



**ETAIN**

Ihr Partner für psychische Gesundheit



**Online Seminare**

**Wir bleiben in Kontakt!**

Online-Kommunikation, virtuelle Teamarbeit und Kundendienst auf Abstand

**Nie mehr sprachlos!**

Souverän und entspannt im Dienst am Kunden

**MEIN optimales Home-Office**

Externe Arbeitsplätze typgerecht und gesund gestalten. Ein Workshop für die Entwicklung individueller Maßnahmen und Strategien jenseits von Newsletter-Pauschalismen für Einsteiger und erfahrene Mitarbeiter im Home-Office

**Wenn Worte fehlen...**

Gespräche und Umgang mit Mitarbeitern in Krisen und schwierigen Lebenssituationen

**Allen gerecht werden**

Resilienz und Selbstfürsorge für ArbeitnehmerInnen mit familiären Verpflichtungen

**Passen Sie gut auf sich auf!**

Resilienz, Tatkraft und Selbstfürsorge in Beruf und Arbeitswelt

**Remote-Leadership: Handwerkszeug für Vorgesetzte im Home-Office****Professioneller Umgang mit Konflikten – nicht nur am Arbeitsplatz**

1- 2-tägige Fortbildung mit 2-4 Modulen

- Modul 1: **Runter von der Palme!**  
Von Weißglut zur Gelassenheit
- Modul 2: **Gelassen im Gespräch**  
Kommunikations- und Handlungsstrategien (nicht nur) für herausfordernde Situationen.
- Modul 3: **»Der macht mich noch wahnsinnig!« – »Ich bringe sie um!«**  
Souveräner Umgang mit schwierigen Menschen
- Modul 4: **»Nein?!?«**  
Wie Sie sich klar positionieren, souverän abgrenzen und charmant ablehnen

Alle Seminare sind so konzipiert, dass sie halbtags, ganztags oder über 2 Tage angeboten werden können. Wir richten uns nach Ihren Wünschen und Möglichkeiten. Der Fokus liegt auf Führungs- und Kommunikationskompetenzen, Organisation und Gestaltung von Arbeitsbedingungen. Workshop-Anteile ermöglichen Austausch und die Anwendung des Gelernten auf das eigene Team.

Alle Themen können auch als exklusives Coaching für Einzelpersonen gebucht werden. Gerne erstellen wir Ihnen ein individuelles Angebot.

# Wir bleiben in Kontakt!

## Online-Kommunikation, virtuelle Teamarbeit und Kundendienst auf Abstand

»Wann ruft der denn endlich zurück??« – »Wieso missbraucht sie den Team-Messenger für belanglosen Chat??« – »Wie gelingt es, Bindung aufzubauen, wenn man sich nicht wirklich sieht?« – »Welche Etikette gilt heute für Präsenz-Meetings?«

**Covid-19** stellt die Arbeits- und Kommunikationswelt auf den Kopf!

Ungeschriebene Regeln des guten Umgangs gelten nicht mehr. Kommunikations- und Verhaltensregeln bei der Video-Konferenz im virtuellen Raum entwickeln sich gerade erst. Bei der Nutzung von Email, SMS, Team-Chats oder Messenger herrschen unterschiedliche Auffassungen über Do's und Dont's. Manchen fällt die Kommunikation auf Abstand schwer – andere blühen jetzt auf.

Woran liegt das? Wie können Reibereien oder Konflikte »online« geklärt werden? Was müssen wir beachten, wenn Kommunikation plötzlich nicht mehr Face-to-Face, sondern schriftlich stattfindet? Wie können wir virtuell, aber auch bei Präsenz-Begegnungen gut miteinander umgehen und auf Gesundheit und Sicherheit für uns und andere achten?

In diesem Seminar beschäftigen wir uns mit typischen Problemsituationen, die sich aus der Notwendigkeit von Social Distance in dieser Zeit ergeben. Wir analysieren unsere eigenen Kommunikations-Bedürfnisse und schauen uns verschiedene Persönlichkeitstypen an, um zu verstehen, wo es zu Differenzen kommen kann. Wir entwickeln Strategien um für unsere Kunden, KollegInnen, Chefinnen und Netzwerkpartner sicht- und ansprechbar zu bleiben und denken über sinnvolle Anpassungen unserer Arbeitsweise an die aktuellen Gegebenheiten nach.

### Fachbeschreibung

Dieses Seminar greift die Veränderungen der Kommunikations- und Arbeitswelt durch Covid-19 und die damit verbundenen Vorsichtsmaßnahmen und Einschränkungen auf. Dabei folgen wir dem situativen Ansatz und betrachten die konkreten Probleme im Arbeitsbereich der Teilnehmenden, beleuchten Missverständnisse und suchen nach Lösungen für die individuellen Herausforderungen.

Das Seminar kann von Mitarbeitern, aber auch von Führungskräften genutzt werden, um sich selbst und den eigenen Einflussbereich zu reflektieren. Es ist aber auch hervorragend für Teams geeignet um sich auszutauschen, Probleme in einem professionellen Rahmen zu beleuchten und Verabredungen für den Umgang im Team und mit Außenstehenden zu treffen.

Ziel ist die Förderung der Selbstwirksamkeit, sowie die Verbesserung der Kommunikation in einer Zeit, in der die Mimik und Nähe bei persönlichen Treffen reduziert sind und Schriftkommunikation die üblichen Begegnungen zwischen Tür-und-Angel ersetzt. Ein guter Kontakt mit den KollegInnen und Kunden sorgt für mehr Motivation, weniger Ärger und Stress und ein verringertes Gefühl von Isolation und fördert so Resilienz und psychische Gesundheit der Teilnehmenden ebenso wie ihre Teamkompetenz und Freude an der Arbeit.

# Nie mehr sprachlos!

## Souverän und entspannt im Dienst am Kunden

Manche Kunden sind einfach ... schwierig. Und manche Situationen schlicht undankbar, unangenehm oder anstrengend. Klar – nicht jeder kann ein Lieblingskunde sein und selbstverständlich wollen wir für alle professionell und kompetent da sein, doch in manchen Situationen weiß man nicht so recht was man sagen soll.

Manchmal kann der Kunde gar nichts dafür. Vielleicht passt die Chemie einfach nicht, das Gegenüber ist ein anderer Kommunikations- oder Persönlichkeitstyp oder es liegt an schwierigen Umständen. Oft spielen auch unterschiedliche Werte, Erfahrungen, Vorstellungen oder Ziele eine Rolle.

In diesem Seminar besprechen wir:

- » wie Sie schwierige Kunden sicher händeln können.
- » wie Sie in herausfordernden Situationen selbst gelassen und souverän bleiben.
- » welche Kommunikationsstrategien hilfreich sind.
- » wann Sie Grenzen setzen sollten und wie dies freundlich und bestimmt gelingen kann.

Dafür schauen wir uns Persönlichkeitstypen und Kundenprofile an und überlegen welche Menschen welche Art von Ansprache benötigen. Doch auch Selbstkenntnis ist hilfreich um souverän und entspannt zu bleiben.

- » Was brauche ich eigentlich selbst um gelassen bleiben zu können?
- » Wie kann ich mich optimal vorbereiten?
- » Welche Werte sind in meiner Arbeit wichtig?
- » Was für ein Verständnis habe ich von meiner Rolle als Dienstleister?

Denn letztlich wollen wir im Kundendienst doch nur eines: Einen guten Job machen und unsere Kunden optimal betreuen. Mit etwas Hintergrundwissen und Know-How wird Ihnen das auch in anspruchsvollen Situationen und bei Menschen, die völlig anders ticken immer besser gelingen.

### Fachbeschreibung

Wenn MitarbeiterInnen krank werden oder sich überfordert fühlen, dann kann dies viele Gründe haben. Der Umgang mit schwierigen Menschen gehört jedoch zu den häufigsten Belastungssituationen im Arbeitsleben.

Wenn MitarbeiterInnen im Kundenkontakt unsicher sind, kann dies einerseits zu Rückzug oder unangemessenen Zugeständnissen führen, aber auch in ein unhöfliches Verhalten umschlagen. Beides wirkt nicht professionell und ist für alle Beteiligten unangenehm.

Die Fähigkeit mit Menschen verschiedenster Art souverän umzugehen will gelernt sein. Unterschiedliche Persönlichkeits- und Kommunikationstypen sprechen oft nicht dieselbe Sprache. Und so erscheinen Menschen rüde, die eigentlich nur sachlich sind und man unterstellt zurückhaltenden Menschen sie hätten ihre Kritik ja niemals (offensichtlich) geäußert und würden sich nicht klar ausdrücken.

Die Teilnehmenden

- » erwerben Fachkenntnisse über Kommunikation und Umgang mit Menschen eines anderen Persönlichkeits- oder Kommunikationstypus
- » analysieren eigene Werte und Bedürfnisse und reflektieren mögliche Werte und Bedürfnisse ihres Gegenübers.
- » befassen sich mit Auftragsklärung, Zuständigkeitsverortung und Zielbestimmung
- » erhalten Grundlagenwissen über Abgrenzung und freundliches, aber klares Ablehnen unangemessener Kunden-Forderungen.
- » finden individuelle Lösungen für typische Probleme ihres Arbeitsalltags.

Sie verbessern ihre Emotionssteuerung und Impulskontrolle, erweitern ihre Kommunikations- und Handlungskompetenz, trainieren lösungsorientiertes Denken und stärken so Selbstwirksamkeit und Resilienz.

Eine professionelle Haltung und die Fähigkeit herausfordernde Situationen des beruflichen Alltags zu analysieren und souverän zu meistern, fördert die Belastbarkeit und Gesundheit der Teilnehmenden – ist aber auch die beste Visitenkarte für das Unternehmen, das sie repräsentieren.

# MEIN optimales Home-Office

Externe Arbeitsplätze typgerecht und gesund gestalten. Ein Workshop für die Entwicklung individueller Maßnahmen und Strategien jenseits von Newsletter-Pauschalismen für Einsteiger und erfahrene Mitarbeiter im Home-Office

NOCH mehr Tipps zum Home-Office? Echt jetzt? Hat man das nicht schon 1000 Mal gehört? Dieser Workshop ist anders! Jenseits von Newsletter-Pauschalismen beginnen wir bei individuellen Bedürfnissen und betrachten persönliche Herausforderungen und Ressourcen: Was brauche ICH um gut arbeiten zu können? Was stört mich am meisten? Welche Bedeutung hat mein Home-Office für mich? Was motiviert mich?

Menschen sind unterschiedlich. Für Lern- und Neurowissenschaftler ist das selbstverständlich: Produktivität, Pausen-Strategien, Stress- und Zeitmanagement – das alles hängt vom individuellen Typ ab. Wieso sollten also die klassischen Tipps für Struktur, Effektivität und Stressmanagement im Home-Office für jeden gelten? Tun sie nicht!

In diesem Seminar betrachten wir analytisch und kreativ unsere eigenen Stärken, Ressourcen und Veranlagungen, sowie mögliche Störungen, Belastungen und Hindernisse. Wir überlegen, was wir verändern können um motivierter, gesünder und produktiver zu arbeiten.

Die Arbeit von zu Hause oder auf der Dienstreise ist längst keine Notlösung mehr. Sie ist ein selbstverständlicher Bestandteil unserer Arbeitskultur. Damit wird die Grenze zwischen Privatem und Dienstlichem durchlässiger. Damit dies auf Dauer nicht zu Überlastung oder Schäden führt, müssen MitarbeiterInnen die Verantwortung für die Gesundheit am externen Arbeitsplatz selbst übernehmen können. Fach- und Selbstkompetenz für die Organisation und Gestaltung des eigenen Arbeitsplatzes sind heute nicht nur nützliche, sondern notwendige Kenntnisse und Fertigkeiten in unserer Arbeitswelt.

Dieses Seminar verbindet beides. Es vermittelt ergonomische und physiologische Aspekte der Gestaltung externer Arbeitsplätze und ermöglicht es Ihnen, eigene Strategien zu entwickeln und Ihren Arbeits-Platz bewusst zu gestalten. Zu Hause. Auf Reisen. Und im Betrieb.

Verschiedene Methoden aktivierender und entspannender Pausengestaltung und unterschiedliche Übungen zur Stressreduzierung helfen Ihnen, sich effektiv zu entspannen, produktiv zu arbeiten und Ihre Zeit sinnvoll zu gestalten.

## Fachbeschreibung Halbtage

Viele Unternehmen haben es sich auf die Fahne (und in ihr Selbstverständnis) geschrieben, die Vereinbarkeit von Familienaufgaben und Berufsleben aktiv zu fördern oder ihren Arbeitnehmern ein hohes Maß an Flexibilität zu ermöglichen. Das Home-Office wurde in der Vergangenheit oft als reines Entgegenkommen des Arbeitgebers betrachtet.

Doch immer mehr Unternehmen begreifen, dass ihre Mitarbeiter zu Hause wirklich arbeiten und dass auch ein externer Arbeitsplatz gesetzlichen Vorgaben entsprechen muss. MitarbeiterInnen stellen ihren privaten Wohnraum und häufig auch persönliches Equipment zur Verfügung, sind im Privatleben erreichbar und oft auch für den Betrieb flexibler einsetzbar. Wenn die Voraussetzungen stimmen, entsprechen oder übertreffen Effektivität und Produktivität im Home-Office oft sogar die Leistungen im Büro.

Doch diese Voraussetzungen müssen geschaffen werden. Dafür benötigen ArbeitnehmerInnen eine moderne Fertigkeit: Arbeitsplatz-Kompetenz. ArbeitnehmerInnen müssen lernen

- » sich den eigenen Arbeitsplatz fachlich kompetent und gesundheitsfördernd einzurichten
- » die Arbeitszeit ohne die natürliche Unterscheidung von Arbeits- und Lebensraum produktiv zu gestalten und sinnvoll zu begrenzen
- » Ablenkungen und Störungen zu minimieren bzw. kompetent zu handeln

In diesem Seminar legen wir dabei einen besonderen Schwerpunkt auf die typgerechte Entwicklung von passenden Strukturen. Der richtige Arbeitsplatz, eine individuelle Produktivitätsstrategie, sowie ein typgerechtes Zeit- und Stressmanagement sind essenziell, damit Ihre MitarbeiterInnen optimale Ergebnisse liefern und sich in der „heimischen Außenstelle des Betriebs“ wohl fühlen und motiviert arbeiten.

Die TeilnehmerInnen erhalten einfache und pragmatische Tipps, die sie sofort umsetzen können, um Arbeits- und Konzentrationsfähigkeit zu optimieren. Zudem werden sinnvolle Maßnahmen zur professionellen Ausstattung und Gestaltung des Arbeitsplatzes entwickelt. So können Eigenverantwortung des Arbeitnehmers und Fürsorgepflicht des Arbeitgebers einander in bester Weise ergänzen. Gesunde und motivierte Mitarbeiter sind die beste Ressource Ihres Unternehmens. Fach- und Selbstkompetenz für den eigenen Arbeitsplatz und die persönliche Leistungsfähigkeit sind hierfür die beste Basis.



# Wenn Worte fehlen...

## Gespräche und Umgang mit Mitarbeitern in Krisen und schwierigen Lebenssituationen

Die geschätzte Kollegin geht in den Mutterschutz – doch ihr Kind kommt mit einer Behinderung zur Welt. Ein Mitarbeiter wird nach Hause gerufen, weil sein Vater einen Schlaganfall hatte - er muss nun die Pflege regeln. Ihre Assistentin erfährt, dass sie selbst an einer chronischen Erkrankung leidet – seither steht sie irgendwie neben sich. In einer Abteilung Ihres Unternehmens gab es einen tragischen Unfall - die Mitarbeiter sind schockiert.

Wie sollen wir reagieren? Am leichtesten scheint es, den Betroffenen aus dem Weg zu gehen. Oft wird die emotionale Anteilnahme und das Schreiben von Grußkarten im Namen der Belegschaft der guten Seele des Betriebes überlassen. Manchmal werden notwendige Gespräche verzögert oder betont sachlich geführt.

Mitarbeiter erwarten jedoch in einer solchen Situationen -zu Recht- menschliche Anteilnahme und angemessenen Umgang mit ihrer Situation von Kollegen, Verantwortlichen und Vorgesetzten. Worte, Sätze, Kommentare, die Menschen in einer schwierigen persönlichen Situation hören, brennen sich ein. Ebenso wie das Fehlen von persönlicher Anteilnahme oder eine sachlich-kühle Behandlung der Angelegenheit. Wie Kollegen und Vorgesetzte mit dem Mitarbeiter in der Krise umgehen wird dieser niemals vergessen.

Tod, Trauer und Schicksalsschläge sind noch immer ein Tabu-Thema in unserer Kultur. Und oft steht man in einer Krise rat- und sprachlos da: Welche Worte sind tröstlich? Welche Gesten angemessen? Wie können wir bei Schicksalsschlägen und in Krisensituationen professionell und menschlich reagieren? Was hilft Betroffenen, wenn sie in den Betrieb zurückkommen und wann können wir davon ausgehen, dass sie wieder belastbar sind? Und wie können notwendige betriebliche Belange angemessen thematisiert werden?

In diesem Seminar behandeln wir die Themen

- » Resilienz und seelische Gesundheit
- » Phasen der Trauer und Trauerbewältigung
- » Prozess der Anpassung an veränderte Lebensumstände
- » Kommunikation in Lebenskrisen: Bewährten Worten, Gesten und Ritualen, die es Ihnen ermöglichen kompetent und dennoch persönlich Anteilnahme zu zeigen
- » Emotional-sozialen Aspekte der Mitarbeiterführung
- » Re-Integration von Menschen nach Krisen und in schwierigen Situationen
- » Selbstfürsorge und Psychohygiene im Angesicht erschütternde Lebensgeschichten
- » Fachliche Führung emotional nicht belastbarer Mitarbeiter

Darüber hinaus haben Sie die Möglichkeit Ihre eigene Position zu diesen Themen zu reflektieren. Sie entwickeln authentische Handlungsoptionen um in schwierigen Situationen souverän zu reagieren – menschlich und professionell.

### Fachbeschreibung

Dieses Seminar richtet sich an Führungskräfte, Teamleiter und Personalverantwortliche, die aufgrund ihrer Position die erste Anlaufstelle bei veränderten Lebensumständen und daraus resultierenden beruflichen Konsequenzen sind. Es eignet sich aber auch für Mitarbeiter, die häufig die Aufgabe der emotional-sozialen Begleitung von Teammitgliedern übernehmen.

Die organisatorische und arbeitsrechtliche Seite gehört zu den fachlichen Aspekten, die in Betrieben meist gut bewältigt wird. Sie wird daher im Halbtages-Seminar nur am Rande gestreift. Unsicherheit und Ratlosigkeit treten jedoch häufig im Umgang mit dem Betroffenen auf.

Die Verhaltensweise der Vorgesetzten und Teamkollegen in so einer Situation wird jedoch von Menschen in Krisen oft sehr intensiv wahrgenommen. Ein souveräner, angemessener Umgang im Betrieb, mit der Situation trägt oft zu einer erhöhten Identifikation und die Bindung des Betroffenen an Unternehmen und Team bei und verbessert seine Motivation und sein Engagement, sobald eine Konzentration auf die Arbeit wieder möglich ist.

Eine unangemessene, distanzierte oder völlig fehlende Reaktion kann dagegen zu persönlicher Enttäuschung, verringerter Motivation und sogar „innerer Kündigung“ führen. Daher hat diese menschliche Dimension langfristig auch einen immensen Einfluss auf betrieblich Belange.

Ein gelungener Umgang mit Krisen fördert darüber hinaus das Vertrauen aller Teammitglieder in die Führung und Leitung eines Unternehmens. Das Zugehörigkeitsgefühl und der Zusammenhalt können so gestärkt werden. Zudem wird auf diese Weise sowohl dem Betroffenen, als auch den Kollegen ein unverkrampfter Umgang mit der Situation und eine später rasche Rückkehr zur Normalität ermöglicht.

Für Betriebe, die sich als „zweite Familie“ betrachten, ist die emotional-soziale Kompetenz ihrer Mitarbeiter mit Führungsverantwortung wesentlich, um die Unternehmenswerte umzusetzen und mit Leben zu erfüllen. Es unterstützt aber auch die persönliche Resilienz der Teilnehmenden, indem es ihre Selbstwirksamkeit und Handlungskompetenz in schwierigen Führungssituationen optimiert.

# Allen gerecht werden

## Resilienz und Selbstfürsorge für ArbeitnehmerInnen mit familiären Verpflichtungen

»Kind und Karriere«, »Doppelbelastung«, »Vereinbarkeit« - viele Schlagwörter ranken sich um das Natürlichste von der Welt: Wir wollen unserer Fähigkeiten im Beruf sinnvoll anwenden, für unsere Familien da sein und auch noch etwas Zeit für uns selbst finden. Wer nicht nur »Dienst nach Vorschrift« machen, sondern im Beruf wirklich etwas leisten und erreichen möchte, ohne auf ein erfülltes Familienleben zu verzichten, braucht ein Konzept und eine Strategie, um allen Ansprüchen – vor allem den eigenen- gerecht zu werden.

Wie dies gelingen kann erörtern wir in diesem Seminar. Marion Mahnke, Karriereberaterin und Resilienzcoach, ist selbst Mutter von drei Kindern und Pflegeperson. Sie verbindet in diesem Seminar Fachwissen mit persönlicher Erfahrung und vermittelt auf humorvolle und kompetente Art Know-How und Impulse, wie die Vereinbarkeit von Beruf und Familie (noch) besser gelingen kann.

Wir beschäftigen uns dabei mit:

- » Rollen und Pflichten in Beruf und Privatleben
- » Probleme und Herausforderungen durch Doppelbelastungen
- » Organisation und Management beruflicher und privater Belange
- » Analyse persönlicher Ressourcen individueller Kraftquellen
- » Aufgaben- und Zeitmanagement
- » Stressmanagement und Selbstfürsorge
- » Werte und Prioritäten

Nehmen Sie sich die Zeit dafür, einmal in Ruhe ganzheitlich über Ihr Leben nachzudenken und herauszufinden an welchen Stellschrauben Sie drehen können, um mit mehr Energie und Tatkraft Ihren vielfältigen Aufgaben gerecht zu werden – und dabei selbst nicht zu kurz kommen!

### Fachbeschreibung

»Vereinbarkeit« ist ein Anspruch, den viele Unternehmen heute an sich selbst haben. Zu Recht. Die moderne Arbeitswelt ist vielfältig – die Lebensentwürfe und Umstände der ArbeitnehmerInnen ebenfalls. Viele möchten gleichzeitig ihre Fähigkeiten im Beruf sinnvoll anwenden, wollen aber auch auf Familie nicht verzichten oder haben Verpflichtungen als pflegende Angehörige.

Die Referentin dieses Seminars kennt dies nur zu gut: Marion Mahnke ist Karriereberaterin und Coach für pflegende Angehörige. Sie ist berufstätig, Pflegeperson und Mutter dreier Kinder. Als Resilienzcoach verbindet sie fundiertes Fachwissen mit der eigenen Familien- und Pflegeerfahrung.

In diesem Seminar haben Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen mit Familienaufgaben die Möglichkeit ihre verschiedenen Rollen in Berufs- und Privatleben zu reflektieren, die Herausforderungen ihres Alltags zu analysieren und eigene Ressourcen zu mobilisieren.

Wer einen anspruchsvollen Job und ein herausforderndes Privatleben hat, braucht Management-Fähigkeiten, eine gehörige Portion Resilienz und die Fähigkeit sich schnell und intensiv zu regenerieren. Wenn das gelingt, wachsen Mitarbeiter über sich hinaus und erlernen im Privatleben Soft-Skills, die auch dem Unternehmen nützlich sind. Belastbarkeit, Flexibilität, Lösungsorientierung, Verantwortungsbereitschaft – das sind nur die wichtigsten Kompetenzen, die Mitarbeiter durch Familienaufgaben erwerben und trainieren. Ein guter Grund für Unternehmen, gerade diese Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter besonders zu fördern, ihre berufliche und persönliche Belastbarkeit zu stärken und ihre Fähigkeiten besonders zu schätzen.

Dieses Seminar stärkt die Teilnehmenden seelisch und vermittelt Fachwissen. Es befähigt sie, ihre vielfältigen Aufgaben in Beruf und Privatleben besser zu managen und mindert das Risiko von Überforderung und Ausfällen. Indem die Problemlösungs- und Handlungskompetenz der Teilnehmenden verbessert wird, trägt dieses Seminar dazu bei, die Vereinbarkeit, über die wir so oft sprechen, auch aktiv zu leben.

Dieses Angebot ist gedacht für Unternehmen, die den Anspruch an Diversität, Gleichstellung und Förderung von Vereinbarkeit wirklich leben möchten.

# Passen Sie gut auf sich auf!

## Resilienz, Tatkraft und Selbstfürsorge in Beruf und Arbeitswelt

»Kümmer' dich doch auch mal um dich!« raten Ihnen Freunde. »Passen Sie gut auf sich auf!« wünscht der nette Kunde zum Abschied. Ein guter Rat – aber wie umsetzen?

- » Wie sorgt man gut für sich in einem anspruchsvollen Job und wird dennoch den berechtigten Ansprüchen der Arbeit gerecht?
- » Welche Tricks gibt es, um auf sich zu achten, sich zu hinterfragen und anderen bei Bedarf Grenzen zu setzen?
- » Welche Kraftquellen und Ressourcen könnten Sie (noch) besser nutzen, um auf Dauer seelisch und körperlich fit zu bleiben und nicht vom Job aufgegeben zu werden?
- » Wie können Sie durch klare Kommunikation und nützliche Handlungsstrategien mehr Zufriedenheit erlangen und zu einer entspannten und fruchtbaren Arbeit im Team beitragen?

Wir unterstützen Sie durch aktuelles Fachwissen und mit Hilfe moderner Coaching-Methoden dabei Ihre persönlichen Strategien im Austausch mit anderen Kursteilnehmerinnen zu entwickeln. Sie erhalten Impulse für mehr Leichtigkeit und Klarheit im Berufsleben, setzen persönliche Prioritäten und entwickeln Ideen, um mehr Freude an ihrem Beruf zu entwickeln, Ressourcen sinnvoll zu nutzen und Probleme effektiv zu lösen.

### Fachbeschreibung

Dieses Seminar ist als 2-tägige ganzheitliche Fortbildung zur Förderung der Arbeitszufriedenheit, Stärkung der Resilienz, dem Erhalt der Arbeitskraft und der Entwicklung individueller Ressourcen konzipiert. Es beinhaltet 4 Module. Die Module bauen aufeinander auf können jedoch auch als separate Halbtage gebucht werden. Falls eine intensivere Beschäftigung mit den einzelnen Modulen gewünscht wird, kann jedes Modul auch als Tagesseminar angeboten werden, wodurch der Workshop-Charakter verstärkt wird, mehr Übungen und ein intensiverer Austausch ermöglicht wird.

Dieses Seminar kann als Präsenz oder Online-T-Seminar für Arbeitnehmer ODER Führungskräfte durchgeführt werden.

#### **Modul 1: Bedürfnisse und Werte (4 Stunden)**

Die Teilnehmenden erlangen Kenntnisse über Grundbedürfnisse und Wachstumsbedürfnisse. Sie erfahren wie die Berücksichtigung grundlegender Bedürfnisse Kommunikation und Zusammenarbeit verbessern und lernen sie bei sich und anderen zu erkennen.

Die Teilnehmenden beschäftigen sich mit Werten und der Bedeutung von Werten für die Zufriedenheit im beruflichen und persönlichen Leben. Sie überlegen wie sie ihre eigenen Werte besser ins Unternehmen einbringen können und erkennen Werte anderer als wertvoll und nützlich an. Die Teilnehmenden überlegen welchen Einfluss gegenläufige Werte auf Kommunikation und Zusammenarbeit haben und finden



heraus, wie Differenzen durch sinnvolle Kommunikation zu fruchtbarer Kooperation führen können.

Die Teilnehmenden erkennen wie das Bewusstsein über die eigenen Werte und Bedürfnisse und die Kenntnis von den Werten und Bedürfnissen anderer Konflikte verringern und die Zusammenarbeit fördern.

### **Modul 2: Resilienz und Selbstfürsorge (4 Stunden)**

Die Teilnehmenden werden mit den 7 Säulen der Resilienz bekannt gemacht und wenden das Erlernete auf den eigenen Alltag an. Sie identifizieren ihre persönlichen Kraftträger und Energiespender und machen sich bewusst, welche Strategien ihnen helfen sich zu regenerieren und Kraft zu tanken.

Die Teilnehmenden lernen neue Techniken der Regeneration und des Aufgabenmanagements kennen und übertragen diese auf ihre Situation. Dabei berücksichtigen sie die Erkenntnisse über Bedürfnisse und Werte aus dem vorangegangenen Modul.

Die Teilnehmenden befassen sich mit Warnsignalen für Überlastung, erkennen den Wert von Selbstfürsorge und entwickeln Strategien um ihre Kräfte im Blick zu behalten, eigene Ressourcen zu nutzen und Lösungen für schwierige Situationen zu finden.

### **Modul 3: Kommunikations- und Handlungsstrategien (4 Stunden)**

Die Lernenden erhalten Informationen über grundlegende Kommunikationstheorien oder vertiefen vorhandene Kenntnisse, falls Grundkenntnisse bei der Zielgruppe bereits vorauszusetzen sind. Z.B.

- » • Kommunikationsquadrat nach Schulz-von-Thun
- » • Transaktionsanalyse nach Eric Berne
- » • Gewaltfreie Kommunikation nach Marshall Rosenberg
- » • verschiedene Kommunikationstechniken für herausfordernde Situationen

Die Teilnehmenden wenden ihre Erkenntnisse aus den theoretischen Überlegungen auf praktische Beispiele aus ihrem Berufsalltag an. Sie entwickeln effektive Handlungsstrategien für herausfordernde Situationen in ihrem Arbeitsalltag und verbessern ihre Kommunikationskompetenz.

### **Modul 4: Selbstverständnis, Haltung und Außenwirkung (4 Stunden)**

Im Austausch mit anderen Teilnehmenden machen sich die Lernenden Gedanken über ihr berufliches Selbstverständnis. Mit Rückgriff auf Modul 1 erarbeiten sie welche Werte sie in ihrer Berufswahl verwirklicht haben und wie sie diese nutzen können, um durch Selbstmotivation und Freude an der Arbeit Kraft und Energie zu schöpfen.

Die Teilnehmenden erkennen wie ihre Haltung sowohl Außenwirkung als auch die Kommunikation mit KollegInnen, KundInnen und Vertragspartnern beeinflusst.

Abschließend erkennen und benennen die Teilnehmenden eigene Stärken, sowie persönlichen Lern- und Wachstumswünsche für ihre individuelle und berufliche Entwicklung.

# Remote-Leadership: Handwerkszeug für Vorgesetzte im Home-Office

Dezentral geführte Teams, Home-Office, Remote-Work ... Begriffe, die seit dem Frühjahr 2020 nicht mehr aus der Arbeitswelt wegzudenken sind. Über Nacht wurde eine Arbeitsweise, die bis dato nur in hippen Agenturen, Großbetrieben und Vorreitern der Internet-Branche etabliert war, zur Selbstverständlichkeit in vielen Unternehmen.

Studien zeigen, dass viele ArbeitnehmerInnen sehr zufrieden mit dem Umzug ins »Home-Office« sind, sich produktiver erleben und eine bessere Vereinbarkeit von Erwerbstätigkeit und Privatleben feststellen. Manche möchten aus gesundheitlichen oder persönlichen Gründen weiterhin von zu Hause arbeiten. Ihnen geht es gut mit dem externen Arbeitsplatz.

Andere benötigen organisatorische oder strukturelle Unterstützung, vermissen die sozialen Aspekte des Berufslebens oder haben Mühe sich mit der virtuellen Kommunikation ebenso gut im Team auszutauschen und Zusammenhalt zu erleben, wie bei Präsenz-Meetings im Büro.

Virtuelle Führung stellt Vorgesetzte vor neue Aufgaben und konfrontiert sie damit, gewohnte Vorgehensweisen umzustellen. Insbesondere wenn der Umzug ins Home-Office überraschend nötig wurde. Dieses Seminar unterstützt Führungskräfte bei der Gestaltung der Kommunikation und Arbeitsstrukturen dezentraler Teams in folgenden Bereichen:

- » Home-Office, Remote-Work, Telearbeit, Mobile Day: Alles dasselbe?
- » Klassische Führung versus Remote-Leadership: Gemeinsamkeiten und Unterschiede
- » Vorzüge dezentraler Teams nutzen, Herausforderungen souverän bewältigen
- » Do's und Dont's für gute Arbeitsorganisation und effektiven Workflow
- » Telefon-Konferenzen, Team-Chat, Video-Meetings: Tipps und Tricks für gelingende virtuelle Kommunikation im Team
- » Professionelles Auftreten im Online-Kontakt mit Kunden und Kooperationspartnern
- » Kommunikations-Typen und Bedürfnisse virtueller Gesprächspartner
- » Identifikation, Zusammenhalt, Teambuilding – (wie) geht das online?
- » Co-Working, Kameras, Team-Chat: Tipps und Tricks für den Arbeitsalltag.
- » Toter Winkel, Privatsphäre, physische Distanz: Wie Sie Mitarbeiter im Home-Office wirklich wahrnehmen und sinnvoll unterstützen können
- » Gesunde und motivierte Mitarbeiter: Wie Remote-Work zum Gewinn für Mitarbeiter und Unternehmen wird
- » **CORONA-SPECIAL:** Alles unter einen Hut kriegen – was Mitarbeiter mit Familienverantwortung im Home-Office brauchen

Das Seminar ist als Ganztage konzipiert und verbindet Workshop- und Vortragselemente. Der Fokus liegt auf Führungs- und Kommunikationskompetenzen, Organisation und Gestaltung von Arbeitsbedingungen. Workshop-Anteile ermöglichen Austausch und die Anwendung des Gelernten auf das eigene Team.

Alle Themen können auch als exklusives Führungcoaching für Einzelpersonen gebucht werden. Gerne erstellen wir Ihnen ein individuelles Angebot.

# Professioneller Umgang mit Konflikten – nicht nur am Arbeitsplatz

## 1- 2-tägige Fortbildung mit 2-4 Modulen

In dieser Fortbildung geht es um die Stellschrauben, an denen wir drehen können, um mit Konflikten – nicht nur am Arbeitsplatz – souverän und gelassen umzugehen. Dabei geht es nicht nur um offene Streitigkeiten, sondern auch um unausgesprochene Differenzen, die die Atmosphäre in einem Team oder einer Beziehung langsam aber nachhaltig vergiften und eine Zusammenarbeit erschweren oder gar unmöglich machen können.

Verschiedene Werte, Bedürfnisse oder Interessen, aber auch unterschiedliche Kommunikationstypen und Charaktere führen -oft unabsichtlich- zu Missverständnissen oder Reibungen, die nicht sein müssten.

Diese Fortbildung nimmt die 4 Stellschrauben in Blick, die zur Beilegung oder Abschwächung von Konflikten und herausfordernden Situationen relevant sind:

- » Werte und Bedürfnisse
- » Unterschiedliche Charaktere und Kommunikationstypen
- » Hilfreiche Kommunikationstechniken und Handlungs-Strategien
- » Klare Positionierung und notwendige Abgrenzung

**Modul 1:**            **Runter von der Palme!**  
Von Weißglut zur Gelassenheit.  
Halbtag

**Modul 2:**            **Gelassen im Gespräch**  
Kommunikations- und Handlungsstrategien (nicht nur) für herausfordernde Situationen.  
Halbtag

**Modul 3:**            **»Der macht mich noch wahnsinnig!« – »Ich bringe sie um!«**  
Souveräner Umgang mit schwierigen Menschen  
Halbtag

**Modul 4:**            **»Nein?!?«**  
Wie Sie sich klar positionieren, souverän abgrenzen und charmant ablehnen  
Halbtag

## »Runter von der Palme!«

### Von Weißglut zur Gelassenheit

»Wieso macht sie das immer wieder?«, »Ich bring ihn um!«, »Ich dreh durch, wenn es wieder so läuft, wie immer!«. Kennen Sie solche Gedanken? Dann ist dieses Seminar das Richtige für Sie!

Gibt es einen sinnvollen Umgang mit Menschen und Situationen, die uns zur Weißglut treiben? Die nörgelnde Kundin, der übergriffige Kollege, der idiotische Kooperationspartner können nerven. Aber auch ineffektive Meetings, hinderliche Strukturen, plötzliche Anforderungen bringen uns gern mal an den Rand unserer Geduld.

Es gibt Menschen und Situationen, die ändern sich (anscheinend) NIE! Manchmal sind es nur kleine Macken, manchmal äußerst unangenehme Verhaltensweisen oder Gegebenheiten, die uns auf die Palme bringen. Aber die Palme ist keine Lösung!

In diesem Workshop beginnen wir bei uns selbst: Weshalb nerven bestimmte Leute uns eigentlich so sehr? Warum können wir manche Situationen kaum ertragen? Wir finden heraus, was wir selbst brauchen, um uns mit anderen Menschen wohl zu fühlen. Aber wir betrachten auch die andere Seite: Was benötigen meine KollegInnen, Team-Mitglieder, MitarbeiterInnen und Kunden eigentlich um eine gute Zusammenarbeit zu ermöglichen?

Dieses Seminar nimmt die Stellschrauben in Blick, an denen wir drehen können um mit nervigen Menschen und unangenehmen Situationen besser umzugehen. So können Sie künftig souverän und selbstbestimmt mit komplizierten Menschen und herausfordernden Situationen fertig werden und statt auf die Palme zu klettern in der Hängematte darunter entspannen.

### Fachbeschreibung

Dieses Seminar zielt auf die Stärkung der Resilienz durch die Förderung von Selbstwirksamkeit und -management, sowie die Stärkung der Emotionssteuerung ab. Die Teilnehmenden befassen sich mit typischen Situationen aus ihrem Alltag, die sie wütend, ratlos oder ungeduldig werden lassen und lernen verschiedene Techniken kennen, die es ihnen erlauben das Geschehen aktiv zu gestalten und psychische Belastungen zu verringern.

Im Seminar werden Kenntnisse über psychosoziale Mechanismen, neurowissenschaftliche Zusammenhänge und Denkgewohnheiten vermittelt. Die Lernenden erfahren, welche Kommunikationsstrategien helfen können, um Konflikte dauerhaft und nachhaltig zu reduzieren oder zu entschärfen. Sie lernen unterschiedliche Werte und Bedürfnisse zu identifizieren, die eigene Position klar zu vertreten und die Perspektive des anderen zu berücksichtigen.

Abschließend werden eigene Ressourcen zur Emotionssteuerung aktiviert und neue Möglichkeiten vorgestellt um in schwierigen Situationen gelassen und handlungsfähig zu bleiben.

Das Seminar trägt dazu bei

- » Überlastung und Stress durch Selbstkenntnis und klare Kommunikation zu reduzieren.
- » die Arbeitssicherheit durch Gelassenheit und vorausschauendes Handeln zu optimieren.
- » die Zusammenarbeit mit KollegInnen, KundInnen und Vorgesetzten zu verbessern.
- » die Arbeitszufriedenheit und Identifikation mit der Tätigkeit zu steigern.

Das Seminar ist als Halbtags-Seminar konzipiert, kann aber auch optimal mit den Modulen »Gelassen im Gespräch«, »Der macht mich noch wahnsinnig« und »Nein?!?« zu einem Tages-Seminar oder einer Fortbildung erweitert werden. Es ist als Präsenz-Seminar oder Online-Schulung verfügbar.



# Gelassen im Gespräch!

## Kommunikations- und Handlungsstrategien (nicht nur) für herausfordernde Situationen

Sie wissen oft schon im Voraus, dass ein Gespräch eskalieren oder unbefriedigend enden wird? Dann ist es Zeit neue Strategien und andere Verhaltensweisen kennenzulernen.

Überzogene Forderungen Kunden, unkooperatives Verhalten von Vertragspartnern, typische Streitigkeiten mit Kollegen oder das nervige Team-Meeting: Jedem von uns begegnen Situationen in denen es schwer fällt, gelassen im Gespräch zu bleiben, eigene Interessen zu vertreten und dem Anderen wertschätzend zu begegnen.

In diesem Seminar besprechen wir, wie Kommunikation gelingt, welche Fallstricke typisch sind und erarbeiten ein Handwerkszeug um mit problematische Situationen oder schwierigen Menschen souverän umzugehen. Damit sich endlich etwas ändert und das Leben für alle Beteiligten leichter wird!

### Fachbeschreibung

Dieses Seminar fördert die Selbstwirksamkeit durch die Vermittlung hilfreicher Kommunikations- und Handlungsstrategien. Die Lernenden erhalten Informationen über grundlegende Kommunikationstheorien oder vertiefen vorhandene Kenntnisse, falls Grundkenntnisse bei der Zielgruppe bereits vorauszusetzen sind. Z.B.

- » Kommunikationsquadrat nach Schulz-von-Thun
- » Transaktionsanalyse nach Eric Berne
- » Gewaltfreie Kommunikation nach Marshall Rosenberg
- » verschiedene Kommunikationstechniken für herausfordernde Situationen

Außerdem fließen Erkenntnisse der Neurowissenschaften und der Lerntheorie in dieses Seminar ein.

Schwerpunkt des Seminars ist die exemplarische Anwendung der vermittelten Kenntnisse auf konkrete Schwierigkeiten, die die Teilnehmenden in ihrem persönlichen Berufsalltag erleben.

Das Seminar unterstützt eine lösungsorientierte Grundhaltung, fördert die Selbstkenntnis und eine zielführende Kommunikation im Berufsalltag.

Das Seminar trägt dazu bei

- » die Resilienz der Teilnehmenden zu fördern.
- » die Kommunikation mit KollegInnen, KundInnen und Vorgesetzten zu verbessern.
- » Stress zu reduzieren.
- » die Arbeitszufriedenheit zu verbessern

Das Seminar ist als Halbtags-Seminar konzipiert, kann aber auch optimal mit den Modulen »Runter von der Palme!«, »Der macht mich noch wahnsinnig« und »Nein?!?« zu einem Tages-Seminar oder einer Fortbildung erweitert werden. Es ist als Präsenz-Seminar oder Online-Schulung verfügbar.

»Der macht mich noch wahnsinnig!«

»Ich bringe sie um!«

## Souveräner Umgang mit schwierigen Menschen

Können wir die anstrengende Kollegin doch noch ändern? Kann man den Kooperationspartner davon kurieren immer zu spät zu kommen? Ist es möglich Kundinnen zu »erziehen«?

Nörgler, Trödler, Choleriker und Aufschneider: Manche Menschen sind schwierig, andere ticken komisch und einige haben einfach Verhaltensweisen, die uns persönlich zum Wahnsinn treiben.

Häufig liegt es an unterschiedlichen Kommunikationstypen, die einander einfach nicht verstehen können – wenn Sie sich nicht bewusst darüber werden, was der andere tatsächlich sagen möchte. Und auch das Naturell anderer Menschen mag zu Verhalten führen, das uns Rätsel aufgibt. Und umgekehrt.

»Menschen muss man eben nehmen, wie sie sind« lautet eine alte Volksweisheit. Doch, wenn wir verstehen, wie die Leute ticken, gelingt es besser mit ihren Eigentümlichkeiten zurecht zu kommen, souverän notwendige Grenzen zu setzen und ein gutes Miteinander auszuhandeln. So können wir geschickt unsere Ziele und Bedürfnisse vertreten und dabei gelassen und souverän bleiben.

### Fachbeschreibung

Dies Seminar beschäftigt sich mit typischen Problemen, die in der Interaktion mit Menschen vorkommen können. Nörgler, Quasselstrippen, Schwarzseher, Querulanten, Übergriffige, Neugierige, Angeber, Choleriker, Besserwisser – wenn solche Menschen als TeamkollegInnen oder gar KundInnen zu unserem Alltag gehören, kann das ganz schön an die Substanz gehen. Aber auch das Bewusstsein, dass wir selbst einige dieser Eigenschaften in uns tragen, kann belasten.

Systematisch werden herausfordernde Verhaltensweisen analysiert, die zugrundeliegenden Werte und Bedürfnisse identifiziert und mögliche Umgangsweisen damit vorgestellt. Dabei wird ein positives Menschenbild vermittelt, welches davon ausgeht, dass auch störendem oder herausforderndem Verhalten eine positive Absicht oder ein menschliches Bedürfnis zugrunde liegt.

Im Zentrum des Seminars steht die Vermittlung alternativer Handlungs- und Kommunikationsstrategien, die die üblichen Nerv-Schleifen unterbrechen und so eine neue Basis schaffen auf der eine fruchtbarere Zusammenarbeit ermöglicht wird.

Das Seminar ist als Halbtags-Seminar konzipiert, kann aber auch optimal mit den Modulen »Runter von der Palme!«, »Gelassen im Gespräch« und »Nein?!?« zu einem Tages-Seminar oder einer Fortbildung erweitert werden. Es ist als Präsenz-Seminar oder Online-Schulung verfügbar.

## Nein?!?

### Wie Sie sich klar positionieren, souverän abgrenzen und charmant ablehnen

Kommt Ihnen das Wörtchen »Nein« nur schwer über die Lippen? Sind Sie aus der Übung oder haben das nie gelernt? Oder passiert es Ihnen immer wieder, dass Sie sich plötzlich in einem Haufen Arbeit wiederfinden oder Zugeständnisse machen, obwohl Sie »eigentlich« ablehnen wollten oder müssten?

Prioritäten klar zu benennen, und eindeutig aber dennoch freundlich zu sagen was geht und was nicht ist eine schwierige Aufgabe. In diesem Seminar befassen wir uns mit der Frage, warum es oft schwerfällt, Wünsche und Forderungen anderer abzulehnen oder auf Zusagen und Absprachen mit anderen zu bestehen.

Sie lernen Methoden kennen mit denen Sie das »Nein-Sagen« effektiv trainieren können und erfahren, wie Sie -langsam aber nachhaltig- immer leichter und öfter ein klares »Nein« formulieren: Damit Sie mehr Zeit haben für das, was WIRKLICH wichtig ist!

Sie erfahren, wie es gelingt »Nein!« zu sagen ohne Porzellan zu zerschlagen und weshalb es anderen Menschen, Ihnen selbst und sogar Ihrer Arbeit nützt, wenn Sie sich souverän abgrenzen und eine Anfrage nötigenfalls charmant ablehnen.

Das Wichtigste aber: Sie lernen Strategien kennen um bewusst(er) zu entscheiden. So signalisieren Sie Ihrer Umwelt künftig (noch) klarer: »Nein – ich stehe nicht zur Verfügung!« oder »Ja - ich bin dabei!«. So können Sie Ihre Kräfte und Energien sinnvoll entfalten und sich wirklich für die Dinge einsetzen, für die Sie tatsächlich zuständig sind.

### Fachbeschreibung

Überlastung, Stress und Burn-Out sind häufig die Folge unklarer Verantwortlichkeiten und Prioritäten. Damit ArbeitnehmerInnen ihre Arbeitskraft gezielt und sinnvoll einsetzen können, ist es wichtig, dass sie ein klares Bild von ihren Zuständigkeiten nach Außen vermitteln und Zeit und Energie für ihre eigentlichen Verpflichtungen einsetzen können.

Vielen fällt dies jedoch aufgrund kultureller oder biographischer Hintergründe schwer. Manchmal liegt es auch an einer unklaren Arbeitsplatzbeschreibung oder einer Teamgestaltung, die sehr fluide ist. Auch KollegInnen, Kooperationspartnern oder KundInnen, die übergriffig oder anspruchsvoll sind – oder die einfach einen anderen Kommunikationsstil pflegen – können eine Herausforderung für betroffene MitarbeiterInnen darstellen. Dies führt häufig dazu, dass MitarbeiterInnen sich verzetteln oder übernehmen – was langfristig schädlich für Teamgeist, Motivation und die eigentliche Arbeit ist.

Auf der anderen Seite gibt es Mitarbeiter, denen es zwar gelingt »Nein!« zu sagen, dies jedoch leider auf eine Art kommunizieren, die dem sprichwörtlichen Elefanten im Porzellanladen entspricht.

In diesem Seminar lernen die Teilnehmenden klar zu analysieren, was ihre eigentlichen Aufgaben sind und sinnvoll abzuwägen, inwieweit sie KollegInnen darüber hinaus unterstützen oder KundInnen weitergehende Zugeständnisse machen können.

Ein eindeutiges »Ja gern!« oder »Nein – das ist im Moment nicht möglich!« schafft Klarheit und verhindert, dass Aufgaben aufgrund von Freundlichkeit angenommen und letztlich nicht erledigt werden können oder nett gemeinte Zugeständnisse zu unnötigem Ärger führen.

Damit dies zum Wohle aller und ohne böses Blut geklärt werden kann, befassen wir uns in diesem Seminar mit hilfreichen Strategien für souveräne Abgrenzung und verschiedenen Arten ein charmantes, höfliches, respektvolles oder unnachgiebiges »Nein!« zu formulieren.