QUOTAC PersonalBeratung GmbH

Personal- & Organisationsentwicklung,

Training und Coaching

Kontakt:

Dr. Meike Hermes

Mobil: 0176-64245836

meike.hermes@quotac-personalberatung.de

Inhalt

Beratungsleistungen Personal- und Organisationsentwicklung 3

1. Organisationsentwicklung 3

1.1. Veränderungs-Management / Beratung und Begleitung in Veränderungsprozessen 3
1.2. Aufbau einer Personalmanagementstruktur 4
1.3. Moderation Klausurtagungen 4
1.4. Teamentwicklung 4
1.5. Konfliktklärung 5
1.5.1. Konfliktklärung zwischen zwei Parteien 5
1.5.2. Konfliktklärung im Team 5

2. Betriebliches Gesundheitsmanagement 6

2.1. Einführung eines betrieblichen Gesundheitsmanagements 6
2.2. Gefährdungsanalyse psychischer Belastungen 6

3. Coaching 7

3.1. Führungscoaching 7
3.2. Einzelcoaching 7

Seminare / Trainings 8

1. Führungskompetenz 8

1.1. Führungskräfteentwicklung 8
1.2. Gesund führen – sich selbst und andere 9
1.3. Führungswerkstatt 9
1.4. Jahresgespräche sicher und professionell führen 9

2. Betriebliches Gesundheitsmanagement 10

2.1. Umgang mit psychischen Belastungen 10
2.2. BEM (Betriebliches Eingliederungsmanagement) 11
2.3. Stressbewältigung / Resilienz-Training 11

3. Kommunikation und Konfliktmanagement 12

3.1. Präsentations- / Moderationstraining 12
3.2. Kommunikationstraining 13
3.3. Rhetoriktraining 13
3.4. Konfliktmanagement 14

Die QUOTAC PersonalBeratung GmbH ist ein Beratungsunternehmen mit ausgewiesener Expertise im Bereich der Personal- und Organisationsentwicklung. Im Laufe der vergangenen zwei Jahrzehnte wir zahlreiche Unternehmen darin unterstützt

- ihre internen Strukturen und Prozesse zu optimieren,
- die überfachlichen Kompetenzen der Mitarbeiter*innen zu erweitern,
- die Teamarbeit zu verbessern,
- Konflikte konstruktiv zu klären,
- Führungskräfte gezielt zu entwickeln und
- die Mitarbeiter*innen gesund zu erhalten.

Auf den folgenden Seiten finden Sie einen Überblick häufig angefragter Beratungs- sowie Seminar- / Trainingsangebote. Die Umsetzung erfolgt stets in enger Absprache mit dem Auftraggeber. Alle Berater*innen arbeiten auf der Basis einschlägiger Ausbildung (i.d.R. Studium der Psychologie sowie Zusatzausbildungen in systemischer Beratung) und Berufserfahrung.

Wir freuen uns auf Ihre Anfrage!

Kontakt:

QUOTAC PersonalBeratung GmbH
Dr. Meike Hermes

www.quotac-personalberatung.de
meike.hermes@quotac-personalberatung.de

Mobil: 0176-64245836

Beratungsleistungen Personal- und Organisationsentwicklung



1. Organisationsentwicklung

1.1. Veränderungs-Management / Beratung und Begleitung in Veränderungsprozessen

Die erfolgreiche Umsetzung von Veränderungsprozessen hängt von einer Vielzahl an Faktoren ab. Eine unpassende Vorgehensweise, abblockende Mitarbeiter*innen und unvorhergesehene Hindernisse können die Umsetzung guter Ideen oder dringend erforderlicher Veränderungsprozesse effektiv ausbremsen.

Unsere Berater*innen helfen bei der planvollen Steuerung der Prozesse und verfügen über das psychologische Wissen, um bei den beteiligten Akteuren eine breite Akzeptanz für die Veränderungen zu erzielen. Unser Vorgehen basiert auf der Kenntnis veränderungsrelevanter Themenbereiche wie z.B.:

- Konzeptentwicklung zur Gestaltung von Veränderungsprozessen und Projektplanung
- Psychologie der Veränderung / Stärkung der Veränderungsbereitschaft der Betroffenen

- Begleitung der Führungskräfte in Veränderungsprozessen
- Moderation von Workshops in Veränderungsprozessen

1.2. Aufbau einer Personalmanagementstruktur

Ein professionelles Personalmanagement ist für jedes Unternehmen / jede Organisation ein unverzichtbarer Bestandteil um im Wettbewerb (nicht zuletzt um gute Fach- und Führungskräfte) zu bestehen. Mitarbeitende zu finden, zu entwickeln und zu binden sind dabei die drei Kernaufgaben eines professionell agierenden Personalmanagements im Unternehmen / der Organisation. Gerade kleinere oder mittelständische Unternehmen benötigen ggf. Unterstützung beim Aufbau einer solchen Personalmanagementstruktur, da bislang das Know-how dafür nicht vorhanden war oder die Notwendigkeit dafür noch nicht erkannt wurde.

Unsere Berater*innen sind ausgewiesene Expert*innen für die gesamte Klaviatur des Personalmanagements und unterstützen je nach Bedarf dabei, folgende Bereiche im Unternehmen aufzubauen und dauerhaft mit eigenen Ressourcen zu weiterzuführen:

- Recruiting von Fach- und Führungskräften: passende Kanäle und Workflow etablieren
- Einführung eines Einarbeitungskonzeptes für neue Mitarbeiter*innen
- Aufbau einer systematischen Personalentwicklungsstruktur mit passendem Prozess
- Etablieren passender Maßnahmen zur Mitarbeitenden-Bindung

1.3. Moderation Klausurtagungen

Klarheit schaffen. Perspektiven verbinden. Gemeinsam ins Handeln kommen.
Klausurtagungen bieten Raum, um Abstand vom Tagesgeschäft zu gewinnen, zentrale Themen zu klären und gemeinsam die nächsten Schritte zu entwickeln. Als externe Moderatoren sorgen wir für einen strukturierten und zielorientierten Prozess, in dem unterschiedliche Perspektiven gehört, Themen fokussiert und tragfähige Ergebnisse erarbeitet werden.

Von der Vorbereitung über die Moderation bis zur konkreten Ergebnissicherung begleiten wir Ihre Klausurtagung professionell und individuell – passend zu Ihren Zielen, Ihrer Unternehmenskultur und den jeweiligen Herausforderungen.
Das Ergebnis: Klarheit über Prioritäten, gemeinsame Entscheidungen und konkrete nächste Schritte.

1.4. Teamentwicklung

Überall wo Menschen zusammenarbeiten, kann es zu Reibereien und Konflikten kommen. Auch wenn Teams neu zusammengesetzt werden oder neue Mitglieder hinzukommen, sind Phasen der Auseinandersetzung an der Tagesordnung. Solche konflikthaften Phasen bergen immer auch die Chance der Weiterentwicklung, z.B. des Arbeitsklimas, der Produktivität, der Arbeitsabläufe oder auch der erzielten Qualität. Strukturierte Entwicklungsmaßnahmen unterstützen Teams dabei, diese Ziele zu definieren und erreichen.

Unsere Berater*innen sind erfahren im Umgang mit Gruppendynamiken am Arbeitsplatz. Gerne unterstützen wir bei Themen wie…

- Standortbestimmung des Teams (z.B. Rollen- und Beziehungsanalyse),
- Reflektion positiver und verbesserungswürdiger Aspekte
- Analyse und Optimierung von Kommunikationsstrukturen im Team
- Ggf. Konfliktklärung
- Stärkung des Wir-Gefühls

… und helfen dabei, den Blick des Teams wieder auf das gemeinsame Ziel auszurichten.

1.5. Konfliktklärung

1.5.1. Konfliktklärung zwischen zwei Parteien

Überall dort, wo Menschen zusammenarbeiten, sind Konflikte nichts Ungewöhnliches. Im Gegenteil: Konflikte bergen immer auch die Chance auf Wachstum und Verbesserung – vorausgesetzt, es erfolgt ein konstruktiver Umgang mit ihnen.
Manchmal gelingt Konfliktparteien eine solche Haltung jedoch nicht und die Parteien sind schlicht überfordert. Dann ist eine Konfliktklärung unter Hinzuziehen einer neutralen

externen Partei hilfreich. Unsere Berater*innen sind psychologisch ausgebildet, kennen sich mit der Dynamik von Konflikten aus und wissen, wie Konflikte behutsam Schritt für Schritt mit den Beteiligten geklärt werden können. Gemeinsam erarbeitete Lösungsmaßnahmen dienen der späteren Prävention erneut aufflammender Konfliktherde.

1.5.2. Konfliktklärung im Team

Ähnlich wie zwischen zwei Parteien können auch ganze Teams in Konflikten verstrickt und ohne professionelle Hilfe von außen nicht mehr in der Lage sein, die Situation zu klären. Anders als in der Zweierkonstellation stellt sich die Gemengelage durch die Beteiligung mehrerer Personen meist noch deutlich komplexer dar. Auf Grund dessen erfolgt eine Konfliktklärung in Teams immer mit mindestens zwei Berater*innen. Diese helfen mittels geeigneter Verfahrensschritte und Methoden, die Konfliktthemen zu erfassen, sie zu priorisieren, die verschiedenen Sichtweisen der Beteiligten darzustellen, Lösungen für jedes Thema zu entwickeln und passende Vereinbarungen zu treffen.

2. Betriebliches Gesundheitsmanagement

2.1. Einführung eines betrieblichen Gesundheitsmanagements

Betriebliches Gesundheitsmanagement (BGM) ist eine moderne Unternehmensstrategie zur Verbesserung und Erhaltung der Gesundheit aller Mitarbeitenden. BGM zielt sowohl auf die gesundheitliche Gestaltung der Arbeitsprozesse als auch auf gesundheitsbewusstes Verhalten der Beschäftigten ab.
Wirksamkeit und Nutzen des betrieblichen Gesundheitsmanagements sind in Studien vielfach nachgewiesen worden: BGM…

- führt zu einer Verringerung der krankheitsbedingten Abwesenheit und langfristig zur dauerhaften Senkung des Krankenstandes,
- steigert die Zufriedenheit und Motivation der Mitarbeiter*innen
- führt zu höherer Produktivität im Unternehmen,
- verbessert das Unternehmensimage, indem es die Attraktivität als Arbeitgeber erhöht.

Betriebliches Gesundheitsmanagement bietet zahlreiche Ansatzpunkte. Wir unterstützen Sie gerne bei der:

- Einführung eines betrieblichen Gesundheitsmanagements
- Analyse des Handlungsbedarfs
- Planung und Durchführung zu Ihrem Unternehmen passende Interventionen
- Wirksamkeitsüberprüfung

Dabei machen sich unsere Berater*innen so schnell wie möglich wieder überflüssig, nachdem wir Ihr Unternehmen befähigt haben, die Prozesse eigenständig weiterzuführen.

2.2. Gefährdungsanalyse psychischer Belastungen

Psychische Gesundheit ist für eine hohe Qualität der Arbeit unverzichtbar. Belastende Arbeitsbedingungen können sich u.a. negativ auf Motivation, Leistungsfähigkeit und Betriebsklima auswirken.

Innerhalb der gesetzlich vorgeschriebenen Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastung identifizieren unsere Berater*innen die Belastungsquellen in Ihrem Unternehmen auf verschiedenen Ebenen (z.B. Umgebungsbedingungen, Zusammenarbeit, Kommunikation, Entwicklungsmöglichkeiten, usw.). Klassisch kommen dabei Fragebogenerhebungen und moderierte vertiefende Workshops zum Einsatz. Auf Basis der Ergebnisse zu den Belastungen werden möglichst unter Beteiligung der Belegschaft Maßnahmen zur Verbesserung erarbeitet, deren Umsetzung begleitet und die Wirksamkeit evaluiert.

3. Coaching

3.1. Führungscoaching

Ein individuelles Führungscoaching kann sowohl für erfahrene als auch für neue Führungskräfte hilfreich sein, um den eigenen Führungsstil zu reflektieren, die Führungskompetenz weiter zu entwickeln und Lösungsansätze für individuelle Anliegen und Herausforderungen aus dem eigenen Führungsalltag zu gewinnen.

Unsere Berater*innen unterstützen Führungskräfte dabei, eine bessere Vorstellung davon zu entwickeln, wie sie ihre Rollen effektiv ausfüllen und die Ziele erreichen können, die sie für ihre Teams und Organisationen festgelegt haben. Für neue Führungskräfte kann ein solches Coaching zudem helfen, ein besseres Verständnis für die Grundlagen der Führung zu erlangen und herauszuarbeiten, wie sie ihre Führungsrollen erfolgreich ausfüllen können.

3.2. Einzelcoaching

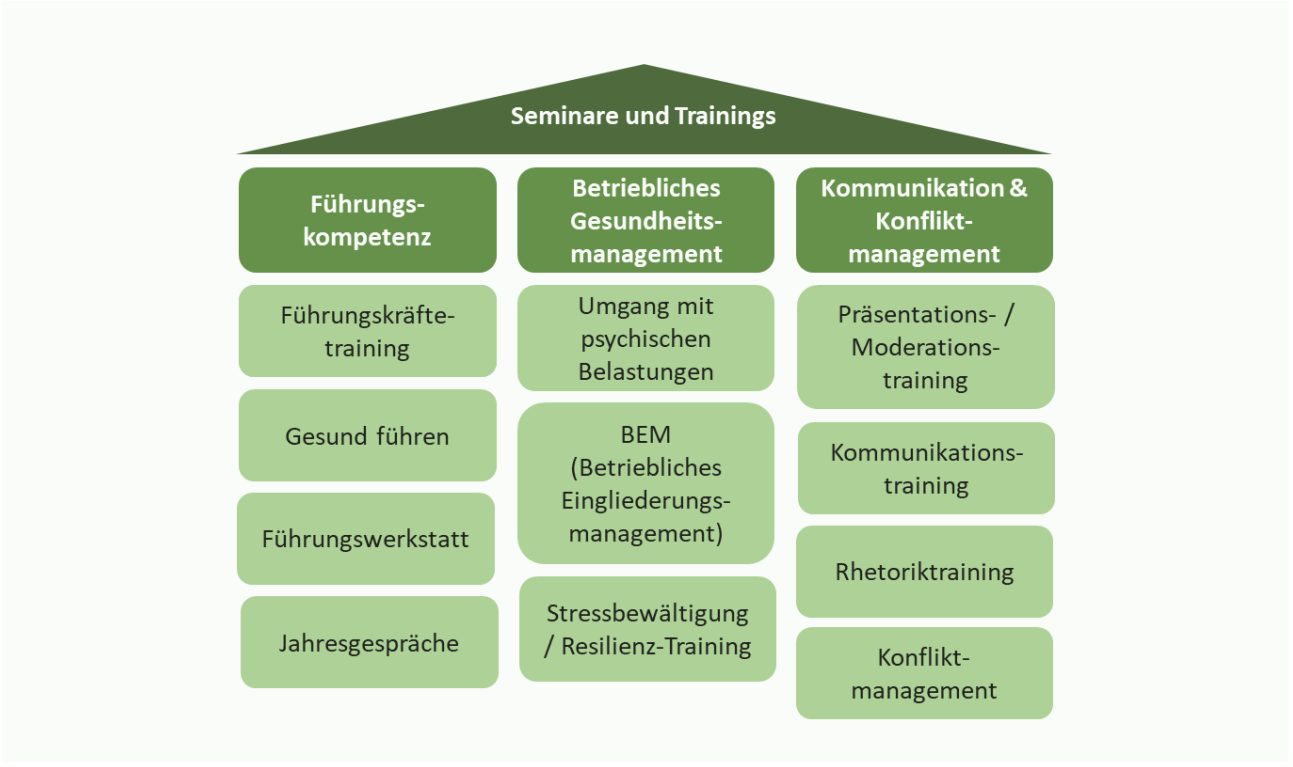
Einzelcoaching ist die zeitlich begrenzt ablaufende professionelle Beratung, Begleitung und Unterstützung von Einzelpersonen zu individuellen (beruflichen) Anliegen. Sie ist grundsätzlich ziel- und ressourcenorientiert. Unser Ansatz im Coaching folgt vorrangig dem

Prinzip der Prozessberatung, was bedeutet, dass Klient*innen im Coaching darin unterstützt werden, eigene, für sie passende Lösungsansätze zu erarbeiten. Expertenrat des Coaches kommt – sofern gewünscht - ergänzend zum Einsatz. Unsere Berater*innen sind systemisch ausgebildet und wissen um die komplexen Dynamiken, innerhalb derer Menschen (im beruflichen Kontext) täglich agieren.

Beispiele für Coaching-Anlässe:

- Motivationsabfall / Leistungsabfall
- Dysfunktionales Kommunikationsverhalten
- Probleme Im Bereich Selbstbewusstsein
- Zwischenmenschliche Probleme
- Unklare Karriereperspektive

Seminare / Trainings



Nachstehend finden Sie unser Seminar- und Trainingsangebot. Jedes Seminar / Training wird in enger Absprache an die Bedarfe Ihres Unternehmens angepasst. Auch konzipieren wir auf Anfrage gerne neue Seminare zu weiteren Themen.

1. Führungskompetenz

1.1. Führungskräfteentwicklung

Führung ist lernbar! Das Training richtet sich an alle, die vor Kurzem eine Führungsposition übernommen haben oder vor längerer Zeit in einer Führungsrolle hineingewachsen sind, aber bisher nie an einer Schulung teilgenommen haben.

Die Teilnehmenden lernen u.a….

- das eigene Verständnis der Führungsrolle zu reflektieren
- zielgerichtet mit den Mitarbeitenden zu kommunizieren und angemessen Feedback zu geben
- ihre Mitarbeitenden immer wieder zu motivieren
- eigene Erwartungen zu formulieren,
- die Bedürfnisse der Mitarbeitenden zu verstehen und damit Konflikten vorzubeugen.

Die Umsetzung erfolgt in mehreren Modulen mit ausreichend zeitlichem Abstand zur Anwendung der vermittelten Inhalte.

1.2. Gesund führen – sich selbst und andere

Führungskräfte im Betrieb haben eine Schlüsselrolle, wenn es darum geht, gesund erhaltende Strukturen und Umgangsweisen zu etablieren. Mit ihrem Führungsstil und ihrer Art der Kommunikation haben sie starken Einfluss auf die Arbeitszufriedenheit der Mitarbeiter*innen, deren Motivation und Wohlbefinden.

Die Teilnehmenden lernen ...

- ihren eigenen Führungsstil hinsichtlich der Einflüsse auf die Mitarbeitendengesundheit zu analysieren
- gesundheitsförderliche Verhaltensweisen im Umgang mit den Mitarbeitern kennen und umzusetzen
- Mitarbeiter-Vorgesetzten-Gespräche als gesundheitsförderliches Führungsinstrument zu nutzen.

Darüber hinaus werden die Teilnehmende für ihre eigene Gesundheit sensibilisiert und lernen verschiedene Ansätze der Selbstfürsorge kennen.

1.3. Führungswerkstatt

Die Führungswerkstatt richtet sich an Führungskräfte, die sich eine Mischung aus theoretischen Impulsen und praktischen Hilfestellungen zu typischen Herausforderungen des Führungsalltags wünschen.

Die Beratung individueller Fragestellungen der Teilnehmenden sowie das konkrete Ausprobieren verschiedener Techniken & Tools im geschützten Rahmen stehen hier im Vordergrund. Die Führungswerkstatt wird idealerweise in regelmäßigen Abständen wiederholt umgesetzt und dabei zuvor Bedarfe der Teilnehmenden erfasst, um eine bestmögliche Anschlussfähigkeit an den Führungsalltag und die darin erlebten Herausforderungen zu gewährleisten.

1.4. Jahresgespräche sicher und professionell führen

Befragt man Mitarbeitende, was sie sich von Ihrer Führungskraft wünschen, wird Wertschätzung besonders häufig genannt. Das Mitarbeitergespräch ist ein äußerst effizientes Instrument, um im systematischen und wertschätzenden Kontakt mit seinen Mitarbeitenden zu stehen. Dieser Rahmen ermöglicht einen konstruktiven Austausch auf Augenhöhe, in dem Erreichtes betont und Ziele für das nächste Jahr formuliert werden. Entscheidende Erfolgsfaktoren für das Gespräch sind die gute Vorbereitung und die souveräne Leitung durch das Gespräch. Neben diesen Themen ist auch der Umgang mit Stolpersteinen Gegenstand des Seminars.

Die Teilnehmenden lernen ...

- Die richtige Gesprächsvorbereitung
- eine zielführende, wertschätzende Kommunikation im Mitarbeitergespräch unter Einsatz spezieller Gesprächsführungstechniken
- Bewertungen konstruktiv zu kommunizieren
- Ziele auf Augenhöhe zu definieren
- im Mitarbeitergespräch herausfordernde Situationen souverän zu meistern.

2. Betriebliches Gesundheitsmanagement

Das betriebliche Gesundheitsmanagement (BGM) besteht aus einer Reihe gut aufeinander abgestimmter Maßnahmen und Prozesse und umfasst alle Bereiche eines Unternehmens. Die nachstehenden Seminare führen die Teilnehmenden grundlegend in das jeweilige Thema ein, ermöglichen einen ausführlichen moderierten Erfahrungsaustausch und geben anhand von best-practice-Beispielen praxisnahe Impulse für die Umsetzung im eigenen betrieblichen Umfeld mit.

2.1. Umgang mit psychischen Belastungen

Ein gesunder Arbeitsalltag verhindert Krankheits- und Fehltage und sorgt dafür, dass Mitarbeitende sich voll Ihren Arbeitsaufgaben widmen können. Gerade langfristige Belastungen wirken sich erwiesenermaßen negativ auf Produktivität, Motivation und Gesundheit von Beschäftigten aus. In diesem Seminar wird vermittelt, welche Faktoren im Arbeitskontext besonders belastend wirken können und wie man psychische Belastungen erkennt und bewertet. Zudem werden gemeinsam Strategien zur frühzeitigen Erkennung von Stress und psychischen Belastungen erarbeitet. Auch der individuelle Umgang mit Stress und Belastungen kann erarbeitet und kritisch evaluiert werden.

Die Teilnehmenden lernen …

- welche Auswirkungen psychische Belastungen bei der Arbeit haben können
- Stress und psychische Belastungen frühzeitig zu erkennen
- präventive Maßnahmen zur Vermeidung psychischer Belastungen.

2.2. BEM (Betriebliches Eingliederungsmanagement)

Betriebliches Eingliederungsmanagement ist ein Instrument, welches, richtig umgesetzt, wiederholten krankheitsbedingten Fehlzeiten entgegenwirken kann. Mit Hilfe von systematischen Rückkehrgesprächen soll einer Wiedererkrankung von Mitarbeiter*innen konstruktiv vorgebeugt werden. Bei professionellem Einsatz ist es ein wichtiges Mittel für die Gesunderhaltung der gesamten Belegschaft.

Die Teilnehmenden lernen u.a....

- Gesetzesgrundlagen, Datenschutz, Ziele und Methoden des betrieblichen Eingliederungsmanagements kennen
- wie sie als betriebliche Akteure das BEM im Unternehmen etablieren können

- anhand von konkreten Falldarstellungen, wie gute Praxis in anderen Betrieben umgesetzt wird.

2.3. Stressbewältigung / Resilienz-Training

Belastungen an sich sind nicht schädlich. Im Gegenteil: Stress ist in gewissen Maßen sogar förderlich. Wichtig ist jedoch die Regeneration von der Belastung. Ist diese nicht in ausreichendem Maße möglich und kommen bestimmte ungünstige Rahmenbedingungen im Job und / oder Privatleben hinzu, so ist die Gefahr auszubrennen, erhöht. Um dem wirkungsvoll entgegenzusteuern, ist einerseits der Blick auf die Rahmenbedingungen der Arbeit wichtig, um Stressoren zu identifizieren und soweit möglich zu beseitigen. Zum anderen sollte auch auf individueller Ebene reflektiert werden, wie persönliche Merkmale (z. B. Einstellungen) das Stresserleben beeinflussen und wie diese positiv reguliert werden können.

Die Teilnehmenden lernen u.a. ...

- wie Stress entsteht, welche körperliche Reaktionen er hervorruft und wann er schädlich für die Gesundheit wird
- die Bedeutung stressverschärfender Gedanken
- wie sie eigene (negative) Emotionen besser regulieren können
- wie Stress und soziale Beziehungen sich beeinflussen
- Ansatzpunkte zur Stressreduktion auf gedanklicher, emotionaler und körperlicher und verhaltensmäßiger Ebene kennen.

3. Kommunikation und Konfliktmanagement

3.1. Präsentations- / Moderationstraining

Fast jede*r Mitarbeiter*in ist bisweilen gefordert, vor anderen etwas zu präsentieren. Sicheres Auftreten, überzeugende Argumentation und Lebendigkeit sind nur einige der entscheidenden Merkmale erfolgreicher Präsentationen. Glücklicherweise lässt sich die Kunst der guten Rede im Rahmen von Präsentationen erlernen und damit Redeangst abbauen und Souveränität gewinnen.

Die Teilnehmenden lernen ...

- die Vorbereitung und Strukturierung von Präsentationen

- die Gestaltung von Unterlagen und Visualisierung
- Präsentationsmedien richtig zu nutzen
- Körpersprache und Rhetorik gezielt einzusetzen / zu verbessern
- den Umgang mit Lampenfieber und Stressabbau

Besprechungen sollten zielgerichtet und effektiv ablaufen. Häufig jedoch sind Besprechungen unkoordiniert und dadurch wahre Zeitfresser. Eine gute Moderation organisiert Besprechungen, fördert die Verständigungsprozesse zwischen den Teilnehmenden und trägt dazu bei, dass trotz vielfältiger Herausforderungen gemeinsame Ziele erreicht werden. Die Moderation ist somit ein wichtiges Instrument, vor allem für Führungskräfte, um die Zusammenarbeit wirkungsvoll zu gestalten.

Die Teilnehmenden lernen ...

- Die Rolle des Moderators zu reflektieren
- Instrumente, Methoden und Werkzeuge der Moderation kennen und wann ihr Einsatz geeignet ist
- Moderation in der Praxis kennen (Praxisübungen)
- Besondere Herausforderungen in Moderationen souverän meistern

3.2. Kommunikationstraining

Menschliche Kommunikation ist von Missverständnissen geprägt. Das Seminar gibt einen Einblick in grundlegende Kommunikationsmodelle, Kommunikationstechniken sowie deren Anwendung im Alltag und im Betrieb.
Jedes Thema wird nach der Einführung ausgiebig erprobt, sodass neben eigenen Erfahrungen auch das Lernen am Modell möglich ist.

Die Teilnehmenden lernen…

- Inhalte auf Sach-, Beziehungs-, Selbstoffenbarungs- und Appellebene zu verstehen (Kommunikationsmodell nach Schulz-von-Thun)
- einen guten Kontakt zu Gesprächspartner*Innen als Basis gelingender Kommunikation herzustellen
- transparent, verständlich und zielführend zu kommunizieren
- eigene Anliegen deeskalierend vorzutragen (gewaltfreie Kommunikation)
- und Gespräche durch aktives Zuhören und Körpersprache zu lenken.

3.3. Rhetoriktraining

Interessante und überzeugende Vorträge und Präsentationen erfordern mehr als nur Medienkompetenz und Fachwissen: Studien zeigen, dass der Inhalt lediglich 7 % des Eindrucks ausmacht, den das Auditorium schlussendlich von der Rede bekommt. Im Rhetoriktraining werden gezielt die verbleibenden 93 % fokussiert. Neben der Körpersprache werden die verschiedenen Wirkungsfaktoren erarbeitet und erprobt, die Vorträge interessant und überzeugend werden lassen.

Die Teilnehmenden lernen…

- die Werkzeuge Stimme und Körpersprache wirkungsvoll einzusetzen
- Gestaltungselemente überzeugender Rhetorik kennen
- Meinungs- /Überzeugungsreden zu strukturieren
- Argumentationsketten wirkungsvoll aufzubauen
- Strategien gegen Lampenfieber
- den Umgang mit schwierigen Fragen.

3.4. Konfliktmanagement

Wo Menschen zusammenarbeiten, treten immer auch Konflikte auf. Manchmal sind die beteiligten Parteien jedoch nicht (mehr) in der Lage, diese eigenständig zu lösen. Dann bedarf es einer vermittelnden Person, die mittels geeigneter Verfahrensweisen und Methoden sowie einer neutralen Haltung bei der Konfliktklärung unterstützt.

Die Teilnehmenden lernen…

- Grundlegende Mechanismen der Konfliktentstehung kennen
- Typische Konfliktursachen und Verläufe kennen
- den Verlauf einer Konfliktklärung zu moderieren
- eine professionelle Haltung als Konfliktmanager*in einzunehmen.

Das Seminar bietet neben der inhaltlichen Vermittlung relevanter Themen ausreichend Raum zum Erproben und Einüben der Techniken und Abläufe.