

Übersicht der Seminarprofile

ALLGEMEINE MITARBEITERFORTBILDUNGEN Seite 3

- **Lösungsorientierte Gesprächsführung** Seite 4
→ Typische Fehler in der Kommunikation erkennen und Alternativen einüben
- **Praxistraining Körpersprache** Seite 5
→ Workshop: nonverbale Mittel, um souverän zu wirken, gehört zu werden und durchzudringen
- **Klar kommunizieren – schwierige Situationen meistern** Seite 6
→ Neue Zugänge zu schwierigen Gesprächspartner*innen mit dem Konzept der ‚Gewaltfreien Kommunikation‘ (GFK)
- **Konstruktiv kritisieren – rhetorisch klug agieren** Seite 7
→ Tools und Hilfestellungen um Kritik so zu äußern, dass sie auch durchdringt
- **Diversity Management** Seite 8
→ Verbale und nonverbale Sprache, für einen angemessenen Umgang mit Fremdem und mit ungeliebten Verhaltensweisen

FORTBILDUNGEN FÜR FÜHRUNGSKRÄFTE Seite 9

- **Selbstmanagement in Führung** Seite 10
→ Die eigenen führungsrelevanten Persönlichkeitsmerkmale erkennen und individuell passende Strategien entwickeln
- **Konstruktive Feedbackkultur** Seite 11
→ Rückmeldungen klar und lösungsorientiert formulieren und eine vertrauensvolle Arbeitskultur entwickeln
- **Führung erleben – Führung verstehen** Seite 12
→ Workshop um persönliche Stärken und Schwächen im ‚Mikrokosmos Spiel‘ zu erleben und ihre Wirkung zu erfassen
- **Praxisbegleitung Junge Führungskräfte** Seite 13
→ Hilfen um Teams souverän leiten zu können und effizientes zu Arbeiten fördern

CHRISTINA PLÖSSL

Beruf und Kommunikation

Team- und Kommunikationstrainerin

NLP MasterCoach

Venloer Str. 511, Atelier V511 in Hof . 50825 Köln . fon 0221 169 14 163 . mail CP@ChristinaPloessl.de

FORTBILDUNGEN FÜR AUSZUBILDENDE Seite 14

- **Teamarbeit und Kommunikation – Basics für den Nachwuchs** Seite 15
→ Seminar/Workshop für einen adäquaten Umgang mit Kund*innen und Bürgern und für ein kollegiales Arbeitsklima
- **Kundenfreundliches Verhalten – Do's und Dont's im Service** Seite 16
→ Seminar über verbale und nonverbale Kommunikation für einen angemessenen Umgang mit Kunde*innen und Bürgern
- **Arbeitsqualität und innere Einstellung - Zusammenhänge aufdecken, Verantwortung übernehmen** Seite 17
→ Workshop um Eigenverantwortung anzunehmen, Mitverantwortung zu erkennen und Motivation zu fördern
- **Projektarbeit und Schnittstellenkommunikation** Seite 18
→ Workshop: Die Besonderheiten von Projektarbeit begreifen, Stolpersteine erkennen, effizient mit unterschiedlichen Parteien kommunizieren
- **Unternehmensidentifikation und Networking – zukünftige Mitarbeiter binden** Seite 19
→ Verbindende Kontakte knüpfen, Unternehmenswerte vermitteln, positives Arbeitgeberimage aufbauen

VERANSTALTUNGEN FÜR BESTEHENDE TEAMS Seite 20

- **Teamentwicklung / Teamcoaching** Seite 21
→ Ressourcen entdecken, Konflikte überwinden, Zukunft gestalten
- **Teamtrainings und Teambuildings** Seite 22
→ mit Leichtigkeit Stärken entdecken, Themen begreifen, Teams erfrischen
- **Teamtrainings - Impressionen** Seite 23
→ Fotos erfolgreicher Veranstaltungen

CHRISTINA PLÖSSL

Beruf und Kommunikation

Team- und Kommunikationstrainerin

NLP MasterCoach

Venloer Str. 511, Atelier V511 in Hof . 50825 Köln . fon 0221 169 14 163 . mail CP@ChristinaPloessl.de



„ Nicht nur WAS gesagt wird ist wichtig - das WIE ist häufig viel entscheidender.

ALLGEMEINE MITARBEITERFORTBILDUNGEN

Meine Mitarbeiterfortbildungen richten sich an die Mitarbeiter*innen von Behörden, Unternehmen und Instituten, die ihre Kommunikation in Gesprächen und Diskursen verbessern möchten.

Die Inhalte orientieren sich an den besonderen Erfordernissen von Institutionen, die im weitesten Sinne dem Gemeinwohl verpflichtet sind. Vor Allem die Kommunikation an der Schnittstelle zum Kunden oder Bürger steht im Vordergrund.

Die Seminare haben zum Ziel, den Mitarbeiter*innen Hilfen und neue Ideen für typische Situationen des beruflichen Alltags an die Hand zu geben und sie so auch für schwierige Situationen handlungsfähiger zu machen. Sie sollen dazu beitragen, Konflikte und Missverständnisse mit Kundinnen, Kollegen oder Mitarbeitenden anderer Institutionen und Unternehmen vorzubeugen.

So können sie einen flüssigen und konstruktiven Ablauf von Gesprächen und Kommunikationsprozessen fördern und die Wahrnehmung Ihres Unternehmens in der Öffentlichkeit positiv beeinflussen. Gleichzeitig kann darüber ein positiveres Betriebsklima entstehen, das die Mitarbeitenden stärker an Ihr Unternehmen bindet.

CHRISTINA PLÖSSL

Beruf und Kommunikation

Team- und Kommunikationstrainerin

NLP MasterCoach

Venloer Str. 511, Atelier V511 in Hof . 50825 Köln . fon 0221 169 14 163 . mail CP@ChristinaPloessl.de

Lösungsorientierte Gesprächsführung

→ Typische Fehler in der Kommunikation erkennen und Alternativen einüben

Ein Seminar, das sehr verbreitete, leicht zu behebbende Fehler der Kommunikation aufzeigt und Handlungsalternativen bietet. Mitarbeiter lernen mittels kommunikativer, konkret umsetzbarer Tipps und Tools, schwierige Gesprächssituationen mit Kollegen, Partnern und Kunden zu lösen oder gar nicht erst entstehen zu lassen.

Zielgruppe:

Mitarbeitende aller Teams, Abteilungen oder Ämter, die

- in direktem Kundenkontakt stehen
- die mit anderen Instituten / Unternehmen im Austausch stehen
- intern abteilungsübergreifend kommunizieren müssen

Inhalte:

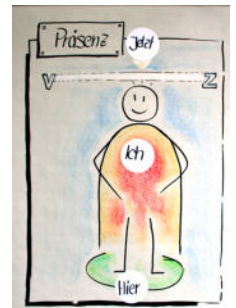
Neben der Analyse konkreter Verhaltensweisen im Dialog, beachtet das Seminar auch die Vorbereitung von schwierigen Gesprächen

- Vorbereitung von schwierigen Gesprächen:
 - Die innere Einstellung und Vorannahmen
 - Den Gegenüber richtig einschätzen
- Im Dialog:
 - Körpersprache lesen und nutzen
 - Hilfreiche Worte in Diskussionen
 - Kritik üben
 - Sachlich sein / persönlich werden
 - Gespräche lösungsorientiert beenden

Methoden:

Tools aus dem Neurolinguistischen Programmieren (NLP) und der Gewaltfreien Kommunikation (GFK). Des Weiteren:

- Vortrag
- Persönlicher Austausch
- Fallbeispiele
- Szenische Spiele



Team- und Kommunikationstrainerin

NLP MasterCoach

Venloer Str. 511, Atelier V511 in Hof . 50825 Köln . fon 0221 169 14 163 . mail CP@ChristinaPloessl.de

Praxistraining Körpersprache

→ Workshop: nonverbale Mittel, um souverän zu wirken, gehört zu werden und durchzudringen

Die Teilnehmenden erleben, wie sie durch kluges körpersprachliches Verhalten Gespräche oder Moderationen ergebnisorientiert führen können. Das Seminar zeigt Handlungsoptionen um Besprechungen zusammenzuhalten, in Präsentationen alle anzusprechen und Moderationen konstruktiv zu führen.

Zielgruppe:	Mitarbeiter*innen aller Abteilungen, Teams oder Ämter, <ul style="list-style-type: none"> für die Besprechungen ein relevanter Teil ihres Arbeitslebens sind die mit anderen Instituten / Unternehmen im Austausch stehen die mit unterschiedlichen Abteilungen Absprachen zu treffen haben Dieses Seminar eignet sich auch hervorragend nur für Frauen
Inhalte:	Insbesondere körpersprachliche Elemente zu den Themenbereichen: <ul style="list-style-type: none"> Innere Haltung und Einstellung Mentale Vorbereitung Präsenz Wirkung von Körpersprache Position zu den Anderen im Raum „Rapport“ Objektivierung von Gesprächsinhalten Stimme und Intonation
Methoden:	Insbesondere erfahrungsorientiert Methoden aus dem Neurolinguistischen Programmieren (NLP). Des Weiteren: <ul style="list-style-type: none"> Selbstwahrnehmung Szenische Spiele Klassische Rollenspiele Vortrag Persönlicher Austausch Fallbeispiele

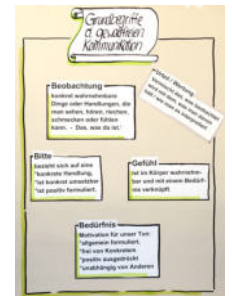


Klar kommunizieren – schwierige Situationen meistern

→ Neue Zugänge zu schwierigen Gesprächspartner*innen mit dem Konzept der ‚Gewaltfreien Kommunikation‘ (GFK)

Dieses 2-tägige Seminar stellt grundlegende Übungen aus der Gewaltfreien Kommunikation (GFK) vor. Gezeigt werden Wege zu Win-Win Situationen sowie Möglichkeiten, Vertrauen in schwierige Gesprächssituationen zu bringen oder Konflikte auf kooperative Weise aufzulösen.

Zielgruppe:	Mitarbeiter*innen aller Abteilungen oder Ämter, die <ul style="list-style-type: none"> in direktem Kundenkontakt stehen die mit anderen Instituten / Unternehmen im Austausch stehen intern verhandeln oder Konsens finden müssen
Inhalte:	Neben der Erklärung der wichtigsten theoretischen Hintergründe üben wir auch die Elemente der GFK: <ul style="list-style-type: none"> Grundannahmen Grundbegriffe und ihre Differenzierung <ul style="list-style-type: none"> Wahrnehmung und Interpretation Bedürfnis und Strategie Bitte, Aufforderung und Wunsch Klassischer Gesprächsbeitrag
Methoden:	Elemente der GFK. Des Weiteren <ul style="list-style-type: none"> Vortrag Persönlicher Austausch Fallbeispiele Übungen in Kleingruppen

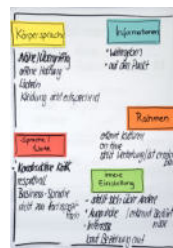


Konstruktiv kritisieren – Rhetorisch klug agieren

→ Tools und Hilfestellungen um Kritik so zu äußern, dass sie auch durchdringt

Das Seminar bietet konkret umsetzbare Tipps und hilfreiche Tricks für den Umgang mit Kolleg*innen, Partnern und Kunden, aber auch, wie man Führungskräften gegenüber Kritik äußern kann. Es zeigt auf, wie Sie Kritik so formulieren können, dass Ihr Gegenüber sich der Kritik öffnen und sie annehmen kann.

Zielgruppe:	Mitarbeiter*innen aller Abteilungen oder Ämter, die <ul style="list-style-type: none"> • in direktem Kundenkontakt stehen • die mit anderen Instituten / Unternehmen im Austausch stehen • intern abteilungsübergreifend kommunizieren müssen
Inhalte:	Neben der Analyse und Übung konkreter Möglichkeiten, Kritik zu üben, unterstützt das Seminar auch die Vorbereitung von Kritikgesprächen <ul style="list-style-type: none"> • Vorbereitung: <ul style="list-style-type: none"> ○ Die eigene Einstellung und Vorannahme zur Kritik ○ Bedeutung von Kritik ○ Innere Klarheit • im Dialog: <ul style="list-style-type: none"> ○ Beobachtbares Verhalten benennen ○ Meinung und Wahrheit differenzieren ○ Persönlich werden und sachlich sein ○ Konkret werden statt verallgemeinern ○ ;Warum'-Fragen ○ Positive Formulierungen
Methoden:	Tools aus dem Neurolinguistischen Programmieren (NLP) und der Gewaltfreien Kommunikation (GFK). Des Weiteren: <ul style="list-style-type: none"> • Vortrag • Persönlicher Austausch • Fallbeispiele • Szenische Spiele



Team- und Kommunikationstrainerin
NLP MasterCoach

Venloer Str. 511, Atelier V511 in Hof . 50825 Köln . fon 0221 169 14 163 . mail CP@ChristinaPloessl.de

Diversity Management

→ Verbale und nonverbale Sprache, für einen angemessenen Umgang mit Fremdem und mit ungeliebten Verhaltensweisen

Dieses 2 –tägige Seminar macht typische Einstellungen und Verhaltensweisen bewusst, die zu Missverständnissen und unangenehmen Situationen führen. Die Teilnehmenden erleben, wie sie über ihre Körpersprache und Formulierungen Situationen so steuern können, dass es gar nicht erst zu Unmut und negativen Reaktionen kommt. Es bietet Alternativen, Tipps und Leitfäden zur konstruktiven Kommunikation mit vermeintlich ‚komischen‘ Kunden oder Kolleginnen an.

Zielgruppe:	Mitarbeiter*innen der unterschiedlichen Berufsgruppen und Abteilungen
Inhalte:	Neben dem Erleben der Wirkung von Körpersprache und ungeschickter Formulierungen steht das Vermitteln konkreter konstruktiver Verhaltensweisen und kommunikativer Hilfen im Vordergrund <ul style="list-style-type: none"> • Nonverbale Kommunikation: <ul style="list-style-type: none"> ○ Innere Einstellung zu Fremdem ○ Begrüßung als Teil des Gesprächs ○ Umgang mit unsicherem oder forschem Auftreten ○ Körpersprache in Gesprächen ○ Selbst- und Fremdwahrnehmung • Verbale Kommunikation: <ul style="list-style-type: none"> ○ Die Wirkung des Wortes ‚Nein‘ ○ Zuhören als Element der Kommunikation ○ Fragen als rhetorisches Mittel ○ konstruktive Rückmeldungen geben
Methoden:	Tools aus dem Neurolinguistischen Programmieren (NLP) und der Gewaltfreien Kommunikation (GFK). Des Weiteren:

- Vortrag
- Persönlicher Austausch
- Fallbeispiele
- Szenische Spiele
- Partner- und Kleingruppenübungen



CHRISTINA PLÖSSL
Beruf und Kommunikation

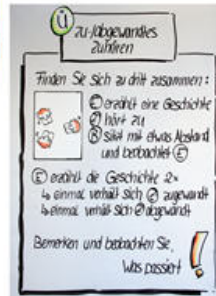
Team- und Kommunikationstrainerin
NLP MasterCoach

Venloer Str. 511, Atelier V511 in Hof . 50825 Köln . fon 0221 169 14 163 . mail CP@ChristinaPloessl.de



”

Souveräne Führung gelingt, wenn Selbstbewußtheit, Klare Kommunikation und ein wertschätzender Umgang mit Anderen vorherrschen.



FORTBILDUNGEN FÜR FÜHRUNGSKRÄFTE

Diese Fortbildungen richten sich sowohl an die Mitarbeiter*innen, die bereits führende Rollen innehaben, als auch an angehende Führungskräfte.

Sie unterstützen die Teilnehmenden darin, ihre neue Funktion adäquat auszufüllen. Die Schwerpunkte liegen in der Vermittlung von Methodenkompetenzen und wichtigen Sozial- und Persönlichkeitskompetenzen.

Ziel ist es, dass die Führungskräfte ihr Handeln überdenken, sich ihrer Stärken und Schwächen bewusst werden, und den für sie passenden Führungsstil finden. Sie sollen sich und ihr Team klar, kompetent und motivierend leiten können, so dass sie effizientes Arbeiten ihrer Abteilungen unterstützen.

CHRISTINA PLÖSSL

Beruf und Kommunikation

Team- und Kommunikationstrainerin
NLP MasterCoach

Venloer Str. 511, Atelier V511 in Hof . 50825 Köln . fon 0221 169 14 163 . mail CP@ChristinaPloessl.de

Selbstmanagement in Führung

→ Die eigenen führungsrelevanten Persönlichkeitsmerkmale erkennen und individuell passende Strategien entwickeln

In diesem 2-tägigen Seminar können die Teilnehmer*innen wichtige Erkenntnisse über die eigenen Leitungskompetenzen gewinnen. Sie werden sich ihrer Stärken und Schwächen bewusst und können neue adäquate Handlungsstrategien entwickeln,

Zielgruppe:

Junge und angehende Führungskräfte

Inhalte:

Relevante Sozial- und Persönlichkeitskompetenzen:

- Das Selbstverständnis als Führungskraft
- Umgang mit Belastungen und Erwartungen
- Vertrauen und Kontrolle
- Umgang mit der Führungsrolle / Rollenklarheit
- Einstellung zu Konflikten
- Prioritäten setzen
- Zeitmanagement

Methoden:

Coachingtools und andere Methoden aus dem Neurolinguistischen Programmieren (NLP), der Gewaltfreien Kommunikation (GFK), und dem Erfahrungsorientierten Lernen. Des Weiteren:

- Selbstreflexionen
- Systemische Tools
- Kollegiale Beratung
- Fallbesprechungen / Supervisionen
- Szenische und Rollenspiele
- Kleingruppenarbeit



CHRISTINA PLÖSSL

Beruf und Kommunikation

Team- und Kommunikationstrainerin
NLP MasterCoach

Venloer Str. 511, Atelier V511 in Hof . 50825 Köln . fon 0221 169 14 163 . mail CP@ChristinaPloessl.de

Konstruktive Feedbackkultur

→ Rückmeldungen klar und lösungsorientiert formulieren und eine vertrauensvolle Arbeitskultur entwickeln

In der Verantwortung von Führungskräften liegt es auch, ein Team zu leiten. Die Art, wie sie das tut, gestaltet die Kommunikationskultur einer Abteilung maßgeblich mit. Feedback ist dabei ein wichtiges Steuerungsmittel. Ob es als willkürliche und ungerechte Kritik empfunden wird, oder im besten Fall sogar als Unterstützung hängt zu großen Teilen davon ab, WIE es gegeben wird. Dieses Seminar zeigt Möglichkeiten auf, wie Sie vor Allem auch kritische Feedbacks so formulieren können, dass Ihr Gegenüber sich ihm öffnen und es annehmen kann.

Zielgruppe:

Junge und angehende Führungskräfte

Inhalte:

Neben dem Bewusstmachen der eigenen Einstellung zu Feedback und Kritik stellt das Seminar konkret umsetzbare rhetorische Tools vor, die die Vermittlung kritischer Inhalte für beide Seiten leichter machen.

- Vorbereitung:
 - Die eigene Einstellung und Vorannahmen zur Kritik
 - Bedeutung von Kritik
 - Innere Klarheit
- im Dialog:
 - Beobachtbares Verhalten benennen
 - Meinung und Wahrheit differenzieren
 - Persönlich werden und sachlich sein
 - Konkret werden statt verallgemeinern
 - ‚Warum‘-Fragen
 - Positive Formulierungen

Methoden aus dem Neurolinguistischen Programmieren (NLP) und der Gewaltfreien Kommunikation (GFK). Des Weiteren:

- Vortrag
- Kollegiale Beratung
- Persönlicher Austausch
- Fallbesprechungen
- Rollenspiel
- Reflexionen



CHRISTINA PLÖSSL
Beruf und Kommunikation

Team- und Kommunikationstrainerin
NLP MasterCoach

Venloer Str. 511, Atelier V511 in Hof . 50825 Köln . fon 0221 169 14 163 . mail CP@ChristinaPloessl.de

Führung erleben – Führung verstehen

→ Workshop um persönliche Stärken und Schwächen im ‚Mikrokosmos Spiel‘ zu erleben und ihre Wirkung zu erfassen

In diesem 2-tägigen Workshop können die Teilnehmer*innen wichtige Erkenntnisse über ihre Stärken und Schwächen gewinnen. Dabei stehen sie in einem beständigen Wechsel aus aktivem Tun und Feedback durch die anderen Teilnehmer. Verhaltensweisen, die auch im laufenden Betrieb an den Tag gelegt werden, werden so offensichtlich, steuer- und nutzbar.

Zielgruppe:

Junge und angehende Führungskräfte

Inhalte:

Grundlegende übergeordnete Themen im Führungsalltag:

- Kommunikation an Schnittstellen
- Informationsweitergabe
- Kontrolle vs. Vertrauen
- Umgang mit Konflikten im Team
- Qualitäts- – vs Zeitmanagement
- Motivieren unter schwierigen Bedingungen

Methoden:

Lernszenarien aus dem Erfahrungsorientierten Lernen in Verbindung mit Methoden aus dem Neurolinguistischen Programmieren (NLP). Des Weiteren:

- Selbstreflexionen
- Systemische Tools
- Kollegiales Feedback
- Fallbesprechungen / Supervisionen
- spieltheoretische Aufgaben
- Kooperations- und Konstruktionsaufgaben



CHRISTINA PLÖSSL
Beruf und Kommunikation

Team- und Kommunikationstrainerin
NLP MasterCoach

Venloer Str. 511, Atelier V511 in Hof . 50825 Köln . fon 0221 169 14 163 . mail CP@ChristinaPloessl.de

Praxisbegleitung für junge Führungskräfte

→ Hilfen um Teams souverän leiten zu können und effizientes Arbeiten zu fördern

Die Praxisbegleitung findet über ein Jahr an ausgewählten Terminen statt. Sie bietet neben Coachingtools und supervisorischen Einheiten auch konkrete Leitfäden zum konstruktiven Umgang mit Mitarbeiter*innen. Die Teilnehmenden bekommen hier den Raum, Lösungen zu typischen Themen aus dem Alltag zu entwickeln und ihr Handeln kritisch zu überprüfen. So können Sie Souveränität für ihr tägliches Handeln erlangen.

Zielgruppe:

Junge und angehende Führungskräfte

Inhalte:

Neben Führungskompetenzen und Selbstreflexion werden auch konkrete Tools und Leitfäden für die Kommunikation in Führung vermittelt

- Führungskompetenzen und Selbstreflexion:
 - Das Selbstverständnis als Führungskraft
 - Umgang mit den vielfältigen Belastungen und Erwartungen
 - Umgang mit Vertrauen und Verantwortung
 - Rollenklarheit
 - Einstellung zu Konflikten
- Kommunikative Kompetenzen:
 - Körpersprache in Führung
 - Do's und dont's in Mitarbeitergesprächen
 - Kritik und klare Worte konstruktiv formulieren

Methoden:

Coachingtools und andere Methoden aus dem Neurolinguistischen Programmieren (NLP), der Gewaltfreien Kommunikation (GFK), und dem Erfahrungsorientierten Lernen. Des Weiteren:

- Persönlicher Austausch
- Kollegiale Beratung
- Fallbesprechungen / Supervisionen
- Szenische und Rollenspiele
- Kleingruppenarbeit



CHRISTINA PLÖSSL
Beruf und Kommunikation

Team- und Kommunikationstrainerin
NLP MasterCoach

Venloer Str. 511, Atelier V511 in Hof · 50825 Köln · fon 0221 169 14 163 · mail CP@ChristinaPloessl.de



„Eigenverantwortung, angemessener Umgang mit Kunden, Unternehmensidentifikation. Weil Auszubildende die Zukunft sind.“

FORTBILDUNGEN FÜR AUSZUBILDENDE

Die 2-tägigen Seminare machen die wichtigsten Kommunikations-, Persönlichkeits- und Sozialkompetenzen, die für den beruflichen Alltag benötigt werden, bewusst. Hier arbeiten die Teilnehmer verstärkt auch mit den Mitteln der Erlebnispädagogik.

Ziel ist es, den Auszubildenden aufzuzeigen, wie sie sich offen, freundlich und klar im Umgang mit Kunden oder Kollegen zeigen können. Gleichzeitig sollen sie zu mehr (Selbst-) Verantwortung animiert werden.

Die Azubis können sich so leichter unterstützend und konstruktiv in die täglichen Abläufe einbringen. Die Identifikation mit dem Arbeitgeber zu steigern sowie ein Netzwerk unter Kollegen zu schaffen, sind weitere Ziele dieser Seminare.

CHRISTINA PLÖSSL
Beruf und Kommunikation

Team- und Kommunikationstrainerin
NLP MasterCoach

Venloer Str. 511, Atelier V511 in Hof · 50825 Köln · fon 0221 169 14 163 · mail CP@ChristinaPloessl.de

Teamarbeit und Kommunikation - Basics für den Nachwuchs

→ Seminar/Workshop für einen adäquaten Umgang mit Kund*innen und Bürgern und für ein kollegiales Arbeitsklima

Dieses Seminar macht typische, häufig unbewusste, z.T. ärgerliche Verhaltensweisen einzelner Auszubildender bewusst und zeigt Alternativen auf. Des Weiteren gibt es konkrete Hilfen für die Kommunikation mit Kollegen und für Gespräche mit Kundinnen.

Zielgruppe:	Auszubildende und dual Studierende der unterschiedlichen Berufsgruppen
Inhalte:	<p>Neben dem Erleben von Teamprozessen und ihrer Wirkung steht das Vermitteln konkreter kommunikativer Mittel im Vordergrund</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sozial- und Persönlichkeitskompetenzen: <ul style="list-style-type: none"> ○ Vertrauen und Verantwortung ○ Umgang mit unbekanntem Situationen ○ Eigenverantwortung übernehmen ○ Verantwortungsbewusst handeln ○ Selbst- und Fremdwahrnehmung • Kommunikative Kompetenzen: <ul style="list-style-type: none"> ○ Die Wirkung von Körpersprache ○ Do's und don't's in Dialog und Gesprächen ○ Feedback positiv formulieren
Methoden:	<p>Tools aus der Erlebnispädagogik, dem Neurolinguistischen Programmieren (NLP) und der Gewaltfreien Kommunikation (GFK). Des Weiteren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vortrag • Persönlicher Austausch • Fallbeispiele • Szenische Spiele • erlebnispädagogische Aufgaben • Partner- und Kleingruppenübungen



Team- und Kommunikationstrainerin
NLP MasterCoach

Venloer Str. 511, Atelier V511 in Hof . 50825 Köln . fon 0221 169 14 163 . mail CP@ChristinaPloessl.de

Kundenfreundliches Verhalten –

Do's und Don't's im Service

→ Seminar/Workshop verbale und nonverbale Kommunikation für einen angemessenen Umgang mit Kunde*innen und Bürgern

Dieses Seminar zeigt typische, häufig unbewusste Verhaltensweisen gerade junger Mitarbeiter*innen auf. Es lässt die Auszubildenden erleben, wie ihre Körpersprache auf andere wirkt und welche Reaktionen sie damit provozieren. Ebenfalls zeigt es die Wirkung bestimmter Worte und Formulierungen auf. Es bietet Alternativen, Tipps und Leitfäden zur konstruktiven Kommunikation mit Kollegen und Kund*innen an.

Zielgruppe:	Auszubildende und duale Student*innen der unterschiedlichen Berufsgruppen
Inhalte:	<p>Neben dem Erleben der Wirkung von Körpersprache und ungeschickter Formulierungen steht das Vermitteln konkreter konstruktiver Verhaltensweisen und kommunikativer Hilfen im Vordergrund</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nonverbale Kommunikation: <ul style="list-style-type: none"> ○ Innere Einstellung und Körpersprache ○ Umgang mit Schüchternheit und Unsicherheit ○ Körpersprache in Gesprächen ○ Angemessen Begrüßen ○ Selbst- und Fremdwahrnehmung • Verbale Kommunikation: <ul style="list-style-type: none"> ○ Die Wirkung des Wortes ‚Aber‘ ○ Zuhören als Element der Kommunikation ○ Gute Fragen stellen ○ Feedback positiv formulieren
Methoden:	<p>Tools aus dem Neurolinguistischen Programmieren (NLP) und der Gewaltfreien Kommunikation (GFK). Des Weiteren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vortrag • Persönlicher Austausch • Fallbeispiele • Szenische Spiele • Partner- und Kleingruppenübungen



CHRISTINA PLÖSSL
Beruf und Kommunikation

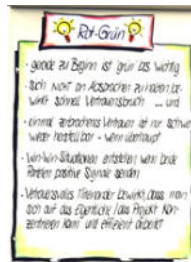
Venloer Str. 511, Atelier V511 in Hof . 50825 Köln . fon 0221 169 14 163 . mail CP@ChristinaPloessl.de

Arbeitsqualität und innere Einstellung - Zusammenhänge aufdecken, Verantwortung übernehmen

→ Workshop um Eigenverantwortung anzunehmen, Mitverantwortung zu erkennen und Motivation zu fördern

Dieses Seminar macht unangebrachte, teils demotivierende Verhaltensweisen Einzelner bewusst. Es führt den Auszubildenden vor Augen, an welchen Stellen sie Verantwortung abgeben statt sie anzunehmen. Es zeigt auf, welche Denk- und Handlungsmuster stattdessen hilfreich sind und wie jeder selber dazu beitragen kann, motiviert und effizient zu arbeiten.

Zielgruppe:	Auszubildende der unterschiedlichen Berufsgruppen
Inhalte:	<p>Erleben und Bewusstmachen der eigenen Einstellungen zur Arbeit, sowie der eigenen Wirkung auf Andere und auf den Arbeitsprozess</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vertrauen und Verantwortung • Eigenverantwortung statt Verantwortungsabgabe • Umgang mit unbekanntem Situationen • Umgang mit Frustration • Umgang mit Fehlern • Qualität liefern • innere Motivation und Motivation von Außen • Selbst- und Fremdwahrnehmung
Methoden:	<p>Tools aus der Erlebnispädagogik, dem Neurolinguistischen Programmieren (NLP) und der Gewaltfreien Kommunikation (GFK). Insbesondere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Szenische Spiele • Kooperationsaufgaben • Konstruktionsaufgaben • Partner- und Kleingruppenübungen • Reflexionen



Team- und Kommunikationstrainerin
NLP MasterCoach

Venloer Str. 511, Atelier V511 in Hof · 50825 Köln · fon 0221 169 14 163 · mail CP@ChristinaPloessl.de

Projektarbeit und Schnittstellenkommunikation

→ Workshop: die Besonderheiten von Projektarbeit begreifen, Stolpersteine erkennen, effizient mit unterschiedlichen Parteien kommunizieren

Dieses Seminar zeigt auf, an welchen Stellen es bei Projekten zu Problemen kommen kann und welche Mechanismen dann einsetzen. Es führt den Auszubildenden vor Augen, an welchen Stellen sie in de-struktive Denk- und Handlungsmuster geraten. Es zeigt auf, was stattdessen zielführend ist und wie jeder Einzelne dazu beitragen kann, dass Projektarbeit bestmöglich gelingt.

Zielgruppe:	Auszubildende, Trainees und duale Student*innen der unterschiedlichen Berufsgruppen
Inhalte:	<p>Erleben und Bewusstmachen der eigenen Einstellungen zur Arbeitsanforderungen, Kollegen und Kunden und den Abläufen in Projekten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verantwortung für seinen Bereich annehmen • Mitverantwortung für das Ganze erkennen • Informationsmanagement • Umgang mit Frustration • Umgang mit Fehlern • Umgang mit Zeitdruck • Qualität liefern • Konkurrenz oder Kooperation
Methoden:	<p>Tools aus der Erlebnispädagogik, dem Neurolinguistischen Programmieren (NLP) und der Gewaltfreien Kommunikation (GFK). Insbesondere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • spieletheoretische Aufgaben • Kooperationsaufgaben • Konstruktionsaufgaben • Partner- und Kleingruppenübungen • Reflexionen



CHRISTINA PLÖSSL
Beruf und Kommunikation

Team- und Kommunikationstrainerin
NLP MasterCoach

Venloer Str. 511, Atelier V511 in Hof · 50825 Köln · fon 0221 169 14 163 · mail CP@ChristinaPloessl.de

Unternehmensidentifikation und Networking – zukünftige Mitarbeiter binden

→ verbindende Kontakte knüpfen, Unternehmenswerte vermitteln, positives Arbeitgeberimage aufbauen

In diesem Seminar geht es vorrangig darum, die neuen Mitarbeiter*innen mit einander vertraut zu machen, Sympathien und Stärken hervorzuheben und echte Zusammenarbeit zu fördern. Der Fokus liegt auf ‚freudvollem Erleben‘. So kann die emotionale Bindung an das Unternehmen gestärkt und die Unternehmensidentifikation gefördert werden.

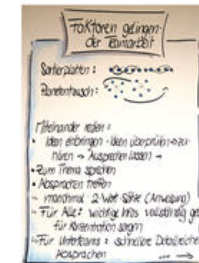
Zielgruppe: Auszubildende und Duale Student*innen der unterschiedlichen Berufsgruppen

Inhalte: Erleben und Bewusstmachen der Vorzüge des Unternehmens, die Kollegen kennen- und schätzen lernen, Vertrauen zu den Ausbildern aufbauen

- Barrieren abbauen
- Offenheit und Vertrauen schaffen
- Gemeinsam ins Tun kommen
- Talente erkennen und benennen
- gemeinsam Siege feiern
- eigene Motivation und Motivation von Außen
- Unternehmenswerte vermitteln

Methoden: Tools aus der Erlebnispädagogik, dem Neurolinguistischen Programmieren (NLP) und der Gewaltfreien Kommunikation (GFK). Insbesondere:

- Energizer / Wup's
- Szenische Spiele
- Kooperationsaufgaben
- Konstruktionsaufgaben
- Reflexionen



” TEAM ist, wenn Unterschiede sich ergänzen

VERANSTALTUNGEN FÜR BESTEHENDE TEAMS

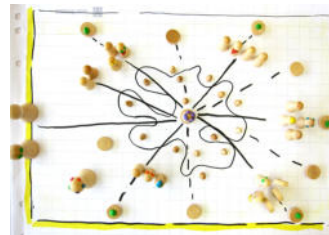
Veranstaltungen für bereits bestehende Teams werden nach vorheriger Absprache erstellt. Sie können als Teambuilding, -Training, -Coaching oder Supervision stattfinden. Es sind einmalige Maßnahmen, die auf die besonderen Anliegen eines Teams zugeschnitten werden. Zeitlich variieren sie zwischen Tagesveranstaltungen bis hin zu prozessbegleitenden Terminen über mehrere Wochen oder Monate. Sie alle bieten auf ihre Weise einen Rahmen, in dem die Teams sich austauschen, kennenlernen oder gemeinsam etwas entwickeln können, der weit über die Möglichkeiten des beruflichen Alltags oder von Seminaren hinaus geht.

Teamentwicklung / Teamcoaching

→ Ressourcen entdecken, Konflikte überwinden, Zukunft gestalten

In Teamentwicklungs- oder Coachingprozesse werden die individuellen oft dringlichen Schwierigkeiten oder Probleme eines Teams beleuchtet und bearbeitet. Sie bieten Raum, um zu bewusster Klarheit zu gelangen, individuelle Lösungen zu entwickeln und Konflikte konstruktiv zu klären.

Zielgruppe:	Abteilungen, Ämter und Teams, die <ul style="list-style-type: none"> • Kommunikationsprobleme nach außen haben • unter internen Konflikten leiden • sich umorientieren oder neu ausrichten möchten
Inhalte:	Die genauen Inhalte sind in einem Vorgespräch zu ermitteln, typische Themen sind z.B.: <ul style="list-style-type: none"> • Die Kommunikation mit einem bestimmten Klientel erleichtern • Die Außenwirkung eines Teams verbessern • Konstruktiver Umgang mit Veränderung • Das Selbstverständnis des Teams neu definieren • Konflikte zwischen Mitarbeitern medieren oder klären
Methoden:	Vorrangig Coachingtools aus dem Neurolinguistischen Programmieren (NLP) und der Gewaltfreien Kommunikation (GfK). Des Weiteren: <ul style="list-style-type: none"> • Systemische Interventionen • Diskurs • Fallbesprechungen • Szenische und Rollenspiele • Kleingruppenarbeit • Worldcafe



Teamtraining und Teambuilding

→ mit Leichtigkeit Ressourcen erkennen, Stärken entdecken, das Team erfrischen

Teamtrainings und –buildings arbeiten mit den Mitteln der Erlebnispädagogik bzw. des erfahrungsorientierten Lernens - indoor oder outdoor. *Teambuildings* haben den Schwerpunkt im gemeinsamen Erleben - Spaß steht hier mit im Vordergrund. *Teamtrainings* bilden im gemeinsamen Tun scheinbar spielerisch betriebliche Themen oder Abläufe ab. In diesem ‚Mikrokosmos‘ können sie so bewusst gemacht werden und so Impulse für originale Arbeitssituationen geben.

Zielgruppe:	Abteilungen und Teams, <ul style="list-style-type: none"> • die sich noch fremd sind • die großen Change hinter sich haben • denen ein Thema immer wieder begegnet • die ein sehr spezifisches Aufgabengebiet haben • die sich im Alltag selten sehen • die einen gemeinsamen stärkenden Tag gebrauchen können
Inhalte:	Die genauen Inhalte sind in einem Vorgespräch zu ermitteln, typische Themen für <i>Teamtrainings</i> sind z.B.: <ul style="list-style-type: none"> • Vertrauen und Verantwortung im Team • Qualitätsmanagement und Zeitdruck • Kommunikation in Projekten • Selbst- und Fremdwahrnehmung • Umgang mit Fehlern • Konkurrenz oder Kooperation <p>Typische Zielsetzungen für <i>Teambuildings</i> sind z.B.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mitarbeitermotivation • Networking • Unternehmensidentifikation • Wir –Gefühl stärken
Methoden:	Erfahrungsorientierte Lernszenarien, (Outdoor-)Erlebnispädagogik <ul style="list-style-type: none"> • Kooperationsaufgaben /-spiele wie z.B. Spinnennetz / Sortierbalken / Turmbau zu Babel / Labyrinth u. A. • Konstruktionsaufgaben, wie z.B. Seifenkistenbau / Vehikelbau /Turmbau / Murmelbahnbau u. A. • GPS- Orientierung / Geocaches / Outdoor-Race • Kletteraktionen, Klettergarten

Teamtraining Impressionen



CHRISTINA PLÖSSL
Beruf und Kommunikation

Team- und Kommunikationstrainerin
NLP MasterCoach

Venloer Str. 511, Atelier V511 in Hof . 50825 Köln . fon 0221 169 14 163 . mail CP@ChristinaPloessl.de



mit herzlichem Dank
für Ihr Interesse
Christina Plössl



**KLAR KOMMUNIZIEREN.
BEWEGLICH HANDELN.
ORIENTIERT IN VERÄNDERUNG.
WERTVOLL ENTSCHEIDEN.**

SEMINARE UND WORKSHOPS
LEBENDIG
INTERAKTIV
PRAXISNAH

TEAMTRAININGS UND TEAMENTWICKLUNG
RESSOURCENORIENTIERT
ERLEBNISREICH
VERBUNDEN

COACHING UND MEDIATION
KLAR
NACHHELFEND
UMFASSEND

CHRISTINA PLÖSSL
Beruf und Kommunikation

Team- und Kommunikationstrainerin
NLP MasterCoach

Venloer Str. 511, Atelier V511 in Hof . 50825 Köln . fon 0221 169 14 163 . mail CP@ChristinaPloessl.de

