

Praxisbeispiele Trainings

Auf den folgenden Seiten gebe ich Ihnen an Hand einiger ausgewählter Beispiele einen Einblick in Themen und Inhalte von Workshops und Seminaren, die ich für verschiedene Auftraggeber*innen durchgeführt habe.

Online-Seminar „Führung und Konflikt“ für die Hochschule Darmstadt

Anlass/Ziel: Die vier halbtägigen Module der Veranstaltungsreihe für Führungskräfte der Hochschule Darmstadt konnten einzeln oder im Block gebucht werden. Die Ziele: Die Führungskräfte werden sich ihrer Verantwortung bewusst, Konflikte im eigenen Verantwortungsbereich aktiv und konstruktiv zu gestalten. Sie lernen Modelle kennen, mit denen sie Konflikte schneller erkennen und Konfliktdynamiken einordnen können. Sie erproben und reflektieren praktische Handlungsmöglichkeiten - aber auch Grenzen - zur Konfliktklärung in der Führungsrolle.

Inhalte:

- Konflikte und Konfliktdynamiken in Organisationen
- Warum eigentlich wird es oft schwierig in der Zusammenarbeit?
Interpersonale Konfliktursachen und Dynamiken
- Gute Gespräche über Schwieriges: Kritik- und Konfliktgespräche führen
- Konflikte zwischen Mitarbeiter*innen konstruktiv klären

Zielgruppe: Beschäftigte der Hochschule, die in Führungsverantwortung sind

Online-Kommunikationstraining für die Beauftragte für Chancengleichheit der Dualen Hochschule Baden-Württemberg

Anlass/Ziel: Die Ansprechpartnerinnen der Beauftragten für Chancengleichheit an den neun Standorten der DHBW benötigen hohe kommunikative Kompetenzen, um ihre Rolle erfolgreich auszufüllen. Um diese Frauen zu stärken und praktisch zu unterstützen, wurde ihnen eine zweitägige Inhouse-Schulung zum Thema Kommunikation angeboten. Der erste Tag vermittelte Grundlagen erfolgreicher Kommunikation, im Mittelpunkt des zweiten Tages der Umgang mit schwierigen Gesprächs- und Konfliktsituationen.

Inhalte:

- Kommunikationspsychologische Grundlagen
- Geschlechtsspezifische Unterschiede in der Kommunikation
- Ursachen und Dynamiken von Konflikten
- Gesprächstechniken zur konstruktiven Problemansprache und Konfliktlösung
- Strukturierter Erfahrungsaustausch und kollegiale Beratung zu Anliegen der Teilnehmerinnen

Zielgruppe: Ansprechpartnerinnen der Beauftragten für Chancengleichheit der Dualen Hochschule Baden-Württemberg

Konstruktiver Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen im Kundenservice

Anlass/Ziel: Die Mitarbeiter*innen im Kundenservice von Stadtwerken sind oft mit schwierigen Gesprächssituationen konfrontiert. Das Training hat zum Ziel, hier zu unterstützen und den Handlungsspielraum der Teilnehmenden zu erweitern.

Inhalte:

- Merkmale gelingender Kommunikation, Ursachen für Störungen
- Konstruktive Gesprächsführung und Problemansprache
- Sich selbst steuern in schwierigen Situationen
- Umgang mit Aggression – Sich selbst schützen und zur Deeskalation beitragen

Zielgruppe: Inhouse-Training für verschiedene Stadtwerke

Schulung von Mentor*innen und Mentoren für neue Führungskräfte

- Anlass/Ziel:** Die Stadt Wiesbaden baut aktuell ein Mentoring-Programm auf: Erfahrene Führungskräfte unterstützen neue ca. ein Jahr lang als Mentorinnen und Mentoren. Meine Aufgabe war es, eine zweitägige Schulung für die Mentorinnen und Mentoren so zu konzipieren und einmalig durchzuführen, dass das Training künftig von internen Trainer*innen der Stadtverwaltung geleitet werden kann.
- Inhalte:** Die zweitägige Schulung behandelte folgende Themen:
- Anforderungen, Haltung, persönliche Zugänge zur Mentor*innen-Rolle
 - Mentoring- und Gesprächsprozesse strukturieren
 - Die Bedeutung von Werten in der Führungs- und Beratungspraxis
 - Konstruktives Feedback geben und nehmen
- Zielgruppe:** Erfahrene Führungskräfte unterschiedlicher Ebenen

Führungsaufgabe Konfliktmanagement – Eine viertägige Weiterbildung exklusiv für Amtsleitungen der Stadtverwaltung Wiesbaden

- Anlass/Ziel:** Diese viertägige von mir für die Stadtverwaltung Wiesbaden konzipierte und durchgeführte Fortbildung richtete sich ausdrücklich an die Amtsleiter*innen. Sie sollten ihren Umgang mit Konfliktsituationen im Führungsalltag reflektieren und wo nötig professionalisieren können. Sie lernten Konfliktursachen und –dynamiken sowohl aus der Perspektive der Organisation als auch auf der interpersonalen Ebene kennen. Sie beschäftigten sich mit Handlungsmöglichkeiten in der Führungsrolle als Konfliktbeteiligte*r und Moderator*in eines Klärungsgesprächs.
- Inhalte:** Die Fortbildung war in zwei zweitägige Blöcke gegliedert:
- Tag 1: Konflikte in Organisation verstehen, Konfliktmanagementsysteme
 - Tag 2: Mediatives Handeln als Führungskraft
 - Tag 3: Interpersonale Konflikte verstehen und klären
 - Tag 4: Klärende Gespräche führen
- Zielgruppe:** Amtsleiter*innen

Achttägige Qualifizierung zur Konfliktlotsin / zum Konfliktlotsen in der Kreisverwaltung Soest

- Anlass/Ziel:** Um Konflikte im Arbeitsalltag möglichst schnell zu erkennen und konstruktiv klären zu können, sind niedrigschwellige Unterstützungsangebote für die Mitarbeiter/innen sinnvoll. Die MEDIUS-GmbH, für die ich als Kooperationspartnerin tätig war, hat dafür ein achttägiges Qualifizierungsangebot zu sogenannten Konfliktlots*innen entwickelt, das ich für die Kreisverwaltung Soest als Trainerin durchgeführt habe.
- Inhalte:**
- Modul I: Konfliktregelung in Organisationen
 - Modul II: Konfliktberatung als Einzelberatung
 - Modul III: Klärungsgespräche
 - Modul IV: Vertiefung und Implementierung
- Zielgruppe:** Mitarbeiter*innen unterschiedlicher Bereiche und Hierarchieebenen

(Selbst-)Coaching für Führungskräfte

- Anlass/Ziel:** Führungskräfte sind in ihrem beruflichen Alltag in besonderer Weise mit zahlreichen Entscheidungs- und Konfliktsituationen konfrontiert. Das Seminar bietet hier gezielt persönliche Unterstützung: Die Teilnehmenden können eigene Fragen und Anliegen einbringen, die in der Gruppe bearbeitet werden. Dabei werden exemplarisch Coachingtechniken vermittelt, die die Teilnehmenden künftig in Entscheidungs- und Konfliktsituationen für sich selbst als Klärungsinstrumente nutzen können.
- Inhalte:** Bearbeitung von Anliegen der Teilnehmenden und beispielhafte Vermittlung folgender Modelle:
- Mit Systemzeichnungen den äußeren Kontext erfassen
 - Sich selbst klären und steuern mit dem „Inneren Team“
 - Das Werte- und Entwicklungsquadrat als Instrument der Selbstklärung und für konstruktives Feedback
 - Die systemische Betrachtung von Konflikten und ihren Dynamiken mit dem Teufelskreismodell
- Zielgruppe:** Führungskräfte unterschiedlicher Hierarchieebenen

Kommunikationstrainings für Energieberater*innen der Initiative „Energiekarawane“

- Anlass/Ziel:** Im Rahmen der gemeinnützigen Aktion „Energiekarawane“, die inzwischen von zahlreichen Kommunen und Kreisen durchgeführt wurde, gehen die Energieberater*innen nach einer Ankündigung durch die jeweiligen Bürgermeister*innen von sich aus aktiv auf Hauseigentümer*innen zu, um ihre kostenfreie Beratungsleistung anzubieten. Seit 2009 habe ich über 40 eintägige Kommunikationstrainings durchgeführt, die insgesamt ca. 350 Energieberater*innen der „Energiekarawane“ auf diese besondere Kommunikationssituation vorbereiteten.
- Inhalte:**
- Herausforderungen an Energieberater*innen aus kommunikationspsychologischer Sicht
 - Typische Spannungsfelder in der Energieberatung
 - Gestaltung des Gesprächseinstiegs
 - Energieberatungsgespräche führen durch aktive Moderation
 - Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen
- Zielgruppe:** Energieberater*innen aus den beteiligten Kommunen