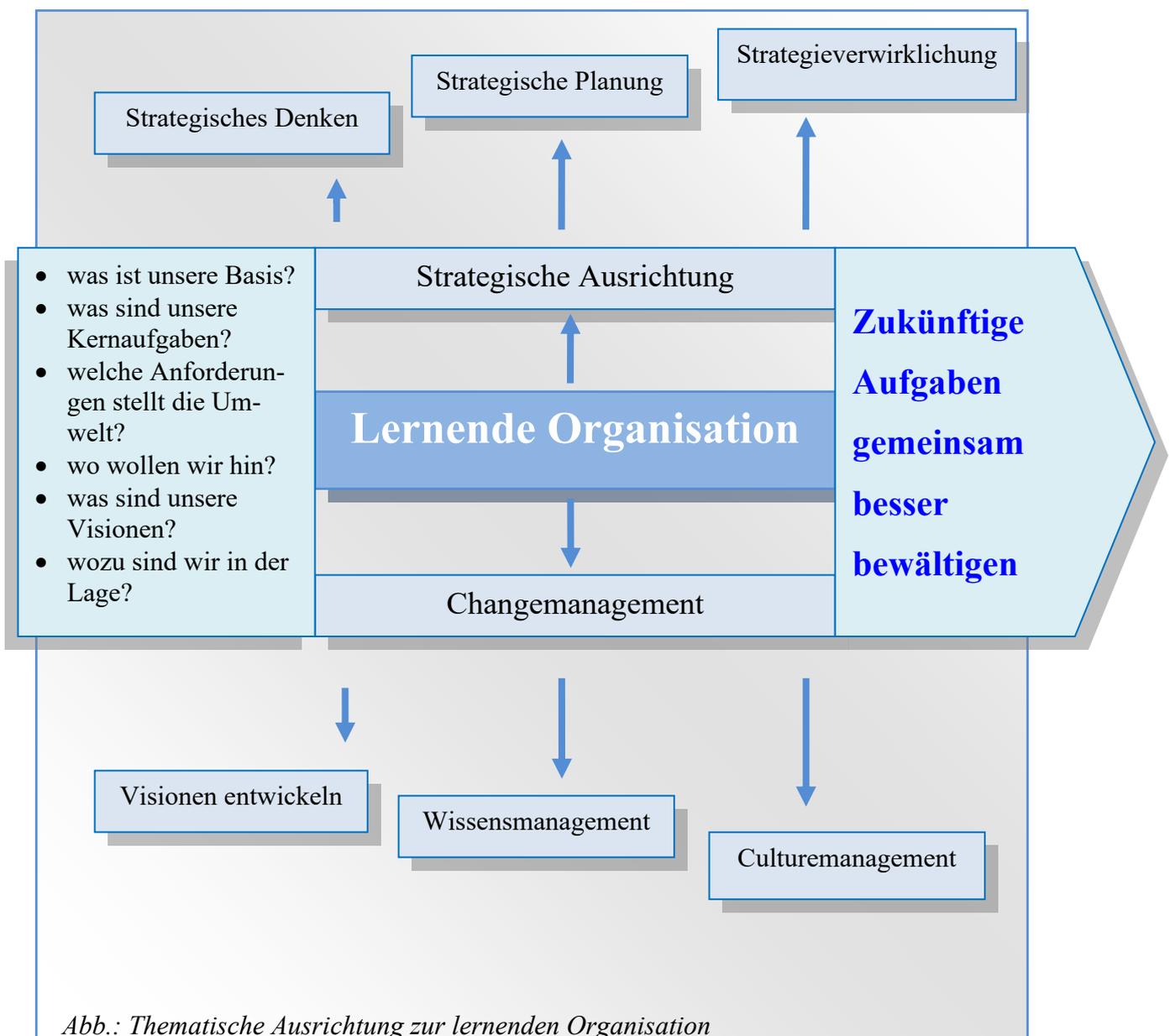


Abb.: Thematische Ausrichtung zur lernenden Organisation

MAT 23

Strategisches Denken

Wer mit bescheidenen Mitteln die richtigen Dinge tut, wird mehr erreichen als einer, der mit aller Kraft an den falschen Aufgaben arbeitet.

Die Kunst, diese Einsicht in die Tat umzusetzen, nennt man Strategie.

Bruno Klumpp

Bevor ein Unternehmen in eine strategische Planung eintreten kann, sollte gewährleistet sein, dass das kaufmännische Denken mit dem strategischen Denken verknüpft wird. Strategisches Denken umfasst aber nicht nur die Aufstellung eines Organisationsplanes mit Kontrollmechanismen, Leistungs- und Prozessbeobachtung, sondern weit darüberhinausgehende Aspekte wie:

- Einbindung des Unternehmens in die Gesellschaft
 - demographische Veränderung
 - Ökologie und Umweltentwicklung
 - nationale und internationale Wirtschaftspolitik

- Stellung des Unternehmens in Relation zu Konkurrenten
 - Positionierung in der Gruppe
 - Stärken und Schwächen des Konkurrenten
 - Zielflexibilität und taktisches Vorgehen

- Interne Aufstellung der Mitarbeiter
 - Leitbild und Unternehmensphilosophie
 - Führungsstil und Mitarbeiterkooperation
 - Beteiligung und Motivation im Entscheidungsprozess

In der Summierung dieser Aspekte, Erkenntnisse und Überlegungen ergibt sich, dass strategisches Denken für heutige Unternehmen eine zunehmende Bedeutung entwickelt und man sich frühzeitig darauf einstellen sollte, um sich im Markt optimal zu positionieren.

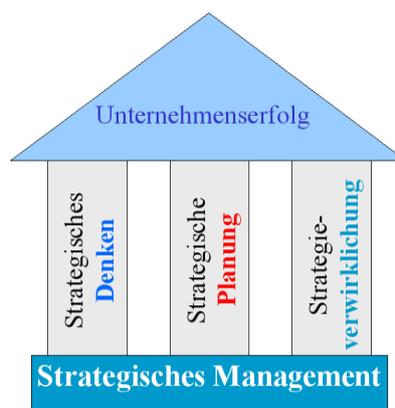
Zu den im Seminar behandelten Inhalten gehören die Themenfelder:

- warum strategisches Denken und was ist das?
- Positionsanalyse und Kursbestimmung
- Ziele bestimmen und formulieren
- Auswahl von Handlungsoptionen
- Strategiekonzepte des WAS und WIE
- Das 4-Sektoren Modell (Stärken, Chancen, Risiken, Schwächen)
- Engpässe erkennen und zum Vorteil nutzen
- ein Stufenplan für die Umsetzung erstellen

Der Begriff des **strategischen Denkens** ist ein Teilbereich aus dem Gesamtkonzept des Strategischen Managements und steht nicht nur für eine Säule des Strategischen Managements, sondern auch und insbesondere für ein **problemorientiertes Denken**.

Das **Strategische Management** beschäftigt sich mit der Entwicklung, Planung und Umsetzung inhaltlicher Ziele und Ausrichtungen von Organisationen, der strategischen Ausrichtung des Unternehmens. Als Zeitfenster werden im strategischen Management in aller Regel zwei bis fünf Jahre veranschlagt, wobei *strategisch* nicht mit *längerfristig* gleichzusetzen ist, obwohl strategische Pläne oftmals auch einen längerfristigen Zeithorizont aufweisen können.

Die beiden anderen Säulen sind die *strategische Planung* und die *Strategieverwirklichung*.



Inhaltlich werden mit diesem Thema auch viele Aspekte aus der *Produktpolitik* und des *Marketings* berührt, so dass ebenfalls eine Affinität für die *Stakeholder des Unternehmens* besteht. Aus diesen Ansätzen heraus korrespondiert das Strategische Management stark mit dem Begriff der **Unternehmensführung**.

Die **strategische Planung** ist ein logisch aufgebauter informationsverarbeitender Prozess von sich bedingenden Faktoren, deren Ziel es ist, die Anforderungen der Umwelt mit den Potentialen des Unternehmens in Einklang zu bringen (*System-Umwelt-Verträglichkeit*), so dass unter Einsatz der Strategien ein langfristiger Erfolg des Unternehmens gesichert werden kann. Im Einzelnen gehören dazu die Bereiche:

- Zielbildung
- Umweltanalyse
- Unternehmensanalyse
- Strategieoptionen
- Strategiewahl

und münden in die Strategieverwirklichung.

Die **Strategieverwirklichung** realisiert die theoretischen Überlegungen in unternehmerisches Handeln und ermöglicht damit den angestrebten Geschäftserfolg. Dabei werden die anstehenden Aufgaben unterteilt nach:

- Analytische Aufgabenfelder
- Organisatorische Aufgabenfelder und
- Personelle Aufgabenfelder.

Durch die frühzeitige Bildung einer Projektgruppe und der Anwendung eines strategiespezifischen Projektmanagements wird die Voraussetzung für die Strategieverwirklichung geschaffen.

Im Rahmen unserer Seminare bieten wir Ihrem Haus den Einstieg über das Thema STRATEGISCHES DENKEN an. Sollten Sie aber Interesse haben an den Inhalten des Seminars STRATEGISCHES PLANEN, fragen Sie bitte nach.

Stress- und Zeitmanagement



„Es gibt Wichtigeres im Leben,
als beständig dessen
Geschwindigkeit zu erhöhen.“

Mahatma Gandhi

MAT 24

Mit Stressbewältigung zu einer ausbalancierten Lebensführung

In unserer heutigen Lebens- und Arbeitswelt werden wir immer stärker gefordert, so dass die Entspannungsphasen immer kürzer und die Anspannungsphasen immer länger werden. Dies führt zur *Hetzkrankheit* oder *Hurry sickness* und äußert sich z.B. darin, dass wir uns auf der Fahrt ins Büro an der Rot zeigenden Ampel rasieren oder schminken, während wir gleichzeitig ins Brötchen beißen und mit einem Auge den Straßenverkehr beobachten und mit dem anderen noch einen Blick in die Zeitung werfen.

In diesem Seminar wird in aller Ruhe das Thema Stress bearbeitet, wobei größter Wert auf die Ausgeglichenheit zwischen den Anspannungsphasen (Wissensvermittlung) und den Entspannungsphasen (Entspannungsübungen) gelegt wird. Auf dieser Basis lernen Sie Ihre individuellen Stressoren kennen und erhalten Techniken und Methoden, mit denen Sie Ihr Stresspotenzial deutlich abbauen und positiv verändern können.

■ Ziele des Seminars

- Ursachen, Wirkungen und Folgen von Stress kennen lernen
- eine individuelle Stressanalyse entwickeln
- Kurzfristige Entspannungstechniken ausprobieren
- Langfristige Veränderungsstrategien einüben
- von der muskulären zur konzentrativen Entspannungstechnik
- Autogenes Training

MAT 25

Seminar 50^{plus} - Eigene Leistungsfähigkeit und Gesundheit erhalten

Mit Beginn des sechsten Lebensjahrzehnts geht oftmals das Gefühl einher, dass man mit seiner Leistungsfähigkeit an eine Grenze stößt und öfters erschöpft ist, obwohl man noch immer hoch motiviert ist. Diese Erschöpfung kann zu Krankheiten führen, die bei einer anderen Wahrnehmung seiner selbst und seiner Umwelt sowie einem besseren Umgang mit den eigenen Ressourcen vermeidbar wären.

Das Seminarziel besteht in der Wahrnehmungsschärfung der Teilnehmer für Ungleichgewichtungen im Alltag. Dort, wo belastende Bereiche Sie unter Druck setzen, lernen Sie Techniken und Strategien, mit denen Sie diese Ungleichgewichte wieder in Ihre persönliche Balance führen können.

■ Ziele des Seminars

- ✓ Entwicklung von Balance-Elementen in den Bereichen ...
 - Einstellung und Denken
 - Körper und Fitness
 - Beziehungen und Kontakte
 - Lebenssinn und Lebensziele
- ✓ Erkennen von Stress bewirkenden Situationen und Reduzierung oder Veränderung derselben
- ✓ Training von mentalen und körperlichen Techniken zum Abbau von Belastungen
- ✓ Training aller Sinne – Genusstraining!

MAT 26

Seminar 60^{plus} – Vorbereitung auf den (Un)-Ruhezustand

Mit diesem Seminarangebot wollen wir Ihnen, die in ein paar Jahren in den wohlverdienten Ruhestand gehen, eine Starthilfe geben. Mit Informationen und Fakten zu Ihrem neuen Lebensabschnitt und einem anregenden Erfahrungsaustausch, möchten wir für Sie den zukünftigen neuen Lebensabschnitt erfahrbar machen.

Aus vielen Gesprächen wissen wir, dass der Übergang aus dem aktiven Berufsleben in den neuen Lebensabschnitt oftmals problematisch wird. Sei es, weil die Dinge, die wir uns vorgenommen haben, schon nach ein paar Wochen erledigt sind oder weil wir in „das tiefe Loch der Ruhe“ fallen und darin erstarren.

Dies muss nicht sein!

Wir bieten Ihnen interessante Alternativen an, die Sie unterstützen, Ihren arbeitsfreien Lebensabschnitt besser zu planen und umzusetzen. Fangen Sie aber bitte nicht erst damit am ersten Tag nach Ihrer Arbeit an, sondern jetzt sofort!

■ Ziele des Seminars

■ Vorbereitung auf den Ruhestand

- ✓ Wer bin ich, wenn ich nicht mehr arbeite?
- ✓ Welche Veränderungen erwarten mich?
- ✓ den Ruhestand planen bedeutet aktiv gestalten

■ der Abnabelungsprozess

- ✓ Abstand und Distanz zur Arbeit einnehmen
- ✓ soziale Kontakte pflegen und erweitern
- ✓ Ruhestand als Aufgabe für den neuen Lebensabschnitt

■ Umsetzung und Planung

- ✓ Partnerschaft und Ruhestand
- ✓ Veränderungen im Zusammenleben, in der Zeitstruktur, in den Erwartungen und in den Rollen
- ✓ Einsamkeit und Alter
- ✓ Entstehen von Einsamkeitsgefühlen
- ✓ Die drei Phasen der Einsamkeit
- ✓ Wege aus der Einsamkeit
- ✓ Aktivitäten
- ✓ Ehrenamtliche und andere Tätigkeiten
- ✓ Weiterbildung
- ✓ Sport und Freizeitaktivitäten / Helfer im Sportverein
- ✓ Interesse und Neugierde entwickeln

MAT 27

Individuelles Stress- und Zeitmanagement

Leider sind Arbeitsüberlastung und permanenter Stress zum sichtbaren Zeichen unserer Arbeitswelt geworden und äußern sich durch Erkrankungen an Leib und Seele.

Burn-out als bekannteste Erkrankungsform nimmt kontinuierlich zu und führt zu enormen Kostenbelastungen. Viel wichtiger ist aber, dass damit die Belastungen für die anderen in der Gruppe sich noch erhöhen. Die Folge ist die Flucht in die „Innere Kündigung“ und damit die Verweigerung von Einsatz und Leistung – eine normale Reaktionen des Menschen auf Überforderung.

Damit steht fest, ich muss etwas für mich tun und das sofort!

Wenn Sie auch dieser Meinung sind, dann bieten wir Ihnen in diesem Seminar an, Techniken des Stress- und Zeitmanagements kennenzulernen, um damit ein wirksames Instrument gegen die Arbeitsüberlastung zu haben und gleichzeitig die eigene Arbeitszufriedenheit zu erhalten.

■ Ziele des Seminars

- ✓ Ursachen, Wirkungen und Folgen von Stress kennen lernen
- ✓ eine individuelle Stressanalyse entwickeln
- ✓ Kurzfristige Entspannungstechniken ausprobieren
- ✓ Langfristige Veränderungsstrategien einüben
- ✓ von der muskulären zur konzentrativen Entspannungstechnik
- ✓ Autogenes Training

In Verbindung mit Zeitmanagement bieten wir Ihnen die Möglichkeit, Ihre Zeit besser zu planen und damit eine Balance zu finden, zwischen den täglichen Herausforderungen und Ihren persönlichen Wünschen, also eine Work-Life-Balance herzustellen.

■ Weitere Ziele des Seminars sind ...

- ✓ Innere und äußere Störfaktoren kennen lernen und verändern
- ✓ Analyse von Zeitproblemen
- ✓ Erstellen von Tages-, Wochen-, Monats- und Jahresplänen
- ✓ Prioritäten erkennen und setzen
- ✓ Balance finden zwischen Anspannung und Entspannung

MAT 28

Achtsamkeitstraining als Anleitung zum Glücklichsein

Jeder von uns sehnt sich in der arbeitsreichen und hektischen Zeit nach Momenten der Ruhe, Erholung und Besinnung. Achtsamkeit, also die bewusste Wahrnehmung des Augenblicks bietet Ihnen einen Einstieg zu mehr Selbsterfahrung und Selbsterkenntnis.

Aber auch neue Sichtweisen auf Ihre Organisation, Ihren Arbeitsplatz, auf die Kolleginnen und Kollegen werden Ihnen durch das Achtsamkeitstraining angeboten. Neue Methoden ermöglichen Ihnen eine Veränderung Ihrer Einstellung und Ihrer Denkweisen und führen Sie zu einer achtsameren Wahrnehmung Ihrer Lebenssituation.

Mit Impuls-Vorträgen, Kurzmeditationen, Grundübungen bis zu vertiefenden Übungen gestalten wir für Sie Ihr Seminar und ermöglichen Ihnen in entspannter Atmosphäre zwei Seminartage der Erholung, Ruhe und der kontemplativen Besinnung. Gönnen Sie sich zwei erholsame und lehrreiche Tage.

■ Ziele des Seminars

- ✓ Was bedeutet Achtsamkeit?
- ✓ Verschiedene Ansätze von Achtsamkeitstheorien kennenlernen
- ✓ Zur Ruhe kommen und Stress, Hektik und ständigen Druck für eine kurze Zeit hinter sich lassen
- ✓ Achtsamkeit als Schlüsselkompetenz
- ✓ Die innere Haltung
- ✓ Wahrnehmen, spüren, neue Ressourcen schaffen
- ✓ Auf seine innere Stimme hören
- ✓ Techniken des Achtsamkeitstrainings

Teambildung



Zusammenkunft ist ein Anfang,
Zusammenhalt ist ein Fortschritt,
Zusammenarbeit ist ein Erfolg.

MAT 29

Teambildungsprozesse

Durch häufige organisatorische Veränderungen und Rückgang der Personalstellen ist der entscheidende Faktor für eine erfolgreiche Arbeit ein sehr gut funktionierendes Team. Umfragen zur Folge sind ebenfalls aus Sicht der Mitarbeiter eines der höchsten Berufsziele das Streben nach einem guten Arbeitsklima und die sich daraus ergebende Arbeitszufriedenheit.

Durch ständig steigende Belastungen wird es aber immer schwerer, diese Ziele zu erreichen, erst recht, wenn Sie in einer Arbeitsgruppe sind, die nicht als Team fungiert.

Hier den Kopf in den Sand zu stecken und mit dem persönlichen Schicksal zu hadern wäre die eine Möglichkeit, die andere bestünde darin, sich mit den im Seminar gelernten Techniken von Teamentwicklungsprozessen aktiv einzubringen und die belastende Situation zu seinen Gunsten zu verändern.

■ Ziele des Seminars

- ✓ Vom Individuum zur Gruppe zum Team
- ✓ Teamprozesse aktivieren und fördern
- ✓ Mitarbeiterpotenziale erkennen und einbringen
- ✓ Rollenverteilung im Team
- ✓ Motivation und Zufriedenheit fördern
- ✓ Handhabung von Konflikten, Konfliktmanagement
- ✓ Kommunikation im Team
- ✓ Betriebsklima und Berufszufriedenheit
- ✓ Leistung und Qualitätsmanagement

Mit guten und erfolgreichen Teams werden viele einschränkende Faktoren ausgeglichen. Arbeitszufriedenheit in einem guten Arbeitsklima sind weitere Erfolgsfaktoren, die letztendlich dazu führen, dass Probleme schneller gelöst und Konflikte eher erkannt und beseitigt werden können. Aufgrund des Synergie-Effekts wird ebenfalls ein hohes Leistungspotential erzielt.

Das Teamtraining wird als zweitägiges Seminar angeboten und kann ebenfalls mit einer teamschulenden Abendveranstaltung erweitert werden.

New Work

MAT 30 New Work

Führungsalltag in Zeiten rasant wechselnder Herausforderungen

Führungskraft in diesen Zeiten zu sein bedeutet sich mit überdurchschnittlichen vielen Belastungen konfrontiert zu sehen und dabei den Zerfall der haltgebenden Strukturen in der Gesellschaft und den Organisationen mitzuerleben.

Auf dem Weg zu neuen Arbeitsformen sind viele, auch coronabedingte Probleme, die es zu meistern gilt.

Wir haben es zu tun mit ...

- Homeoffice
 - als hybride oder vollständige Form mit der Frage der Führung des Teams und der Mitarbeiter
- Diversity Management
 - unterschiedliche Menschen mit verschiedenen Ansprüchen an die Führung und an das Team führen
- Evidenzbasierte Führung
 - Führung und Steuerung mit belastbaren Daten aus wissenschaftlichen Erhebungen
- Situative Führung
 - Veränderung als Normalität zu leben
- Fehlende Fach- und Führungskräfte
 - zeitgemäße Personalauswahlverfahren und Personalentwicklung (*Human Resource Management*)
- Zunehmende Fluktuation in andere kommunale Behörden
 - Angebot und Nachfrage verändern den öffentlichen Dienst
- Zunahme an Depressionserkrankungen
 - gesunde Führung sich selbst und andere
- Digitalisierung
 - technikaffine und technikskeptische Mitarbeiter zu einem Team vereinen
- Individualisierung
 - Werteverstärkungen vom Wir zum Ich

Ziele

- Gesunde Führung in Kooperation mit dem Team und als Teil der Organisation
 - ✓ Kooperative Führung
 - ✓ Voraussetzungen für eine gesunde Führung, für sich selbst und das Team
 - ✓ Teamentwicklungsprozesse anstoßen, steuern und zum Ziel führen
 - ✓ das Ziel eine lernende Organisation aufzubauen

Coaching



MAT 31

Mediation – externe Konfliktintervention für Gruppen mit Problemstellungen

Konflikte sind der Motor vieler Entwicklungen in unserem alltäglichen und beruflichen Leben. Oftmals führen Konflikte aber in ausweglose Situationen und enden in Sprachlosigkeit.

Aus diesen verfahrenen Situationen kann Ihnen ein strukturiert geführtes Konfliktgespräch heraushelfen, an dessen Ende ein Konsens steht, der für alle Beteiligten tragbar ist. Damit werden aus Kontrahenten Konfliktpartner, die Gewähr dafür bieten, dass sich der Konflikt in Ihrem Unternehmen nicht ausweiten kann. Darüber hinaus erweitern wir unser Angebot der Konfliktgespräche und führen Sie in die Thematik Konfliktmanagement ein.

Wir möchten Ihnen Hilfestellungen bei der Bewältigung von Krisen in Ihren Arbeitsgruppen geben und führen Einzel- und Gruppengespräche durch, erstellen Konfliktanalysen und entwickeln zusammen mit Ihnen und Ihrer Gruppe Lösungsmöglichkeiten.

Über die ersten Gespräche hinaus wird ein Handlungsplan für mehrere Wochen erstellt und die Gruppe strukturiert an die Problemlösungen herangeführt. Ziel ist es, die Probleme zu lösen und eine Basis zu schaffen, auf der die Gruppe wieder zueinander finden kann.

■ Ziele des Seminars

- ✓ Konfliktanalyse und Soziogramm der Gruppe erstellen
- ✓ Datenerhebungen, Ursachenforschung, Problemdarstellung
- ✓ Lösungsansätze aus der Gruppe erarbeiten
- ✓ Einzel- und Gruppengespräche für eine neue Vertrauensbasis
- ✓ Konfliktmanagement für die zukünftige Zusammenarbeit

MAT 32

Professionelles Training im Berufsalltag

Für alle unsere Seminare bieten wir Ihnen ebenfalls ein individuelles Coaching an.

■ Ziele des Coaching sind:

- ✓ im Vorfeld planen und entwickeln wir mit Ihnen eine Strategie für den von Ihnen gewünschten Coaching-Bereich
- ✓ wir trainieren mit Ihnen die gewünschten Verhaltensweisen
- ✓ wir begleiten Sie in die jeweilige Situation, beobachten bewerten und geben Ihnen in einem persönlichen Gespräch eine Rückmeldung zu Ihrem Auftreten und der Wirkung

Interessiert?

.. oder Sie haben andere Ideen, die wir für Sie
in Seminare umsetzen können?

Dann schicken Sie uns eine Nachricht
oder melden sich telefonisch...

PRO VERBUM

Institut für Kommunikation, Organisations- und Konfliktmanagement

&

Die Berater – Zukunftswerkstatt für Organisationen

Fichtestraße 3
52078 Aachen



+49-241-9979181



+49-241-1703804248



mail@proverbum.de



www.proverbum.de

