

CHRISTINA PLÖSSL

Beruf und Kommunikation



Übersicht der Seminarprofile

ALLGEMEINE MITARBEITERFORTBILDUNGEN	Seite 3
<ul style="list-style-type: none">• Lösungsorientierte Gesprächsführung → Alternativen zu typischen und weit verbreiteten Fehlern der Kommunikation erkennen und anwenden	Seite 4
<ul style="list-style-type: none">• Praxistraining Körpersprache → Nonverbale Mittel, um souverän zu wirken und gehört zu werden	Seite 5
<ul style="list-style-type: none">• Klar kommunizieren – schwierige Situationen meistern → Neue Zugänge zu schwierigen Gesprächspartnern mit dem Konzept der ‚Gewaltfreien Kommunikation‘ (GFK) finden.	Seite 6
<ul style="list-style-type: none">• Rhetorik für den Alltag - konstruktiv kritisieren → Kritik so äußern, dass sie angenommen wird	Seite 7
<ul style="list-style-type: none">• Diversity Management → Verbale und nonverbale Tools, für einen angemessenen Umgang mit Fremdem und ungeliebten Verhaltensweisen	Seite 8
FORTBILDUNGEN FÜR FÜHRUNGSKRÄFTE	Seite 9
<ul style="list-style-type: none">• Selbstmanagement in Führung → Eigene führungsrelevante Persönlichkeitsmerkmale erkennen und individuell passende Strategien entwickeln	Seite 10
<ul style="list-style-type: none">• Konstruktive Feedbackkultur - Kritik an Mitarbeitern klar und lösungsorientiert formulieren → Konstruktive Kommunikationsmuster erkennen, eine vertrauensvolle Arbeitskultur entwickeln	Seite 11
<ul style="list-style-type: none">• Führung erleben – Führung verstehen → die eigenen Stärken und Schwächen im ‚Mikrokosmos Spiel‘ erleben, begreifen und ihre Wirkung erfassen	Seite 12
<ul style="list-style-type: none">• Praxisbegleitung „Junge Führungskräfte“ → Teams souverän leiten und effizientes Arbeiten fördern	Seite 13

CHRISTINA PLÖSSL

Beruf und Kommunikation

FORTBILDUNGEN FÜR AUSZUBILDENDE **Seite 14**

- **Teamarbeit und Kommunikation – Basics für den Nachwuchs** **Seite 15**
→ für einen guten Umgang mit Kunden und Bürgern und für ein kollegiales Arbeitsklima.

- **Kundenfreundliches Verhalten – Do's und Dont's im Service** **Seite 16**
→ Verbale und nonverbale Kommunikation für einen angemessenen Umgang mit Kunden und Bürgern

- **Arbeitsqualität und innere Einstellung - Zusammenhänge aufdecken, Verantwortung übernehmen** **Seite 17**
→ Eigenverantwortung annehmen, Mitverantwortung erkennen; Motivation fördern

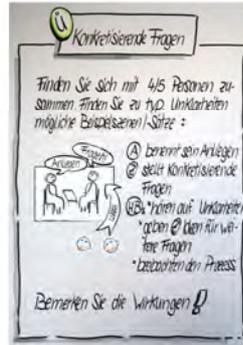
- **Projektarbeit und Schnittstellenkommunikation** **Seite 18**
→ die Besonderheiten von Projektarbeit begreifen, Stolpersteine erkennen, effizient mit unterschiedlichen Parteien kommunizieren

- **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



„ 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 Mitarbeitern 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 Konflikten und Missverständnissen mit Kunden, Kollegen oder Mitarbeitern anderer Institutionen und Unternehmen vorbeugen.

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 Mitarbeiter stärker an Ihr Unternehmen bindet.

CHRISTINA PLÖSSL

Beruf und Kommunikation

Team- und Kommunikationstrainerin

NLP MasterCoach

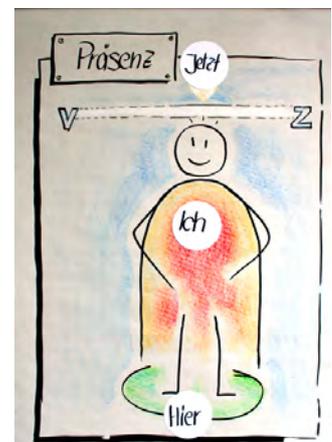
Venloer Str. 511, Atelier V511 in Hof . 50823 Köln . fon 0221 169 14 163 . mail CP@ChristinaPloessl.de

Lösungsorientierte Gesprächsführung

→ Alternativen zu typischen und weit verbreiteten Fehlern der Kommunikation erkennen und anwenden

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:	<p>Mitarbeitende aller Teams, Abteilungen oder Ämter, die</p> <ul style="list-style-type: none"> • in direktem Kundenkontakt stehen • die mit anderen Instituten / Unternehmen im Austausch stehen • intern abteilungsübergreifend kommunizieren müssen
Inhalte:	<p>Neben der Analyse konkreter Verhaltensweisen im Dialog, beachtet das Seminar auch die Vorbereitung von schwierigen Gesprächen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vorbereitung von schwierigen Gesprächen: <ul style="list-style-type: none"> ○ Die innere Einstellung und Vorannahmen ○ Den Gegenüber richtig einschätzen • Im Dialog: <ul style="list-style-type: none"> ○ Körpersprache lesen und nutzen ○ Hilfreiche Worte in Diskussionen ○ Kritik üben ○ Sachlich sein / persönlich werden ○ Gespräche lösungsorientiert beenden
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



CHRISTINA PLÖSSL

Beruf und Kommunikation

Team- und Kommunikationstrainerin

NLP MasterCoach

Venloer Str. 511, Atelier V511 in Hof · 50823 Köln · fon 0221 169 14 163 · mail CP@ChristinaPloessl.de



Praxistraining Körpersprache

→ Nonverbale Mittel, um souverän zu wirken und gehört zu werden

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

Zielgruppe:	<p>Mitarbeiter*innen aller Abteilungen, Teams oder Ämter,</p> <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:	<p>Insbesondere körpersprachliche Elemente zu den Themenbereichen:</p> <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:	<p>Insbesondere erfahrungsorientiert Methoden aus dem Neurolinguistischen Programmieren (NLP). Des Weiteren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Selbstwahrnehmung • Szenische Spiele • Klassische Rollenspiele • Vortrag • Persönlicher Austausch • Fallbeispiele

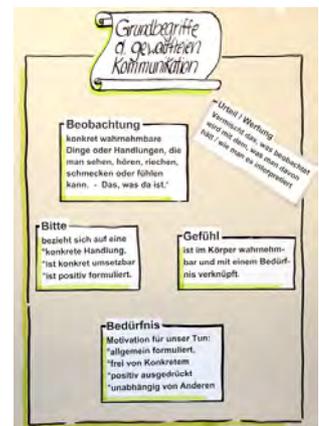


Klar kommunizieren – schwierige Situationen meistern

→ Neue Zugänge zu schwierigen Gesprächspartnern mit dem Konzept der ‚Gewaltfreien Kommunikation‘ (GFK) finden.

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:	<p>Mitarbeiter*innen aller Abteilungen oder Ämter, die</p> <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:	<p>Neben der Erklärung der wichtigsten theoretischen Hintergründe üben wir auch die Elemente der GFK:</p> <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:	<p>Elemente der GFK. Des Weiteren</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vortrag • Persönlicher Austausch • Fallbeispiele • Übungen in Kleingruppen

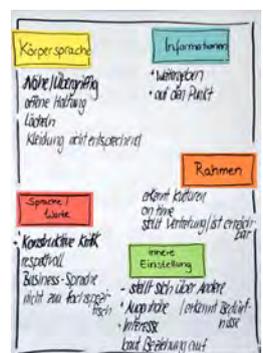


Rhetorik für den Alltag - konstruktiv kritisieren

→ Kritik so äußern, dass sie angenommen wird

Das Seminar bietet konkret umsetzbare Tipps und hilfreiche Tricks für den Umgang mit Kollegen, 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:	<p>Mitarbeiter*innen aller Abteilungen oder Ämter, die</p> <ul style="list-style-type: none"> • in direktem Kundenkontakt stehen • die mit anderen Instituten / Unternehmen im Austausch stehen • intern abteilungsübergreifend kommunizieren müssen
Inhalte:	<p>Neben der Analyse und Übung konkreter Möglichkeiten, Kritik zu üben, unterstützt das Seminar auch die Vorbereitung von Kritikgesprächen</p> <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:	<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



CHRISTINA PLÖSSL

Beruf und Kommunikation

Team- und Kommunikationstrainerin

NLP MasterCoach

Venloer Str. 511, Atelier V511 in Hof . 50823 Köln . fon 0221 169 14 163 . mail CP@ChristinaPloessl.de

Diversity Management

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

Dieses 2 –tägige Seminar macht typische Einstellungen und Verhaltensweisen bewusst, die zu Missverständnissen und unangenehmen Situationen führen. Die Teilnehmer 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 Kollegen an.

Zielgruppe:	Mitarbeiter*innen der unterschiedlichen Berufsgruppen und Abteilungen
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 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:	<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

Team- und Kommunikationstrainerin

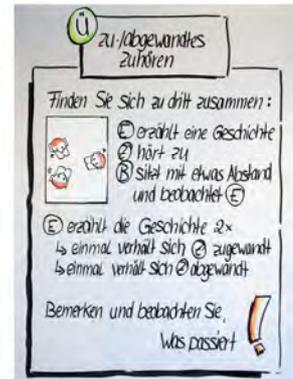
NLP MasterCoach

Venloer Str. 511, Atelier V511 in Hof . 50823 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 · 50823 Köln · fon 0221 169 14 163 · mail CP@ChristinaPloessl.de



Selbstmanagement in Führung

→ Eigene führungsrelevante 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:	<p>Relevante Sozial- und Persönlichkeitskompetenzen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Das Selbstverständnis als Führungskraft • Umgang mit Belastungen und Erwartungen • Vertrauen und Kontrolle • Umgang mit der Führungsrolle / Rollenklarheit • Einstellung zu Konflikten • Prioritäten setzen • Zeitmanagement
Methoden:	<p>Coachingtools und andere Methoden aus dem Neurolinguistischen Programmieren (NLP), der Gewaltfreien Kommunikation (GFK), und dem Erfahrungsorientierten Lernen. Des Weiteren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Selbstreflexionen • Systemische Tools • Kollegiale Beratung • Fallbesprechungen / Supervisionen • Szenische und Rollenspiele • Kleingruppenarbeit



Konstruktive Feedbackkultur

→ Kritik an Mitarbeitern klar und lösungsorientiert formulieren

→ Konstruktive Kommunikationsmuster erkennen, 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 . 50823 Köln . fon 0221 169 14 163 . mail CP@ChristinaPloessl.de



Führung erleben – Führung verstehen

→ die eigenen Stärken und Schwächen im ‚Mikrokosmos Spiel‘ erleben, begreifen und ihre Wirkung 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:	<p>Grundlegende übergeordnete Themen im Führungsalltag:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kommunikation an Schnittstellen • Informationsweitergabe • Kontrolle vs. Vertrauen • Umgang mit Konflikten im Team • Qualitäts – vs Zeitmanagement • Motivieren unter schwierigen Bedingungen
Methoden:	<p>Lernszenarien aus dem Erfahrungsorientierten Lernen in Verbindung mit Methoden aus dem Neurolinguistischen Programmieren (NLP). Des Weiteren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 . 50823 Köln . fon 0221 169 14 163 . mail CP@ChristinaPloessl.de



Praxisbegleitung für junge Führungskräfte

→ Teams souverän leiten und effizientes Arbeiten fördern

Die Praxisbegleitung findet über ein Jahr an mehreren Terminen statt. Sie bietet neben Coachingtools und supervisorischen Einheiten auch konkrete Leitfäden und Tools zum konstruktiven Umgang mit Mitarbeiter*innen. Die Teilnehmer 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:	<p>Neben Führungskompetenzen und Selbstreflexion werden auch konkrete Tools und Leitfäden für die Kommunikation in Führung vermittelt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Führungskompetenzen und Selbstreflexion: <ul style="list-style-type: none"> ○ Das Selbstverständnis als Führungskraft ○ Umgang mit den vielfältigen Belastungen und Erwartungen ○ Umgang mit Vertrauen und Verantwortung ○ Rollenklarheit ○ Einstellung zu Konflikten • Kommunikative Kompetenzen: <ul style="list-style-type: none"> ○ Körpersprache in Führung ○ Do's und dont's in Mitarbeitergesprächen ○ Kritik und klare Worte konstruktiv formulieren
Methoden:	<p>Coachingtools und andere Methoden aus dem Neurolinguistischen Programmieren (NLP), der Gewaltfreien Kommunikation (GFK), und dem Erfahrungsorientierten Lernen. Des Weiteren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Persönlicher Austausch • Kollegiale Beratung • Fallbesprechungen / Supervisionen • Szenische und Rollenspiele • Kleingruppenarbeit



CHRISTINA PLÖSSL

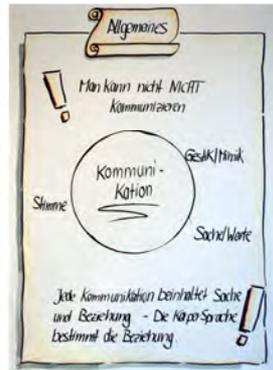
Beruf und Kommunikation

Team- und Kommunikationstrainerin

NLP MasterCoach

Venloer Str. 511, Atelier V511 in Hof · 50823 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 · 50823 Köln · fon 0221 169 14 163 · mail CP@ChristinaPloessl.de



Teamarbeit und Kommunikation - Basics für den Nachwuchs

→ für einen guten Umgang mit Kunden 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 Kunden.

Zielgruppe: Auszubildende und dual Studierende der unterschiedlichen Berufsgruppen

Inhalte: Neben dem Erleben von Teamprozessen und ihrer Wirkung steht das Vermitteln konkreter kommunikativer Mittel im Vordergrund

- Sozial- und Persönlichkeitskompetenzen:
 - Vertrauen und Verantwortung
 - Umgang mit unbekanntem Situationen
 - Eigenverantwortung übernehmen
 - Verantwortungsbewusst handeln
 - Selbst- und Fremdwahrnehmung

- Kommunikative Kompetenzen:
 - Die Wirkung von Körpersprache
 - Do's und don't's in Dialog und Gesprächen
 - Feedback positiv formulieren

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

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



CHRISTINA PLÖSSL

Beruf und Kommunikation

Team- und Kommunikationstrainerin

NLP MasterCoach

Venloer Str. 511, Atelier V511 in Hof · 50823 Köln · fon 0221 169 14 163 · mail CP@ChristinaPloessl.de



Kundenfreundliches Verhalten – Do's und Dont's im Service

→Verbale und nonverbale Kommunikation für einen angemessenen Umgang mit Kunden

Dieses Seminar zeigt typische, häufig unbewusste Verhaltensweisen gerade junger Mitarbeiter 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 Kunden an.

Zielgruppe: Auszubildende und duale Student*innen der unterschiedlichen Berufsgruppen

Inhalte: Neben dem Erleben der Wirkung von Körpersprache und ungeschickter Formulierungen steht das Vermitteln konkreter konstruktiver Verhaltensweisen und kommunikativer Hilfen im Vordergrund

- Nonverbale Kommunikation:
 - Innere Einstellung und Körpersprache
 - Umgang mit Schüchternheit und Unsicherheit
 - Körpersprache in Gesprächen
 - Angemessen Begrüßen
 - Selbst- und Fremdwahrnehmung
- Verbale Kommunikation:
 - Die Wirkung des Wortes ‚Aber‘
 - Zuhören als Element der Kommunikation
 - Gute Fragen stellen
 - Feedback positiv formulieren

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

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



Arbeitsqualität und innere Einstellung - Zusammenhänge aufdecken, Verantwortung übernehmen

→ Eigenverantwortung annehmen, Mitverantwortung erkennen; Motivation 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



Projektarbeit und Schnittstellenkommunikation

→ 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



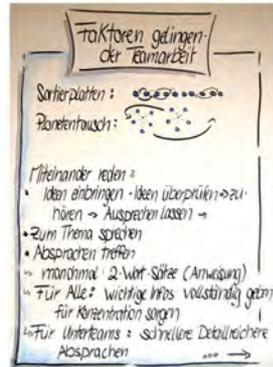
Unternehmensidentifikation und Networking – zukünftige Mitarbeiter binden

→ 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:	<p>Erleben und Bewusstmachen der Vorzüge des Unternehmens, die Kollegen kennen- und schätzen lernen, Vertrauen zu den Ausbildern aufbauen</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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:	<p>Tools aus der Erlebnispädagogik, dem Neurolinguistischen Programmieren (NLP) und der Gewaltfreien Kommunikation (GFK). Insbesondere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.

CHRISTINA PLÖSSL

Beruf und Kommunikation

Team- und Kommunikationstrainerin

NLP MasterCoach

Venloer Str. 511, Atelier V511 in Hof . 50823 Köln . fon 0221 169 14 163 . mail CP@ChristinaPloessl.de



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:	<p>Abteilungen, Ämter und Teams, die</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kommunikationsprobleme nach außen haben • unter internen Konflikten leiden • sich umorientieren oder neu ausrichten möchten
Inhalte:	<p>Die genauen Inhalte sind in einem Vorgespräch zu ermitteln, typische Themen sind z.B.:</p> <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:	<p>Vorrangig Coachingtools aus dem Neurolinguistischen Programmieren (NLP) und der Gewaltfreien Kommunikation (GfK). Des Weiteren:</p> <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:	<p>Abteilungen und Teams,</p> <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:	<p>Die genauen Inhalte sind in einem Vorgespräch zu ermitteln, typische Themen für <i>Teamtrainings</i> sind z.B.:</p> <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:	<p>Erfahrungsorientierte Lernszenarien, (Outdoor-)Erlebnispädagogik</p> <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 / Murbelbahnbau 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 . 50823 Köln . fon 0221 169 14 163 . mail CP@ChristinaPloessl.de

