

# Dr. Hagemann-Training



***Managemententwicklung und  
Seminare/Beratung***

## Seminar-Programm 2018

***Den Erfolg steigern:  
national - international - interkulturell***

Leistungsziele:

- **Erfolg:** Verhandeln, Führen und Leiten
- **Sicherheit:** Konflikte erfolgreich lösen
- **Kompetenz:** In der Sache und menschlich überzeugen

Sehr geehrte Damen,  
Sehr geehrte Herren,

herzlich willkommen zum neuen Seminarprogramm 2018



Wir freuen uns, Ihnen auch im Jahre 2018 wieder ein umfangreiches Seminarprogramm anbieten zu können. Sie werden feststellen, dass wir einige neue und hoffentlich interessante Themen aufgenommen haben.

Unser Ziel: Sie treffen interessante Menschen, erhalten wertvolle Informationen und Publikationen. Sie verfügen anschließend über neues Wissen und optimierte Verhaltensmöglichkeiten.

Ein Team erfahrener Dozenten/innen und Trainer/innen garantiert Ihnen Seminare mit hohem Lernerfolg.

Mit freundlichen Grüßen

Dr. Hermann Hagemann

## Das Seminarangebot 2018 auf einen Blick

Die Termine 2018 für Seminare in Münster auf einen Blick. Die Teilnehmerzahl ist auf maximal 10 Personen begrenzt. Selbstverständlich führen wir alle Veranstaltungen auch Inhouse in Ihrem Unternehmen/Institut durch.

<b>Das Seminarangebot 2018</b>			2-4
<b>Trainer-Profil / CV</b>			5
<b>Team - Der didaktische Service</b>			6

<b>Thema (Kurztitel)</b>	<b>Termine</b>	<b>EURO</b>	<b>Seite</b>
--------------------------	----------------	-------------	--------------

I. Kommunikation – allgemein

1.	Rhetorik 2020		980,--	7
2.	Präsentationstechniken		980,--	8
3.	Körpersprache		980,--	9
4.	Moderation		980,--	10
5.	Team: Erfolgreich arbeiten im Team		980,--	11
6.	Verhandlungen/Gespräche erfolgreich führen		980,--	12
7.	Konfliktmanagement		980,--	13
8.	Der Umgang mit schwierigen Kunden		980,--	14
9.	Mitarbeiter-Beurteilungsgespräche und Motivation		980,--	15
10.	Die Generation Y: erkennen, richtig ansprechen, motivieren! (neu)		980,--	16
11.	Kundenorientierung/Beschwerdemanagement		980,--	17
12.	NLP: Menschen erkennen und erfolgreich führen		980,--	18
13.	Cross-Selling		980,--	19
14.	Männerwelten – Frauenwelten: was tun, wenn verschiedene Welten sich im Beruf begegnen		980,--	20
15.	Ab morgen wird alles anders – Veränderungen erfolgreich durchführen		980,--	21
16.	Wir machen Menschen Mut!		980,--	22
17.	Respekt!		980,--	23
18.	Das musikalische Team		980,--	24-25

## II. Interkulturelle Kommunikation

19.	Interkulturelle Kompetenz: faire Kommunikation miteinander - eine Schlüsselkompetenz für alle in Deutschland (Migranten und Nicht-Migranten) (neu)		980,--	26
20.	Internationale Verhandlungen erfolgreich führen		980,--	27
21.	Diversity Management: Leben und Arbeiten in (bunter Vielfalt) (neu)		980,--	28
22.	Train the Trainer im interkulturellen Bereich - wie Seminare durchführen für Mitarbeiter/Kunde		980,--	29
23.	Achtsam und erfolgreich kommunizieren mit Migranten/Flüchtlingen		980,--	30
24.	Afrika - achtsamer und effektiver Umgang mit Flüchtlingen aus Afrika	08-09.03.2018	980,--	31-32
25.	Umgang mit Migranten und Flüchtlingen in unangenehmen, schwierigen und gewaltbereiten Situationen	29.-30.05.2018	980,--	33-34

## III. Persönlichkeitstraining

26.	Die optimale Führungskraft		980,--	35
27.	Die Führungskraft als Coach und Berater		980,--	36
28.	Die junge Führungskraft auf dem Weg nach oben - Schlüsselqualifikationen (neu)		980,--	37
29.	Train the Trainer		980,--	38
31.	Feedback – Wie wirke ich?		980,--	39
32.	Heute Kollege, morgen Vorgesetzter - das Führungs-ABC für Aufsteiger		980,--	40

## IV. Psychologie im Alltag

30.	Gefahrenmanagement: mit Bürgern/ Kunden in Sicherheit arbeiten Gefahren und gefährliche Kunden vor dem Angriff erkennen -psychologische Strategien entwickeln zur Gefahrenabwehr (neu)	25.-26.06.2018	980,--	41
31.	Das Anti-Ärger-Training		980,--	42
32..	Der Umgang mit Kränkungen und Angriffen am Arbeitsplatz			43
33.	Stress: Anforderungen, Belastungen und deren Bewältigung			44
34.	Transaktionsanalyse für Führungskräfte			45
35.	Die Führungskraft als Coach und Berater			46
36.	Angst und Kränkung: Der achtsame und effektive Umgang mit Ängsten und Kränkungen			47

## V. Kommune - Spezial

37.	Leistungsbewertungen und Zielvereinbarungen erfolgreich durchführen – eine notwendige Leistung für Führungskräfte		980,--	48
-----	---	--	--------	----

## VI. Einzel- und Gruppen Coaching / Supervision

38.	Erfolgreiche Wege gemeinsam gehen		200.--	49
-----	-----------------------------------	--	--------	----

## VII. Demographischer Wandel

39..	Die Arbeitskraft erhalten: Was können Mitarbeiter/innen tun, um fit zu bleiben - Wie können Führungskräfte sie dabei unterstützen?		980.--	50-51
------	---	--	--------	-------

## VIII. Referenzen - Unternehmensphilosophie

	Unternehmenskooperationen			52
	Teilnehmer berichten aus Seminaren (Rückmeldungen)			53-69
	Presseberichterstattung			70
	Interkulturelles Training lohnt sich – unsere Philosophie			71

## Fax-Anmeldung

72

Die Kosten (zzgl. MwSt.) beinhalten die Seminargebühren, die Seminargetränke und ein Mittagessen.

## Trainer-Profil / CV: Dr. Hermann Hagemann

### STUDIUM

1975-1987 Politikwissenschaft, Rechtswissenschaft, Philosophie  
an der Westfälischen Wilhelms-Universität Münster  
Abschluss: 1983 Magister Artium  
Abschluss: 1987 Promotion

Weiterbildung  
1993-1998 Zusatzausbildung in Psychotherapie  
1993-1995: Grundkurs I-III  
1996-1998: Zusatzkurs I-III

### BERUFLICHE TÄTIGKEITEN

1978-1981 Studentische Hilfskraft, freier Mitarbeiter von Prof. Dr.  
jur. G.H. Wittkämper (Direktor des Instituts für  
Politikwissenschaft)

ab 1983 Freiberufliche Arbeit: Vorträge und Seminare  
zu Themen der Wirtschafts- und Sozialwissenschaft für  
Volkshochschulen, Verbände, Stiftungen etc.

1986-1988 Hauptamtlicher Dozent der Europäischen Staatsbürger-  
Akademie (deutsch-niederländisch)

1988-1989 Wissenschaftlicher Mitarbeiter im Deutschen Bundestag

1990-1991 Abteilungsleiter Binnenmarkt im internationalen Gustav-  
Stresemann-Institut, Bonn

1992-1998 **1. Bereich: gesellschafts- und wirtschaftspolitische  
Analyse** Themen: Ökonomie und Politik. Europäische  
Union – Internationale Verhandlungen für:  
Referententeam der EU-Kommission (Team Europe)  
Bundesministerien, Land NRW, Stiftungen,  
Gewerkschaften,  
Lehraufträge an den Universitäten Münster, Siegen,  
Fulda, für Vereine, Banken, Studieninstitute.

### **2. Bereich: psycho-soziale Kompetenz**

Seminare/Coaching/Trainings zu den Themen:  
Führungskompetenz, NLP, Konfliktmanagement,  
Interkulturelle Kommunikation, Gesprächsführung,  
Entspannungstechniken, Moderationstechniken,  
demographischer Wandel und Fitness,  
Gefahrenmanagement, etc.

**1999**

### **Firmengründung Dr. Hagemann-Training**

Fremdsprachen

englisch-französisch-niederländisch-spanisch-russisch

## DAS TEAM

### **Themenvielfalt erfordert ein Trainerteam.**

Wir legen großen Wert auf **Themenvielfalt** und **Themenkompetenz**. Unser Trainerteam setzt sich aus zehn praxisorientierten und erfahrenen Trainerinnen und Trainern zusammen, die aus unterschiedlichen Ausbildungsbereichen kommen.

Im Bereich der interkulturellen Kommunikation verfügen wir über Trainer/Trainerinnen aus verschiedenen Kontinenten.

Je nach Thema wählen wir aus unserem Expertenpool den Trainer/ die Trainerin aus, der für dieses Thema die höchste Kompetenz mitbringt.

Gerne beantworten wir Ihnen auch individuelle Fragen.

## Der didaktische Seminar-Service

### **VOR BEGINN DES SEMINARS:**

- **Seminarabsprache mit Ihnen/Ihrem Unternehmen:**  
Seminarinhalte – Zeitplan – Ziele
- Genaue Wegbeschreibung zum Seminar-Ort:  
Schiene – PKW – Flugzeug

### **IM SEMINAR:**

- Contracting: Teilnehmer und Trainer vereinbaren die Erfolgsziele des Seminars.
- Die Teilnehmer erhalten eine individuell für das Training erstellte Publikation.

### **NACH DEM SEMINAR:**

- Die Teilnehmer erhalten eine Dokumentation der Arbeitsergebnisse.
- Binnen 48 Stunden beantworten wir Ihnen weitere Fragen.
- Die Teilnehmer erhalten eine umfangreiche Literaturliste.

### **Seminarzeiten**

Beginn:	1. Tag	10.00 Uhr
Ende:	2. Tag	16.00 Uhr

## I. Kommunikation – allgemein

### 1. Rhetorik 2020: von allen verstanden werden (neu)

#### **Seminarziele:**

Gute Vorträge / Reden / Diskussionsbeiträge / mediale Auftritte überzeugen. Im Praxisseminar üben die Teilnehmer/innen verschiedene Techniken der Rhetorik und lernen so, die Herausforderungen des Alltags zu meistern. Das Seminar stellt die Menschen in ihrer Verschiedenheit dar (Vergleich von Kultur, Erfahrungen, Kommunikationsmodellen) und zeigt Wege auf, andere mit Worten/Techniken und einer guten Körpersprache zu erreichen. Außerdem lernen Sie, im Vortrag ganz schnell zu sehen, wie Sie ankommen und richtig zu reagieren.

#### **Programmübersicht – Wege zu Seminarzielen:**

- Vorbereitung von Vorträgen, Reden, Diskussionsbeiträgen, medialem Auftritt: Zielgruppenanalyse, Medienauswahl, Raum- und Zeitgestaltung,
- Der Aufbau von Reden, Statements, Festreden, Vorträgen etc.
- Das richtige Medium zum rechten Zeitpunkt: Auswahl und Funktion von Flipchart, Pinwand, Overhead und Powerpoint bei der Rhetorik
- Was tun gegen Lampenfieber, Auftrittsängste, schlechte Erfahrungen?
- Sich selbst gestalten: den „ersten Eindruck“ erfolgreich beeinflussen, einen schlechten Start korrigieren
- Wie sich richtig verhalten bei internationalem Publikum, Migranten/innen?
- Eine gute Atmosphäre und Vertrauen bei Vortrag und Diskussion schaffen
- Mit Bildern, Klängen, Gefühlen und rationalen Erklärungen verschiedene Menschen in deren „Lebens- und Denkswelt“ erreichen (die Vier-Kanal-Technik: visuelle, auditive, kinästhetische und intellektuelle Menschen richtig ansprechen)
- Die wichtigsten Regeln der aktiven Körpersprache/Signale der Körpersprache anderer verstehen (Kinesik)
- Ganz schnell erkennen können, wie ich ankomme (facial decoding). Widerstände/Störungen/Einwände/Vorwände erkennen und meistern
- Zwölf Regeln erfolgreicher Gesprächsführung bei Diskussionen/Einwänden
- Mit Anti-Stress-Techniken Krisen bei Vorträgen/Diskussion/Auftritten meistern
- Der gute Umgang mit Beschwerden und Kritik/Reklamationen bei Vorträgen und Verhandlungen
- Schwierige Teilnehmer überzeugen und für sich einnehmen
- Umsetzung des Seminars in den Alltag der Teilnehmer/innen



## 2. Präsentationstechniken: Themen erfolgreich präsentieren

### Seminarziele:

Die Teilnehmer/innen lernen die wichtigsten Grundlagen und Unterschiede zur Durchführung eigener Präsentationen im In- und Ausland kennen. Das Seminar vermittelt die wichtigsten klassischen Techniken der Präsentation und des medialen Auftritts. Das Ziel: deutsche und ausländische Zuhörer/innen und die Presse gleichermaßen erfolgreich ansprechen und überzeugen. Die Instrumente dazu: erfolgreicher Einsatz von Medien, Gesprächsführung und Körpersprache.

Im Seminar lernen die Teilnehmer/innen anhand von Rollenspielen und Übungen, Situationen des Alltags und schwierige Situationen mit Menschen vieler Kulturen bewusst zu steuern.

### Programmübersicht – Wege zu Seminarzielen:

- Zielbestimmung und Vorbereitung der professionellen Präsentation
- Die wichtigen Ablaufschritte der erfolgreichen Präsentation
- Was tun gegen „Lampenfieber“ und „Auftrittsängste“
- Der erste Eindruck: „You never get a second chance ...“
- Autosuggestive Strategien für einen guten Kontakt zu Kunden
- Der gekonnte Einsatz von Präsentationsmitteln (Visualisierungshilfen)
- Die Verbindung einer aktiven Körpersprache mit verschiedenen Präsentationsmitteln
- Verschiedene Präsentationsformen (Statement, Analyse, Rede etc.)
- Optimierung der Präsentationstechniken durch eine gute Rhetorik
- Begrüßung, Hauptteil und Schluss einer Präsentation
- Die interaktive Präsentation durch Moderationstechniken
- Der Umgang mit Widerständen, Störungen und schwierigen Teilnehmern
- Präsentation und 12 goldene Regeln der Gesprächsführung
- Aggressionsfreier Umgang mit Kritik
- Kinesik: Was sagt mir die Körpersprache anderer über meinen Erfolg?
- Der gelungene Abschluss einer Präsentation
- Verschiedenheiten der Präsentation in anderen Kulturen
- Praxisübungen mit Präsentationstechniken
- Auswertung einer Präsentation (Optimierungsschritte für weitere Präsentationen)

## 3. Körpersprache: Signale richtig verstehen und senden (neu)

### Die Herausforderung:

Menschen glauben der Körpersprache mehr als Worten. **Aber:** die Körpersprache in Deutschland hat sich in den letzten Jahren stark verändert. Sie ist vielfältiger geworden und ein Blick oder Lächeln haben in manchen Kulturen in Deutschland (Russen/Türken/Araber /etc.) aber auch Generationen eine ganz andere Bedeutung. **Und:** Jugendliche haben eine ganz neue Körpersprache entwickelt. Die Quellen: Freunde, Filme/Internet.

### Seminarziele:

Sie lernen die Signale der Körpersprache der eigenen Kultur besser verstehen und die anderer wichtiger Kulturen und Gruppen in Ihrem Umfeld. Sie können danach Ihre Kollegen/ Mitarbeiter/Freunde/Kinder besser verstehen, führen und leiten, motivieren, Ihre Verhandlungen verlaufen erfolgreicher. Sie erhalten außerdem ein Feedback über die Wirkung Ihrer Körpersprache.

### Programmübersicht:

- Die Bedeutung der Körpersprache für den beruflichen und privaten Erfolg
- Körpersprache spricht Wahrheit-Die Gesetze der Körpersprache- facial decoding
- Gebote und Verbote in verschiedenen Kulturen/ Generationen
- Was kuckst Du? Die Sprache der Augen
- Die Macht der Lächelns und wann lächeln völlig missverstanden wird.
- Die Gestik: Hände sagen mehr als Worte
- Die Muskelspannung: Präsident Putin und Präsident Obama: was zeigt wann und wo Erfolg: lockeres Auftreten oder angespannte Körperhaltung
- Den „ersten Eindruck“ erfolgreich gestalten: verbal und nonverbal
- Stand und Sitzen: Die Wirkung in verschiedenen Kulturen
- Die Bewegung der Augen zeigt Gedanken
- Stimme und Stimmung: wann ist leise gut und wann sehr laut?
- Sympathie und Körpersprache: wer mag mich (nicht)
- Der Handschlag: wer mag den Handschlag und wer nicht?
- Die Grundzüge der Körpersprache anderer Kulturen (Russland, USA, - Großbritannien, Türkei)
- Nähe und Entfernung: die richtige Distanz wahren/ schaffen
- Praktische Übungen für den Alltag der Teilnehmer/innen

## 4. Moderationstechnik

### Seminarziele:

Ziel dieses Seminars ist es, die Zusammenarbeit von Gruppen, Teams und Abteilungen durch die Anwendung von Moderationstechniken zu unterstützen und Kommunikationsprobleme durch den Einsatz von Moderation zu vermeiden.

### Programmübersicht – Wege zu Seminarzielen:

- Gruppenprozesse erkennen und gestalten können
- Open Space und andere moderne Techniken der Moderation
- Wie Führungskräfte die Rolle eines Moderators einnehmen und gestalten
- Visualisierung von Fragen und Informationen: die optische Aufbereitung von Informationen
- Wie der Moderator Meinungs- und Willensbildung in Gruppen erkennen, wiedergeben und beeinflussen kann
- Wie der Moderator auch Gefühlsprozesse in Gruppen erkennen, sichtbar machen und beeinflussen kann
- Problemlösungsvorgehen in Gruppenarbeit: Gruppenarbeit anleiten, durchführen und auswerten
- Gruppen positiv beeinflussen können
- Die Dynamik einer Gruppe körpersprachlich erkennen und beeinflussen
- Techniken, um mit Störungen in der Gruppe umgehen zu können
- Der Einsatz von Moderationstechniken zur Konfliktlösung
- Ergebnissicherung: Techniken, Ergebnisse der Moderation und Diskussion zu sichern
- Viele Praxisübungen aus dem Alltag der Teilnehmer

## 5. Teamtraining: Erfolgreich arbeiten in Teams/Gruppen

### Seminarziele:

Der betriebliche Erfolg von Teams und Gruppen ist in hohem Maß von einer guten Kommunikation und hohen Motivation der Mitarbeiter abhängig. Es gilt, Mitarbeiter/innen in ihrer Identität zu erkennen, zu respektieren und gut mit ihnen zusammenzuarbeiten. Ziel des Seminars ist es, die Kommunikation im Team zu verbessern. Das Seminar übt an Praxisbeispielen: Motivationsstrategien, Anti-Mobbing-Techniken, Konfliktmanagement im Team, erfolgreiche Durchsetzungsstrategien, Einsatz emotionaler Intelligenz etc.

### Programmübersicht – Wege zu Seminarzielen:

- Die Regeln erfolgreicher Arbeit im Team
- Die Bedingungen erfolgreicher Teamarbeit
- Wie kann ich Teams/Gruppen erfolgreich motivieren?
- Teamanalyse: Welche Rollen spiele ich im Team, wie kann ich meine Position verbessern?
- 10 Regeln erfolgreicher Gesprächsführung im Team
- Was verrät mir die Körpersprache der anderen?
- Konfliktmanagement im Team – sich im Team behaupten
- Was tun, wenn es im Team zu Mobbing kommt (Anti-Mobbing-Strategien)
- Mitarbeitergespräche im Team
- Wie erarbeiten wir eine Gruppenidentität im Team?
- Moderationstechniken für eine erfolgreiche Arbeit im Team
- Führungsstil „Coaching“ im Team
- Mit Menschen aus allen Kulturen im Team zusammenarbeiten
- Der Einsatz emotionaler Intelligenz im Team
- Viele Praxisübungen – schnelles Umsetzen des Erlernten in die Praxis

## 6. Verhandlungen / Gespräche erfolgreich führen

### Seminarziele:

Ziel des Seminars ist es, die Kommunikation mit Verhandlungspartnern der eigenen und fremden Kultur zu verbessern.

Erfolgreiche Kommunikations-Manager/innen verfügen deshalb über die soziale Kompetenz, mit Menschen der eigenen Kultur und anderer Kulturen sowohl intern als auch extern erfolgreich zu kommunizieren (Verhandlung, Verkauf, Konferenz etc.)

### Programmübersicht – Wege zu Seminarzielen:

- Das Kunden-Profil eines internen / externen Kunden erarbeiten: Wer tickt wie?
- Die Vermittlung eines ersten guten Eindrucks in verschiedenen Kulturen
- Wie Stress die Kommunikation verändert/ Strategien um eigenen oder fremden Stress zu vermeiden
- Gespräche mit Kunden strukturiert führen (Begrüßung-Verhandlung-Verabschiedung)
- Alle Kunden und Kulturen verhandeln anders! Darstellung an praktischen Beispielen aus dem Alltag
- Das passende Konfliktmanagement: klare Ansprache und /oder nettes Gespräch, aber immer nachhaltig und wertschätzend!
- Techniken der nationalen und interkulturellen Gesprächsführung-Deeskalation und sich Respekt verschaffen
- Widerstände in Verhandlungen erkennen und überwinden
- Was sagt mir die Körpersprache der Kunden? Die eigene Körpersprache richtig nutzen!
- Erfolgsworte und Gesten in verschiedenen Kulturen und Verbote
- Die richtige Distanz in verschiedenen Kulturen
- Der Abschluss der Verhandlung: die wichtigen Rituale
- Praxisübungen: Anwendung des Gelernten auf Situationen des Alltags der Seminarteilnehmer/innen

## 7. Konfliktmanagement und Kommunikation

### Seminarziele:

Ziel des Seminars ist es, für alle Teilnehmer/innen ein gutes praxisnahes Konfliktmanagement zu entwickeln. Im Seminar lernen die Teilnehmer/innen die wichtigsten Konfliktsituationen kennen. Es gilt, mit deutschen und ausländischen Mitarbeitern ein gutes Konfliktmanagement einzuüben. Die Teilnehmer/innen trainieren anhand von Rollenspielen und Übungen, Situationen des Alltags und schwierige Situationen bewusst zu steuern.

### Programmübersicht – Wege zu Seminarzielen:

- Typische Konflikte des Teams/Unternehmens und ihre Wahrnehmung
- Konfliktanalyse: Wie entstehen Konflikte – welche Grundmuster gibt es?
- Grundregeln der Kommunikation und des Konfliktmanagements in Deutschland und in anderen Ländern im Vergleich
- Konfliktmanagement in interkulturellen/internationalen Teams/Unternehmen
- Konfliktmanagement bei Mobbing
- Einsatz der eigenen Körpersprache beim Konfliktmanagement
- Konfliktmanagement und Führungsverhalten:  
lösbare und nichtlösbare Konflikte, Mobbing
- Konstruktive Gesprächsführungstechniken beim Konfliktmanagement
- Moderationstechniken zur Konfliktregelung
- Techniken zur Reduktion von Anspannung in Stress-Situationen
- Konstruktiver Umgang mit schwierigen Mitarbeitern
- Kritisieren und motivieren
- Übertragung der Seminarinhalte auf die Arbeit in der Praxis

## 8. Schwere Zeiten - schwierige Kunden: Strategien für eine erfolgreiche Kommunikation

### Die Problemlage:

Die Zeiten werden für manche härter (Einkommen sinken, die Zahl der depressiv Erkrankten nimmt zu), und es gibt immer mehr schwierige Kunden. Not, Emotionen und Frustration können sich schnell in Aggression verwandeln. Mitarbeiter im Kundenservice, im Außendienst, im Call-Center etc. sind heute häufiger mit schwierigen Kunden konfrontiert.

### Seminarziel:

Mit diesem Seminar lernen die Mitarbeiter, verschiedene Situationen und Kunden frühzeitig und schnell einzuschätzen und angemessen zu reagieren.

Die Teilnehmer/innen erfahren, wie kritische Gespräche gesteuert werden.

Sie erlernen wirksame Methoden der Gesprächsführung, der Deeskalation und des eigenen Stressmanagements.

### Programmübersicht – Wege zu Seminarzielen:

- Kundenorientierung im Umgang mit schwierigen Kunden/innen - Leitfaden
- Schwierige Kundentypen psychologisch in den Griff kriegen
- Strategien für Problemlösungsgespräche
- Die eigenen Gefühle in den Griff kriegen – erprobte Techniken
- Aggressionen erkennen, einordnen und angemessen damit umgehen
- Mit der richtigen Technik Gespräche führen, Konflikte lösen
- Körpersprache von Kunden/innen erkennen, die eigene richtig einsetzen
- Konfliktmanagement: wie verhalte ich mich richtig bei Reklamationen/ Beschwerden
- Win-Win-Situationen erarbeiten: den Kunden nicht in „die Loser-Position“ bringen!
- Aktion erzeugt Reaktion: eigene Einstellungsbarrieren erkennen und aufheben
- Wie bleibe ich auch in kritischen Situationen ruhig, gelassen, freundlich?
- Was tun, wenn Situationen brenzlich werden, der Kunde droht oder beleidigt?
- Der Umgang mit schwierigen Jugendlichen und Machos
- Stress vermeiden oder bewältigen: mentale Möglichkeiten, Techniken der Entspannung und „Sekundentechniken“
- Umsetzung des Seminarprogramms in den Berufsalltag (praktische Übungen)

## 9. Mitarbeiter-Beurteilungsgespräche und Motivation

### Seminarziele:

Motivation ist eine wichtige Voraussetzung für ein erfolgreiches Handeln im beruflichen und privaten Leben. Wer sich selbst und andere motivieren kann, steigert seinen Erfolg und damit die Lebensfreude. Sie erhalten wichtige Informationen über Motivations- und Erfolgsstrategien und üben diese im Seminar. Sie lernen ihre Mitarbeiterinnen bei Gesprächen (Beurteilungsgespräche, Mitarbeiter- und Zielgespräche etc. richtig einzuschätzen und „typengerecht“ zu motivieren.

### Programmübersicht - Wege zu Seminarzielen:

- Motivationstechniken: sich und andere motivieren
- Mitarbeiter/innen erkennen und typengerecht motivieren
- Die richtige Wortwahl: der Schlüssel zum Herzen der Mitarbeiter/innen
- Eine gute Stimmung bei wichtigen Gesprächen erzeugen und gezielt einsetzen können.
- Positiv denken! Wie erlange ich eine optimistische Grundeinstellung?
- Frage: Bin ich durch meine Erziehung auf Erfolg oder Misserfolg programmiert worden? Wie kann ich mich ändern?
- Ängste überwinden lernen
- Entspannungstechniken zur Beseitigung von Stress bei wichtigen Gesprächen
- Menschen, ihren Charakter und ihre Bedürfnisse erkennen können
- Durch körpersprachliche Signale Menschen motivieren können
- Lob und Kritik zur Motivationssteigerung einsetzen
- Sich selbst belohnen lernen
- Die Kräfte des Unterbewussten nutzen
- Tiefenpsychologische Techniken, um Ruhe und Gelassenheit zu erlangen und zu bewahren
- Eine gute Atmosphäre am Arbeitsplatz schaffen
- Was tun, wenn Mobbing und Konflikte die Motivation rauben?
- In kürzester Zeit Stress beseitigen und Motivation aufbauen können
- Lernen, ein attraktives Umfeld zu gestalten
- Praktische Übungen – Umsetzung des Seminars in den Alltag der Teilnehmer/innen



## 10. Die Generationen Y: erkennen, richtig ansprechen, motivieren! (neu)

### Die Herausforderung

Die nach 1980 Geborenen, die Generation Y, gelten als ehrgeizig, selbstbewusst und verwöhnt. Die Generation Y stellt alles in Frage, das Lieblingswort: warum? Sie haben eigene Vorstellungen von Arbeit und Leben, das sorgt auch für Konflikte. Die Teilnehmer/innen lernen im Seminar verschiedene Generationen kennen, unterscheiden und den Umgang damit (Schwerpunkt Y).

### Seminarziele:

- Die Y-Generation: was sie will, wie sie tickt: Stand der Forschung
- Sich ein Profil des jeweiligen Y-Gesprächspartners schaffen können.
- Wer bin ich, wer sind die anderen: Unterschiede zwischen Y-Generation, X-Generation, der Z-Generation: Weltbilder und Ressourcen.
- Gespräche im Vertrauen aufbauen, heiße Themen ansprechen können
- Was sagt mir die Körpersprache meines Y-Gesprächspartners?
- Facial-Decoding der Y-Generation, die Schnellanalyse
- Stress beim Gesprächspartner sehen und beheben können
- Konfliktgespräche führen zu den Themen: Leichtigkeit im Arbeitsleben, Leistung und Lebensgenuss, Work-Life-Balance, Arbeitszeiten
- Die richtige Wortwahl: der Schlüssel zum Herzen der Y-Generation
- Die Psychologie des Raumes
- Wo müssen Firmen/Chefs umdenken, wo die Y-Generation. Gibt es win-win- Lösungen
- Neue Verhandlungstechniken für die Y-Generation
- Die Generation Z (nach 2000 geboren). Worauf müssen Sie sich einstellen?
- Die multi-kulturelle Y-Generation
- Und immer ruhig bleiben! Anti-Stress-Techniken für die Gespräche mit der Y-Generation
- Fallbeispiele gelungener Gespräch mit der Y-Generation
- Praktische Übungen – Umsetzung des Seminars in den Alltag der Teilnehmer/innen

## 11. Kundenorientierung/ Beschwerdemanagement

### Seminarziele:

Beschwerden richtig entgegenzunehmen und zu bearbeiten ist nicht immer leicht. Dennoch: Jede Beschwerde ist ein Gesprächsangebot, das wir nutzen können. Nur 4 – 5 % aller Kunden beschwerten sich direkt.

Die Teilnehmer/innen üben im Seminar, Situationen des Alltags und schwierige Situationen bewusst zu steuern. Es gilt, Kunden/innen aller Nationen und jeden Alters in ihrer Verschiedenheit zu erkennen, richtig anzusprechen und mittels eines guten Beschwerdemanagements das Kundenverhältnis zu optimieren und zu festigen.

### Programmübersicht – Wege zu Seminarzielen:

- Der gute Aufbau und Ablauf eines Beschwerdegesprächs
- Die Beschwerde als Kommunikationschance nutzen
- Offene und verborgene Botschaften bei der Beschwerde erkennen
- Gesprächs- und Verhaltensregeln bei Beschwerden
- Autosuggestive Techniken für einen guten Kundenkontakt bei Beschwerden:  
Wie bleibe ich freundlich?
- Die Körpersprache: Signale verschiedener Kulturen erkennen können, eigene körpersprachliche Signale bewusst und kontrolliert senden
- Die telefonische Beschwerde
- Mit Menschen verschiedener Kulturen/verschiedenen Alters Beschwerden bereden können
- Der Umgang mit aggressiven und schwierigen Beschwerdeführern
- Techniken, um bei Stress ruhig und gelassen zu bleiben
- Im Seminar: Umsetzung des Erlernten in vielen Praxisübungen

## 12. NLP: Menschen erkennen und erfolgreich führen

### Seminarziele:

NLP (Neuro-Linguistisches Programmieren) zeigt neue Wege auf, Kommunikation zu optimieren. NLP hilft Ihnen, die Menschen in ihrer Persönlichkeit zu erkennen und erfolgreich mit ihnen umzugehen. Ziel ist eine erfolgreiche Kommunikation mit Menschen jeden Alters und jeder Nationalität.

### Programmübersicht – Wege zu Seminarzielen:

- Wo Führungskräfte NLP bisher erfolgreich einsetzen
- Sensible Wahrnehmung der Persönlichkeit und emotionalen Verfassung
- Testen, ob Ihnen jemand die Wahrheit sagt
- Die Körpersprache anderer Menschen und Kulturen entschlüsseln können
- Der Aufbau einer vertrauensvollen Ebene durch verbale und nonverbale Methoden
- Verhandlungen und Gespräche sensibel und erfolgreich führen
- Eine gute Atmosphäre im Gespräch herstellen
- Festgefahrene Probleme und Kommunikationsstrukturen neu und erfolgreich lösen
- Stress-Management: sofort wieder ruhig und entspannt sein
- Der Einsatz von NLP beim Mitarbeiter- und Konfliktgespräch, bei medialen Auftritten
- Sich nicht aus der Ruhe bringen lassen – erfolgreiche psychologische NLP-Strategien, in Krisen ruhig und gelassen zu bleiben
- NLP- Strategie der Sympathiegewinnung: sich unvergesslich machen, auf Dauer einen guten Eindruck machen, Menschen auf Dauer für sich einnehmen
- NLP- Strategie: die richtigen Worte wählen und so überzeugen
- Viele Praxisübungen aus dem Alltag der Teilnehmer

## 13. Cross - Selling

### Seminarziele

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer lernen im Seminar die Strategie des Cross-Selling kennen. Sie erfahren, wie der Verkauf von sich ergänzenden Produkten oder Dienstleistungen mit psychologischen Strategien optimiert werden kann. Im Mittelpunkt steht die praktische Anwendung des psychologischen Kommunikationsmodells Neurolinguistisches Programmieren (NLP).

### Programmübersicht – Wege zu Seminarzielen:

- Grundgedanke und Chancen des Cross-Selling
- Die Nutzung des Neurolinguistischen Programmierens (NLP) für das Cross-Selling
- Der erste Eindruck entscheidet – welche Sinne kann der Verkäufer wie ansprechen?
- Die Welt des Kunden erkennen, ihn dort abholen
- Die Wertschätzung des Kunden nutzen
- Übereinstimmungen mit dem Kunden erarbeiten
- Den Kunden in seiner Sprachwelt abholen - die Vier-Kanal-Technik
- Was die Augen des Kunden dem guten Verkäufer verraten können
- Sich auf den Kunden sensibilisieren: Körpersprache und mehr geschickt einsetzen
- Mit dem Kunden in die Zukunft schauen – gemeinsame Perspektiven entwickeln
- Cross-Selling heißt Vertrauen übertragen – die NLP- Ankertechnik nutzen
- Der Einsatz von NLP beim Cross-Selling: Praxisübungen

## **14. Männerwelten – Frauenwelten: was tun, wenn verschiedene Welten sich im Beruf begegnen**

### **Seminarziele:**

Männer und Frauen leben psychologisch und neurologisch betrachtet in verschiedenen Welten. Männer und Frauen sind verschieden, aber nicht besser oder schlechter.

Erfolgreiche Männer und Frauen müssen sich in der „Welt“ der anderen Seite auskennen, um gut mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zusammenzuarbeiten, sie zu führen und zu leiten. Erst dann können sie Männer und Frauen motivieren und konstruktiv führen und leiten.

Erfolgreiche Männer und Frauen können die eigene Körpersprache als Signale einsetzen und verstehen die nonverbalen Signale der anderen richtig. Soziale Intelligenz im Miteinander von Männern und Frauen zu entwickeln ist für die Führungskraft heute nicht nur privat wichtig, sondern auch die notwendige Voraussetzung für eine andauernde und konfliktfreie Karriere. Die Teilnehmer/innen lernen anhand von Rollenspielen, Situationen des Alltags und schwierige Situationen bewusst zu steuern.

### **Programmübersicht – Wege zu Seminarzielen:**

- Männer- und Frauenwelten: Wo und warum sind sie gleich und verschieden?
- Männer und Frauen in ihren Welten verstehen und motivieren
- Faire und unfaire Techniken der Kommunikation – was dagegen tun?
- Wie wirke ich als Mann oder Frau beruflich/privat – wo kann ich optimieren?
- Erfolgsregeln des Zusammenlebens von Männern und Frauen
- Führungstechniken für Männer- und Frauenwelten
- Aufbau einer vertrauensvollen Ebene zwischen Männern und Frauen
- Die Rolle der Frau in der Welt von Migranten (islamische Welt/Russland)
- Als Chef/in schwierige Gespräche mit „dem anderen Geschlecht“ führen
- Ganz Frau oder Mann zu sein und zugleich Karriere machen – Regeln
- Rückmeldungen über meine Verhandlungsführung/Optimierungen
- Effektives Arbeiten: Gibt es Tätigkeiten, die Frauen oder Männer besser können?
- Viele Praxisübungen aus dem Alltag der Teilnehmer/innen

## 15. Ab morgen wird alles anders – Veränderungen erfolgreich planen und durchführen

### Seminarziele:

Manche Veränderungen stehen seit langem an, und dennoch geschieht nichts, weil wir nicht systematisch genug vorgehen und uns selbst im Wege stehen. Das Seminar zeigt Ihnen Wege auf, Veränderungen erfolgreich zu planen und durchzuführen. Dabei kann es sich um wichtige Projekte handeln, um wichtige Gespräche oder Entscheidungen.

### Programmübersicht – Wege zu den Seminarzielen:

- Lebens-, Karriere- und Tagesziele richtig planen
- Alle Ressourcen nutzen, um Veränderungen zu planen, Mind Mapping nutzen
- Ängste bei der Planung ausschalten, die Zielerreichungstechnik (ZET) einsetzen, Projektmanagementtechniken nutzen
- Die systemische Analyse nutzen, um Ziele, Situationen, Wege zum Ziel und Hindernisse herauszufinden
- Was mache ich zuerst und was dann? Systematisch vorgehen, die ABC-Analyse nutzen
- Warum will ich was? Was treibt mich an? Lebens- und Karriereziel tiefenpsychologisch konkretisieren
- Warum stolpere ich immer in dieselben Fallen, warum ist es so schwer, sich zu verändern?
- Wie mache ich meiner Umgebung erfolgreich klar, dass ich mich verändert habe?
- Sich Mut machen aus eigener Kraft und Erfahrung, den NLP-Ruheanker nutzen?
- Drei einfache Techniken, um in Sekunden mit Stress fertig zu werden
- Was muss ich machen, um mich selber erfolgreich zu coachen?
- Gespräche planen und erfolgreich führen, um Veränderungen durchzusetzen
- Umsetzung der Konzepte und Planungen in das alltägliche Leben der Teilnehmer/innen

## 16. Wir machen Menschen Mut!

### Seminarziele:

Menschen/Kunden in Verzweiflung, hoher Frustration, psychischer Erkrankung, Gewaltbereitschaft erkennen, verstehen und gut beraten können

### Programmübersicht – Wege zu den Seminarzielen:

Wer wagt gewinnt! Doch viele haben den Mut verloren. Dieses Seminar zeigt ihnen Wege, wie Sie:

- Schnell erkennen, wer vor Ihnen sitzt (Kunden-Profil)
- Erkennen, wer wie angesprochen werden möchte (visuell-auditiv-kinästhetisch)
- Psychische Erkrankungen -wenn möglich- schnell erkennen, richtig reagieren
- Mit Forderungen führen und fordern (Der Benjamin-Franklin-Effekt)
- Mut - Macher - Gespräche richtig aufbauen
- Gewonnenes Vertrauen „speichern“ können und bei Bedarf abrufen
- Auf Menschen aus fremden Kulturen kultursensibel zugehen und Mut machen
- Die richtige Körpersprache im Mut-Macher-Gespräch praktizieren
- Mit einem Lächeln gewinnen können – wann eher nicht
- Mit der Stimme Stimmung machen!
- Menschen auf dem Mut-Weg begleiten und coachen
- Selbstvertrauen ausstrahlen und vermitteln können
- Jugendlichen gezielt Mut machen
- Mit Techniken der Gesprächs-Führung Mut machen
- Mit Frust / Kränkungen von Kunden richtig umgehen können
- Verträge mit Kunden schließen und Kunden gut verabschieden
- Im Seminar: Umsetzung des Erlernten in vielen Praxisübungen

## 17. Respekt! – Fair und effektiv miteinander umgehen

### Seminarziel:

Sie haben das Recht auf Respekt! Wir alle möchten mit Respekt behandelt werden und uns respektvoll verhalten.

Sie lernen in diesem Seminar, sich Respekt zu verschaffen. Sie lernen mit Kränkungen, Beleidigungen, Intrigen so umzugehen, dass am Ende Sie der Sieger sind. Der Angriff auf den Respekt, die Ehre kann schmerzen. Sie lernen in diesem Seminar auch, dann gelassen und überlegt zu reagieren, nicht „auszurasten“.

Zu beachten ist: Respekt und Ehre haben in verschiedenen Kulturen und Generationen eine verschiedene Bedeutung. Auch das gilt es bei einer fairen und effektiven Kommunikation und Konfliktgesprächen zu beachten.

### Wege zu Seminarzielen:

- Was ist Respekt, was ist Ehre? Stand der Forschung
- Ehre und Respekt und deren Bedeutung in verschiedenen Kulturen und Generationen (deutsche Kultur, türkisch-muslimische Kultur wolgadeutsch / russische Kultur)
- Respektlosigkeit selbst vermeiden, um nicht Ziel des Angriffs zu werden
- Der Umgang mit Beleidigungen und Kränkungen: 4 Schritte für die richtige Reaktion
- Was tun beim Angriff auf meinen Respekt/ meine Ehre (Beschimpfungen, Verleumdungen, Angriffe in der Diskussion, in der Presse, etc.)
- Fair Play- Techniken beim Angriff
- Der Umgang mit der Proll-Kultur
- Die Kränkungs Falle vermeiden und nicht teuer bezahlen (historische Beispiele: Friedrich Ebert, Kardinal Graf von Galen)
- Die richtige Körpersprache beim Gegenangriff/ der Verteidigung
- Erkennen, wann die Respektlosigkeit eine Vorstufe zur Gewalt ist- dann richtig handeln
- Sich selbst erkennen (Feedback)! Wie reagierte ich bei Respektlosigkeit und warum?
- Der individuelle Technikkoffer zur Bewahrung/Rettung meines Respektes im Alltag
- Was tun, wenn nichts mehr geht. Notfalltechniken für die Krise
- Sekundentechniken mit großer Wirkung – Stresssicher auftreten
- Fallbeispiele für gelungene Aktionen zur Wahrung des Respekts

**Zielgruppe:** alle Mitarbeiterinnen



## 18. Das musikalische Team (neu):

### **Erfolgreich Arbeiten mit sozialer Intelligenz – Teamtraining und Persönlichkeits- Management durch Musik**

#### **Seminarziel:**

Stress und negative Emotionen blockieren die Arbeit vieler Teams und Menschen. Die Nutzung sozialer Intelligenz, speziell die Musik, zeigt Wege auf, wie einzelne Menschen und auch Teams Energien freisetzen und Blockaden lösen können, um die Leistung zu steigern und das Wohlbefinden zu optimieren.

Musik ist ein Weg zur harmonischen Persönlichkeit und zum kreativen Team. Geben sie Ihrem Team und den Menschen in ihrem Unternehmen und sich selbst die Möglichkeit, durch die Nutzung der Kraft der Musik zu gewinnen.

Die Menschen in Ihrem Team lernen sich durch dieses Seminar als Teil eines Orchesters kennen. Sie erkennen und erfahren ihre individuelle Bedeutung und deren Wert bei der Erbringung einer Gemeinschaftsleistung.

#### **Der Mehrwert dieses Seminars:**

- Stärken der Mitarbeiter fördern
- Stressabbau
- Neue Denkanstöße für die Zusammenarbeit setzen
- Gemeinschaftsgefühl stärken
- Evtl.: Mitarbeiter anderer Kulturkreise mit entsprechend traditionellen Musikelementen integrieren ( Inklusion )
- Nonverbale Kommunikationsmöglichkeiten entdecken
- Wichtigkeit und Bedeutung der Position im Team erkennen
- Kreativität fördern
- Spaß haben

#### **Seminarziele im Detail**

Mit viel Spaß aber auch ernsthaftem Bemühen arbeiten die Teilnehmer am Seminar und das Team in einem Orchester zusammen. Durch die einfache Handhabung verschiedener Instrumente – je nach Talent – erfahren die Mitarbeiterinnen:

- Ein Team ist mit einem Orchester vergleichbar
- Die Synchronisation von Abläufen sowie ein zuverlässiges Miteinander ist bei beiden von großer Bedeutung

- Jede musikalische Improvisation ist als ein Werk aller Beteiligten einmalig und nicht wiederholbar
- Musik verbindet Menschen
- Musik hat einen positiven Einfluss auf unseren Gemütszustand und unsere Leistungsfähigkeit
- Rhythmus ist die Basis des Herzens und des Hirnes
- Was bewirken Töne und Musik in uns? Wie beeinflussen sie unsere Gefühlswelt und unser Gehirn?
- Im Musizieren kann der Mensch seiner Individualität spontanen Ausdruck verleihen, Ressourcen entdecken und auf andere Tätigkeitsbereiche übertragen
- Das Team-Orchester erarbeitet sich ein Musik-Stück in freier Wahl. Eine CD dokumentiert den Erfolg des Seminars – wenn gewünscht.

Und überhaupt:

- Wussten Sie, dass in einer Band welcher Form auch immer manchmal die kleinen Instrumente mehr Aufmerksamkeit erregen als die großen?
- Wussten Sie, dass man auch ohne musikalische Vorkenntnisse phantastische Musik erzeugen kann?
- Wussten Sie, dass man unter Veränderung der Sichtweise auch mit „langweiligen“ Instrumenten enorm Spaß haben kann?
- Wollten Sie schon immer mal die „erste Geige“ spielen?

## **Methoden:**

- Gemeinsame Improvisation mit unterschiedlichen einfach handhabbaren Instrumenten
- Musikalische Rollenspiele
- Interaktionsspiele; „Führen und folgen - Wer dirigiert?“ - „Das wandernde Duo“- usw.
- Voicing
- Bodypercussion

Gerne stellen wir Ihnen das Seminar im Detail und die Dozentin im persönlichen Gespräch vor.

## II.INTERKULTURELLE KOMMUNIKATION

### **19. Interkulturelle Kompetenz: faire Kommunikation miteinander (neu)**

**Schlüsselkompetenz für alle in Deutschland (Migranten und Nicht-Migranten)**

#### **Die Herausforderung**

Die Zahl der Menschen aus anderen Kulturen in Deutschland, z. B. der muslimischen und der russischen ist groß. Von 80 Millionen Menschen in Deutschland haben heute 20 Prozent (jeder Fünfte) eine Migrationsgeschichte. Im Jahre 2050 wird wahrscheinlich jeder Zweite in Deutschland eine Migrationsgeschichte haben. Interkulturelle Kompetenz ist eine Schlüsselkompetenz für alle in Deutschland geworden. Migranten und Nicht-Migranten müssen lernen, im wechselseitigen Respekt miteinander umzugehen!

#### **Seminarziele:**

Die Seminarteilnehmerinnen lernen im Seminar das Denken und Handeln ihrer Kunden mit Migrationsgeschichte zu verstehen. Die Seminarteilnehmerinnen mit Migrationsgeschichte lernen im Seminar aber auch das Denken und Handeln ihrer Kunden ohne Migrationsgeschichte verstehen.

Alle lernen individuelle Profile ihrer Kunden/innen zu entwerfen und sie somit individuell zu motivieren, zu fordern, zu fördern und zu beraten. Die Teilnehmer/innen lernen anhand von Fallbeispielen, Situationen des Alltags und schwierige Situationen achtsam, bewusst und nachhaltig zu steuern.

#### **Programmübersicht – Wege zu Seminarzielen:**

- Interkulturelle Kompetenz im beruflichen Alltag: Daten, Zahlen, Fakten, Trends
- Die drei Elemente der interkulturellen Kompetenz: Wissen, Bereitschaft und Selbstreflexion (Beispiele interkultureller Kompetenz von Migranten und Nicht-Migranten in Bild und Ton).
- Profiling: Gruppen- und Einzelprofile erstellen (der schnelle 18 Punkte-Check)
- Alle Kulturen verhandeln anders! Konfliktmuster und Lösungsstrategien
- Was beliebt und unbeliebt (verboten) ist in verschiedenen Kulturen
- Männer- und Frauenrollen in fremden Kulturen – wie praktisch damit umgehen?
- Körpersprache: Signale richtig verstehen und senden
- Der Umgang mit Missverständnissen, Kränkungen und Aggressionen
- Flexibel reagieren: die richtigen Strategie/Technik für die jeweiligen Kunden/innen
- Sechs Strategien bei Sprachproblemen
- Fallbeispiele und praktische Übungen im Seminar

## 20. Internationale Verhandlungen erfolgreich führen

### Das Problempotenzial:

Viele Firmen arbeiten heute international. Manager verhandeln mit Partnern aus der ganzen Welt. Etwa ein Viertel aller internationalen Verhandlungen scheitern, weil daran Beteiligte unwissentlich grobe interkulturelle Fehler begehen.

Viele Manager wissen nicht, wie man in verschiedenen Ländern wichtige Kontakte aufbaut und pflegt, Verhandlungen erfolgreich führt.

### Seminarziele:

Sie lernen, Gespräche mit internationalen Partnern richtig aufzubauen und durchzuführen. Sie lernen die vier wichtigen Dimensionen bei interkulturellen Verhandlungen kennen (Interesse, Macht, Gesprächsklima, Verhandlungsverfahren). Sie erlangen Handlungskompetenz für schwierige und normale Situationen bei internationalen Verhandlungen. Sie erlernen Empathie, Abstand zur eigenen Rolle, kommunikative Kompetenz, Aushalten von Unsicherheiten, erfolgreichen Umgang mit Widerständen.

### Programmübersicht – Wege zu Seminarzielen:

- Die Vorbereitung: ein individuelles Profil des Verhandlungspartners erarbeiten
- Internationale Verhandlungen/Gespräche richtig starten (Kleidung, Begrüßung, Uhrzeit, Ablauf, wichtige Rituale)
- Den richtigen Ton treffen, die richtige Atmosphäre schaffen
- Verhandlungen landes- und partnerspezifisch führen
- Der Einsatz und die Bedeutung von Macht, Titeln und Leistung
- Leben und Verhandeln in individualistischen (Westen) und kollektiven Kulturen (Asien, arabische Welt)
- Erfolgreiche Verhandlungsstile und Verhandlungsverhalten von soft bis hart: (Pushing, Pulling, Disengaging)
- Männerwelten / Frauenwelten und internationale Verhandlungen
- Die Beachtung nonverbaler Kommunikationsregeln bei Verhandlungen
- Die wichtigsten Verhandlungs- und Umgangsregeln mit Arabern, Amerikanern, Südamerikanern, Asiaten (Japanern, Chinesen), Russen
- Umsetzung des Seminarprogramms in den Berufsalltag durch viele praktische Übungen und Fallbeispiele

## 21. Diversity Management: Leben und Arbeiten in (bunter) Vielfalt (neu)

### Die Herausforderung:

Deutschland verändert sich heute rasant und man behauptet: in der Vielfalt liegt die Stärke! Die Teams verändern sich. Immer mehr Menschen leben als Single. Die sexuelle Orientierung wird offener. Das stellt viele in der Klinik heute schon vor große Herausforderungen. Wie können alle gut zusammenarbeiten: junge und alte Mitarbeiter/innen, die Y-Generation, Inländer, Ausländer und Migranten, Heterosexuelle und homosexuelle Menschen, Singles und Menschen mit Familie, Menschen verschiedenen Glaubens. Wie können alle durch Vielfalt gewinnen?

### Seminarziele:

Das Seminar übt an Praxisbeispielen des Teams: Motivationsstrategien, Konfliktmanagement im Team, erfolgreiches Arbeiten an gemeinsamen Projekten, den Einsatz emotionaler Intelligenz, den Abschluss von „Verhaltensabsprachen“ der Mitarbeiter untereinander, etc.

### Programmübersicht – Wege zum Seminarziel:

- Was ist Diversity Management – was bedeutet es für den Alltag, die Teams?
- Was macht den Erfolg eines Hochleistungsteams aus?
- Stärken und Schwächenanalyse der verschiedenen Gruppen/ Mitarbeiterinnen
- Der Weg von der Gruppe zum Team und Hochleistungsteam
- Spielregeln und Motivationstechniken für erfolgreiche Teams
- Teamanalyse: Wer spielt welche Rolle im Team
- Die Y-Generation: Egoisten oder kreative Lebenskünstler?
- Zwölf Regeln erfolgreicher Gesprächsführung im Team
- Was verrät mir die Körpersprache der anderen?
- Konfliktmanagement/ Konfliktbewältigung im Team
- Was tun, wenn es im Team zu Mobbing kommt - schnelle Hilfe
- Neue Kommunikationswege gestalten: Offenheit leben- ehrlich sein!
- Wie erarbeiten wir eine Gruppenidentität im Team?
- Personenbezogene Hilfsbereitschaft unter den Kollegen- Arbeiten an gemeinsamen Projekten
- Moderationstechniken für eine erfolgreiche Arbeit im Team
- Der Einsatz emotionaler Intelligenz im Team
- Verhaltensabsprachen im Team zur Behebung von Konflikten
- Viele Praxisübungen - schnelles Umsetzen des Erlernten in die Praxis

## 22. Train the Trainer im Bereich interkulturelle Kommunikation

### Seminarziele:

Die Teilnehmer/innen erlernen die wichtigsten Grundlagen zur Durchführung eigener Seminare und Vorträge im Bereich der interkulturellen Kommunikation. Sie lernen mit Widerständen von Teilnehmer/innen im Seminar konstruktiv umzugehen, schlagfertig zu reagieren und eine gute Stimmung zu erzeugen.

Im Seminar üben die Teilnehmer/innen anhand von Fallbeispielen aus der Praxis, schwierige Situationen bewusst zu steuern. Sie erhalten konstruktive Rückmeldungen über das eigene Trainingsverhalten.

### Programmübersicht – Wege zu Seminarzielen:

- Interkulturelle Seminare erfolgreich durchführen
- Die selbstständige Vorbereitung und Durchführung eines guten Seminars mit systemischem Aufbau
- Das Abfragen von Kundenerwartungen mit geeigneten Moderationstechniken
- Aufbau einer positiven Stimmung im Seminar
- Die Psychologie des Raumes (wer sitzt wo - Aufbau und Aufteilung von Räumen)
- Die eigene Körpersprache und die anderer richtig verstehen und nutzen
- Gesprächsführungstechniken zur Vermittlung von Lerninhalten
- Der Einsatz von Medien im Seminar (Videos, Musik, Texte)
- Modelle für Gruppenarbeit, interaktives Arbeiten, Arbeiten im Plenum
- Die erfolgreiche Präsentation (Begrüßung – Vortrag – Diskussion – Abschluss)
- Teilnehmer in das Seminar einbinden – eine kleine Typologie
- Umgang mit latent oder offen auftretenden Störern, Widerständen
- Rückmeldungen über das eigene Trainingsverhalten erfragen und konstruktiv im Seminar verarbeiten
- Seminauswertung und Erfolgskontrollen

## 23. Achtsam und erfolgreich kommunizieren mit Migranten/Flüchtlingen (neu)

Kommunen/Verbände/ Unternehmen folgen dem Auftrag des Grundgesetzes und stehen stark in der Pflicht bei der Aufgabe der Integration und Flüchtlingsarbeit. Immer wieder sind sie vor neue Aufgaben gestellt. Heute sind es „Problemgruppen“ aus den neuen EU-Staaten (vielfach Sinti und Roma) und Flüchtlinge aus Syrien. Schon bald können Kommunen/Verbände/ Unternehmen vor neuen Herausforderungen stehen. Diese Herausforderungen gilt es achtsam und nachhaltig zu lösen.

### Seminarziel:

- Der Faktencheck: Wie viele Migranten/innen gibt es in Deutschland, wo kommen sie her, wo halten sie sich auf, welche Herausforderungen gibt es?
- Neue Kunden und neue Herausforderungen: Flüchtlinge aus Syrien und dem Irak, Sinti und Roma aus Rumänien, Armutsflüchtlingen aus der EU-und Drittstaaten.
- Das Profil der neuen Kundengruppen: Kultur/ Religion, Denkmuster, Handlungsmuster, Konfliktmuster
- Wichtige Gebote und Verbote beim Umgang mit den neuen Kunden
- Das vier Phasen-Gespräch: eine gute Kommunikation mit Menschen aus fremden Kulturen
- Schnell ein individuelles Profil des Gesprächspartners erstellen können
- Die Sensibilitäten/ Kränkbarkeiten in der Kommunikation mit Migrantinnen sehen und richtig reagieren
- Wie Stress die Kommunikation verändert – wie rauskommen aus dem Stress in einer Kundenbeziehung (praktische Tipps-Übungen)
- Konfliktmanagement: Wie verhalte ich mich richtig bei Reklamationen/ Beschwerden/ verbalen und körperlichen Angriffen
- Gefahrenmanagement: Was tun wenn die Kommunikation gefährlich wird: Gefahren und gefährliche Menschen erkennen, deeskalieren, richtig handeln!
- Fallbeispiele aus dem Leben: vor Ort im Seminar diskutiert und gelöst
- Wie bleibe ich auch in kritischen Situationen ruhig, gelassen und freundlich?

### Methoden:

- Trainerinformation / PowerPoint
- Fallstudienarbeit/Kurzvideos
- Rollenspiel
- Gruppengespräch

## 24. Afrika - achtsamer und effektiver Umgang mit Flüchtlingen aus Afrika (zwei Tagesseminar)

### Die Herausforderung: Flüchtlinge aus Afrika - Kommunen vor neuen Aufgaben

Die Zahl der Flüchtlinge aus Afrika nimmt zu. Es handelt sich oft um Flüchtlinge aus den Staaten Nordafrikas: Marokko, Tunesien und Algerien. Aber auch Flüchtlinge aus West-Zentral und Ostafrika sind zahlreich in den Kommunen.

Kommunen/Institutionen stehen vor der Aufgabe, Menschen in Not zu helfen und dabei achtsam und effektiv vorzugehen aber auch erfolgreich Konflikte zu lösen, gut zu verhandeln. Gleichzeitig sollen Mitarbeiterinnen sich bei der Erfüllung ihrer Pflicht nicht selber gefährden und wissen, wie sie mit manchmal schwierigen, oftmals traumatisierten Menschen, fair und sicher umgehen können.

### Seminarziele:

In diesem Seminar lernen die Mitarbeiter/innen:

- in einer Kurzinfo die Herkunftsländer und die Konflikt-Ursachen dort kennen
- Gespräche mit Flüchtlingen führen: konstruktiv, achtsam, strukturiert
- ein individuelles Profil erstellen, ziel führend/achtsam verhandeln
- Gespräche strukturiert führen bei Berücksichtigung der Einzel Persönlichkeit
- die Körpersprache von Menschen aus Afrika lesen/verstehen und anwenden
- verschiedene Situationen mit Flüchtlingen/Migranten richtig einschätzen
- Bei Schwierigkeiten/Gefahren: Reaktionen erarbeiten, Sicherheit schaffen

**Schwerpunkt sind hier: Menschen aus den Maghreb Staaten (Marokko, Tunesien, Algerien etc.) und Flüchtlinge aus Nigeria, Mali, Eritrea, Somalia, Senegal, Guinea, Gambia, Elfenbeinküste**



## Programmpunkte im Detail:

- Der **Faktencheck**: Flüchtlinge aus Afrika, Herkunft, Geschichte/Kultur
- **Kundenorientierung** mit Flüchtlingen (**Chancen/ Grenzen**)
- Das strukturierte **vier Phasen-Gespräch** mit Menschen aus Afrika
- Schnell das **individuelle Profil** eines Gesprächspartners erstellen können
- Afrika: **Denk- und Handlungsmuster**, Mann-Frau-Rollen
- Maghreb Staaten: Erfolgreicher **Umgang mit schwierigen Männern**
- **Werte und Gesetze vermitteln** (Hausordnung, Hygiene, Respekt, etc.)
- **Konfliktmanagement**: zielorientiert, achtsam, kultursensibel
- Wichtige **Gebote und Verbote** in Afrika (Gesten, Handschlag, etc.)
- Schwierige, gefährliche und **traumatisierte Flüchtlinge- was tun?**
- Wie **Stress** die Kommunikation verändert – Wege aus der Stressfalle
- **Erziehung und Familie** in Afrika
- Sich als **Frau durchsetzen** können
- **Richtig motivieren** in Sachen: Ausbildung, Arbeit, Regeleinhaltung, etc.
- Techniken der Gesprächsführung, **Deeskalation und sich Respekt**
- **Körpersprache** von Menschen aus Afrika lesen und anwenden
- Umsetzung des Seminars durch **praktische Übungen** im Berufsalltag

## Methode:

Trainerinformation, Fallstudienarbeit, Kurzvideos, Rollenspiel, Gruppengespräch

## Zielgruppe:

*Hauptamtliche und ehrenamtliche Mitarbeiterinnen / Helferinnen mit direkten Kontakt zu Flüchtlingen. Bereiche: Sozialämter, Jugendämter, Ordnungsämter, Ausländerbehörden, Ämter für Wohnungswesen, Justizministerien, Gesundheitsämter, Verkehrsämter, Flüchtlingsheimen, Gemeinden, soziale Einrichtungen etc.*

## 25. Umgang mit Migranten und Flüchtlingen in unangenehmen, schwierigen und gewaltbereiten Situationen

### Die Lage:

Die Anzahl schwieriger und gefährlicher Migranten/ Flüchtlinge ist nicht größer als die Zahl der schwierigen und gefährlichen Deutschen, sagt das Bundeskriminalamt (BKA). Der Umgang mit schwierigen und gefährlichen Migranten/ Flüchtlingen ist aber weniger gekannt.

Auch der Umgang mit schwierigen und gefährlichen Migranten und Flüchtlinge erfordert Achtsamkeit und Wissen. Dabei ist es sehr wichtig, nach Gesprächen/Konflikten schnell wieder im Stande zu sein, professionell und ruhig zu arbeiten (Stressmanagement).

**Seminarziel:** in diesem Training lernen die Mitarbeiter/innen:

Lösungsvorschläge zum Umgang mit schwierigen /aggressiven/ potenziell gefährlichen Migranten/ Flüchtlingen

Stressbewältigung: Wie finde ich schnell wieder zu mir selbst, um dem nächsten Kunden/Bürger nach einer Stresssituation adäquat und entspannt zu helfen

### Programmübersicht – Wege zu Seminarzielen:

**Daten, Zahlen, Fakten:** Migranten und Flüchtlinge in Deutschland. **Wer ist schwierig oder gefährlich?**

**Kundenorientierung** mit schwierigen und gefährlichen Migranten/ Flüchtlingen?  
**Chancen und Grenzen**

Die **Merkmale aggressiver und gefährlicher** Menschen kennen und richtig reagieren (Techniken der Gesprächsführung und Deeskalation)

Der Umgang mit der Problemgruppe: **allein reisende junge Männer** ohne Chance auf Anerkennung auf Asyl

Problemgruppe: **nordafrikanische/ arabische Männer ohne Respekt**

**Frauen klagen:** ich fühle mich durch aufdringliche Blick junger Männer und anderes **belästigt** - was tun?

Wichtige **Gebote und Verbote** (No goes) beim Umgang mit Migranten und Flüchtlingen

Der faire und richtige Umgang mit **traumatisierten Flüchtlingen**

Die Unterschiede: Kennzeichen des ungefährlichen Moslems- Kennzeichen des gefährlichen **Islamisten** - wie sich richtig verhalten?

Der neue raue Ton: macho-maskulin, gewaltbereit. Wie damit umgehen?

**Das vier Phasen-Gespräch:** eine gute Kommunikation mit Menschen aus allen Kulturen und Techniken der Deeskalation

Als **Frau/Chefin** den Umgang mit schwierigen und gefährlichen Migranten/ Flüchtlingen meistern

Wie **Stress** die Kommunikation verändert - Wege aus der Stressfalle

Was sagt mir die **Körpersprache** der **Kunden**? Die eigene Körpersprache richtig nutzen!

Umsetzung des Seminarprogramms durch praktische Übungen im Berufsalltag

## **Zielgruppe:**

*Hauptamtliche und ehrenamtliche Mitarbeiterinnen / Helferinnen mit Kontakten zu schwierigen und gefährlichen Migranten/ Flüchtlingen.*

Bereiche: Sozialämter, Jugendämter, Ordnungsämter, Ausländerbehörden, Ämter für Wohnungswesen, Justizministerien, Gesundheitsämter, Verkehrsämter, Flüchtlingsheime, Gemeinden, soziale Einrichtungen, etc.

## III. Persönlichkeitstraining

### 26. Die optimale Führungskraft – gut sein und gut wirken

#### **Seminarziel:**

Die optimale Führungskraft kennt die Mitarbeiter/innen und kann sie personen- und typengerecht motivieren und konstruktiv kritisieren. Um heute Karriere zu machen und die Leistung zu erhalten, muss die Führungskraft fünf Kriterien erfüllen (hohe eigene Lernbereitschaft – situativ erfolgreicher und möglichst partnerschaftlicher Umgang mit Mitarbeiter/innen - Teamarbeit - Selbstverantwortung - zielgerichtetes Denken und Handeln). Im Seminar werden diese Kriterien dargestellt.

Teilnehmer/innen können sich selbst ein Bild darüber machen, wie gut sie diese Kriterien erfüllen und wie sie an der Erfüllung der Kriterien arbeiten können.

#### **Programmübersicht - Wege zu Seminarzielen:**

- Das Führungsideal heute und gestern – ein Vergleich
- Mitarbeiter/innen im Wandel – den richtigen Führungsstil im jeweiligen Unternehmen und für die jeweiligen Mitarbeiter/innen finden
- Mitarbeiter/innen gezielt motivieren und konstruktiv kritisieren (kulturspezifisch-typenspezifisch)
- Test im Seminar (nur für den Teilnehmer sichtbar): Welchen Führungsstil praktiziere ich?
- Die hohe Lernbereitschaft: Welche Lerntypen gibt es, wie kann ich optimal lernen?
- Was bedeutet ein partnerschaftlicher Umgang miteinander: Wie schaffe ich die notwendige Nähe und Distanz zu Mitarbeiter/innen
- Den richtigen Ton finden im Umgang mit Mitarbeiter/innen und Chef/innen.
- Teamarbeit: Welche Rollen gibt es im Team – welche Rolle sollte die Führungskraft im Team spielen
- Arbeite ich in einem Hochleistungsteam – wie wird mein Team ein Hochleistungsteam?
- Selbstverantwortung: Wie souverän bin ich bei meinen Entscheidungen, wie souverän wirke ich?
- Zielgerichtetes Denken und Handeln durch systemisches Analysieren und Handeln steigern
- Feedback im Seminar: Wie wirke ich – wie kann ich an der gewünschten Wirkung arbeiten?

## 27. Führungstraining für Nachwuchskräfte und Meister

### Seminarziele:

Das Ziel: Alle Mitarbeiter/innen erfolgreich ansprechen, motivieren, führen und leiten. Im Seminar üben die Teilnehmer/innen, sich auf Mitarbeiter jeden Alters und aller Kulturen einzustellen. Sie erarbeiten sich dazu:

- (1) ein Verständnis der eigenen Kultur und Erwartungen an das Arbeitsleben, den Umgang mit Mitarbeitern und Konfliktregelungen,
- (2) ein Verständnis für fremde Kulturen und deren Erwartungen an das Arbeitsleben, den Umgang mit Mitarbeitern und Konfliktregelungen.

Praxisübungen garantieren einen intensiven Lernprozess.

### Programmübersicht – Wege zu Seminarzielen:

- Führungsaufgaben und Führungsstile
- Mitarbeiter und Teams erfolgreich motivieren
- Techniken der Gesprächsführung für Führungskräfte
- Der bewusste Einsatz der Körpersprache im Gespräch
- Was sagt mir die Körpersprache der Mitarbeiter (Kinesik)?
- Konflikte und Widerstände erfolgreich meistern
- Motivieren durch richtiges Loben
- Das konstruktive Kritikgespräch
- Zielvereinbarungen mit Mitarbeitern erarbeiten
- Der Umgang mit schwierigen Mitarbeitern
- Anti-Mobbing-Training: Was tun, wenn in meinem Team gemobbt wird?
- Durch positives Denken den Erfolg steigern
- Kontrollen durchführen und informieren
- Die Regel eines erfolgreichen Konfliktmanagements
- Die Führungskraft als Coach und Berater
- Fallbeispiele gelungener Führung mit Mitarbeitern aller Kulturen

## 28. Die junge Führungskraft auf dem Weg nach oben - Schlüsselqualifikationen

### Das Problempotenzial:

Die junge Führungskraft ist fachlich meist sehr gut ausgebildet. Im Umgang mit Mitarbeiter/innen aber ist sie nur sehr wenig ausgebildet und erfahren. Die Folge sind vielfach Konflikte am Arbeitsplatz, welche die Karriere gefährden und die vermeidbar sind. Einige der Probleme sind: Vorwurf der Arroganz, unsensibler Umgang mit Kollegen/innen und Vorgesetzten, zu selbstsicheres und aggressives oder zu ängstliches Auftreten, Überreagieren bei Konflikten.

### Seminarziele:

Das Seminar vermittelt jungen Führungskräften die psychologischen Kenntnisse und Techniken, die notwendig sind, um souverän und sicher im Kreis der Kolleg/innen und Chef/innen aufzutreten. Junge Führungskräfte lernen, die Sympathie ihrer Umgebung zu erwerben und sich durchzusetzen. Das Seminar vermittelt Techniken, Konflikte zu erkennen, in Konfliktsituationen ein gutes Konfliktmanagement zu entwickeln und ruhig und gelassen zu bleiben.

### Programmübersicht - Wege zu Seminarzielen:

- Die klassischen Führungstechniken: wie Menschen führen und leiten?
- Typische Fehler junger Führungskräfte und wie sie vermieden werden
- Das Umfeld am Arbeitsplatz: Wie gewinne ich Vertrauen und Sympathie?
- Der erfolgreiche Umgang mit Lampenfieber
- Und wenn es zu Problemen kommt: Ein gutes Konfliktmanagement hilft.
- Wie wirke ich auf andere und wie kann ich meine Wirkung optimieren?
- Die Körpersprache ist ehrlicher als Worte: Was sagt mir die Körpersprache der anderen? Wie kann ich meine Körpersprache gut einsetzen?
- Faires und unfaires Argumentieren durchschauen und kontern können
- 12 Techniken einer erfolgreichen Gesprächsführung – Durchsetzungskraft!
- Sich nicht aus der Ruhe bringen lassen – erfolgreiche psychologische Strategien, in Krisen ruhig und gelassen zu bleiben
- Wie kann ich mich unvergesslich machen, auf Dauer einen guten Eindruck machen, Menschen auf Dauer für mich einnehmen?
- Wie wirke ich – wie kann ich die gewünschte Wirkung verbessern?
- Viele Praxisübungen aus dem Alltag der Teilnehmer/innen

## 29. Train the Trainer

### Seminarziele:

Die Teilnehmer/innen erlernen die wichtigsten Grundlagen zur Durchführung eigener Seminare und Vorträge. Im Seminar üben die Teilnehmer/innen anhand von Rollenspielen, Situationen ihres Seminaralltags und schwierige Situationen bewusst zu steuern. Sie erhalten konstruktive Rückmeldungen über das eigene Trainingsverhalten.

### Programmübersicht – Wege zu Seminarzielen:

- Seminare erfolgreich durchführen
- Die selbstständige Vorbereitung und Durchführung eines guten Seminars
- Das Verhalten eines erfolgreichen Trainers
- Das Abfragen von Kundenerwartungen mit geeigneten Moderationstechniken
- Aufbau einer positiven Stimmung im Seminar
- Die eigene Körpersprache und die anderer richtig verstehen und nutzen
- Gesprächsführungstechniken zur Vermittlung von Lerninhalten
- Der Einsatz von Medien im Seminar
- Der gute Umgang mit schwierigen Seminarteilnehmern
- Die erfolgreiche Präsentation (Begrüßung – Vortrag – Diskussion – Abschluss)
- Rückmeldungen über das eigene Trainingsverhalten erfragen und konstruktiv im Seminar verarbeiten
- Seminauswertung und Erfolgskontrollen

## 30. Feedback: Wie wirke ich auf andere?

### Seminarziele:

Führungskräfte brauchen – als Basis ihres Erfolges – eine ehrliche Rückmeldung über ihr Auftreten, ihre Wirkung auf Menschen. Das Seminar vermittelt Ihnen eine Rückmeldung und informiert Sie über Möglichkeiten, Ihre Wirkung auf Menschen und Medien zu verändern. Besondere Beachtung findet dabei die Körpersprache. Unsere Körpersprache vermittelt zu mehr als achtzig Prozent den ersten Eindruck, unsere Wirkung.

### Programmübersicht – Wege zu Seminarzielen:

- Welchen ersten Eindruck vermittele ich?
- Eine gute Stimmung bei Gesprächspartnern bewirken
- Wie wirke ich auf Geschäftspartner, Kunden und Mitarbeiter, die Medien?
- Rückmeldungen über meine Verhandlungsführung – Optimierungen
- Die wichtigsten Regeln der Körpersprache (Gestik, Mimik, Stimme, Haltung, Sitzen etc.)
- Was sagt mir die Körpersprache der anderen über meine Wirkung?
- Gesprächsführung testen und optimieren
- Wie setze ich die Erkenntnisse des Seminars in die Praxis um?
- Mit einem guten „Stressmanagement“ die eigenen Ressourcen optimieren
- Wie wirke ich auf Menschen aus anderen Kulturen
- Viele Praxisübungen aus dem Alltag der Teilnehmer



## 31. Heute Kollege, morgen Vorgesetzter - das Führungs-ABC für Aufsteiger

### Die Herausforderung:

Heute noch sind Sie Kollege oder Kollegin, morgen nehmen Sie die Funktion des Vorgesetzten wahr. Nach den Glückwünschen folgen oft Konflikte mit ehemaligen Kollegen und Kolleginnen. Eine Beförderung ändert nämlich fast alles. In der neuen Position sollen Sie nun diejenigen führen und fordern, loben und kritisieren, mit denen Sie vorher kollegial zusammengearbeitet haben. Sie müssen delegieren, Entscheidungen treffen und durchsetzen, Kritik- und Zielgespräche führen.

### Seminarziele:

Das Seminar hilft jungen Führungskräften, sich mit der neuen Rolle auseinanderzusetzen. Das Seminar ermöglicht Ihnen, sich so zu positionieren, dass sie den Rollenwechsel souverän meistern. Eine systematische Vorbereitung auf die Vorgesetztenrolle hilft Ihnen, Schwierigkeiten von Anfang an zu vermeiden. Wer sein Führungshandwerk kennt, macht keine Fehler, die ihn Autorität kosten.

### Wege zu Seminarzielen

- Das Führungsideal heute und gestern – ein Vergleich
- Welche konkreten Führungs-Instrumente müssen Sie beherrschen?
- Erwartungen klären - was erwartet mein Chef, was meine Mitarbeiter?
- Auf welche führungsrelevanten Fähigkeiten können Sie zurückgreifen
- Wie bringt man Nähe und Distanz, Macht und Vertrauen ins Gleichgewicht?
- Wie gehen Sie mit schwierigen Kollegen um, die aus Missgunst und Opposition blockieren?
- Wie gewinnt man ältere Mitarbeiter und erfahrene „Füchse“ zu Verbündeten?
- Wie bauen Sie ein Team auf? Wie fördern Sie kreative Mitdenker?
- Wie führen Sie Gespräche und Meetings zu verbindlichen Ergebnissen?
- Wie übt man konstruktiv Kritik?
- Wie führen Sie Gespräche und Meetings zu verbindlichen Ergebnissen?
- Wie übt man konstruktiv Kritik?
- Wie motivieren Sie richtig - Lob und Anerkennung richtig verteilen
- Wie kann man Konflikte rechtzeitig erkennen und gegensteuern?
- Wie können Sie typische Stolpersteine umgehen?
- Fallbeispiele aus der Praxis

## IV. Psychologie im Alltag

### **32. Gefahrenmanagement: mit Bürgern/ Kunden in Sicherheit arbeiten**

Gefahren und gefährliche Kunden vor dem Angriff erkennen – psychologische Strategien entwickeln zur Gefahrenabwehr

#### **Seminarziele:**

- Sie erkennen Gefahren und gefährliche Menschen und entwickeln richtige Strategien
- Sie können für jeden Kunden ein individuelles Gefahrenprofil entwerfen.

#### **Programmübersicht – Wege zu den Seminarzielen:**

- Wie können wir potentiell gefährliche Kunden erkennen: Stand der Wissenschaft
- Gefahren im Vorfeld erkennen: die drei Bedingungen für eine Gefahr
- Ein **individuelles** Konfliktprofil und Gefahrenprofil von Kunden entwerfen können.
- Menschen und ihr Konfliktverhalten in verschiedenen Kulturen
- Mit den eigenen Sinnen gefährliche Menschen erkennen können
- Gewalt und Gewaltbereitschaft in verschiedenen Kulturen
- Wie zeigt sich Wut und Hass körpersprachlich bei verschiedenen Nationen
- Unbewusste Provokationen und Fehler vermeiden, kultursensibel agieren
- Mein Verhalten: wie reagiere ich bei Gefahren, was kann ich besser machen?
- Zehn erprobte psychologische Maßnahmen bei drohender Gewalt
- Diskussion: was erreicht gezielte Gegengewalt (Karate/ Abwehrtechniken, etc.)
- Die Angst in den Griff kriegen
- Fallbeispiele aus dem Leben: vor Ort im Seminar diskutiert und gelöst

#### **Zielgruppe:**

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit direktem Kontakt zu Kunden

Methoden:

## 33. Das Anti-Ärger-Training

### Seminarziele:

Ziel des Seminars ist es, den Teilnehmern die Fähigkeit zu übermitteln, mit dem eigenen Ärger konstruktiver umzugehen und Stressfaktoren positiv zu nutzen. Gewonnen wird Arbeits- und Lebensqualität. Das Ziel: auch in stressigen Situationen können Sie mit Ärger souverän umgehen und die allgemeine Arbeitsatmosphäre verbessern.

Teilnehmer:

Das Seminar "Anti-Ärgertraining" richtet sich an Fach- und Führungskräfte, die ihren Ärger verstehen und mindern möchten.

### Programmübersicht:

- In welchen Situationen ärgern wir uns worüber?
- Die Unterscheidung zwischen Anlass (was und ärgert) und Ursache des Ärgers (den Gründen in uns)
- Ärgerlich sein und der soziale Sinn dahinter.
- Kontrolle, Anerkennung, Sicherheit: die klassischen Motive der Gewinner?
- Die drei klassischen Wege, mit Ärger umzugehen: den Ärger unterdrücken, den Ärger raus lassen oder den Ärger als Warnsignal verstehen können.
- Kränkung und Ärger: wie damit umgehen?
- Emotionsmanagement: Die Emotion „Ärger“ verstehen und in den Griff kriegen
- Dem Ärger mit Gelassenheit begegnen können (Methoden)
- Beim Ärger im Betrieb: durch systemisches Denken dem Ärger auf den Grund gehen
- Chancen und Risiken der eigenen positiven Umprogrammierung
- Was muss geschehen, damit mich mein Ärger nicht mitreißt, wie kann ich den Verstand wieder in´s Spiel bringen.
- Der Anti-Arger-Check und Plan für den Einzelfall
- Fallbeispiele für ein gelungenes Anti-Ärger-Vorgehen.

## 34. Der Umgang mit Kränkungen und Angriffen am Arbeitsplatz

### Die Situation:

Manche Mitarbeiter/innen haben schlimme Sachen erlebt. Sie wurden Opfer von Gewalt, Kränkung und Beleidigung. Manche „stecken das weg“, andere verändern sich und zeigen ein auffälliges Verhalten. Sie werden selber aggressiv und ungeduldig oder unsicher, krankheitsanfällig und verbittert. Sie haben eine seelische Verwundung erlitten und nicht verarbeitet.

Vielen erschweren negative Erfahrungen aus dem Berufsalltag das Leben. Mitarbeiter/innen müssen aber vorurteilsfrei und fair mit ihren Kunden umgehen. Die persönlichen und unverarbeiteten Erlebnisse stehen ihnen dabei im Wege.

### Seminarziel:

Sie/die Mitarbeiter sind wieder in der Lage, entspannt und aggressionsfrei mit allen Menschen beruflich und privat umzugehen. Sie haben Ihren Zorn/die Verletzung/ die Kränkung verstanden und können damit kontrolliert umgehen.

Im Seminar üben die Teilnehmer/innen anhand von Fallbeispielen aus der Praxis, schwierige Situationen bewusst zu steuern. Sie erhalten konstruktive Rückmeldungen über das eigene Verhalten.

### Programmübersicht – Wege zu Seminarzielen:

- Erforschung und Behandlung seelischer Verwundungen im Beruf
- Wie kann ich mit meiner Verletzung/Kränkung umgehen - Verhaltensangebote
- Was ist geschehen, warum hat der Täter sich so verhalten – Kulturmuster
- Wie konstruktiv umgehen mit einer erlittenen Kränkung?
- Die posttraumatische Verbitterungsstörung (PTED): eine neue Zivilisationskrankheit (Ursache und Umgang damit)
- Wie können Familie und Freunde helfen?
- Wie kann ich mir helfen – wie „NLP“ helfen?
- Antistress-Übungen für den Alltag
- Viel Reden hilft manchmal viel – manchmal nicht!
- Welche weiteren Hilfen kann ich wo erhalten?
- Mit Techniken der Gesprächsführung im Alltag klar kommen.
- Einen Neustart wagen – professionell gut auftreten (verbal und nonverbal)
- Feedback im Seminar: Wie wirke ich – wie kann ich an der gewünschten Wirkung arbeiten

## 35. Stress: Anforderungen, Belastungen und deren Bewältigung

### Seminarziele:

Sie müssen fit sein, um eine gute Arbeit leisten zu können. Das Seminar zeigt Ihnen schnell erlernbare und umsetzbare Methoden zur Selbstpflege und zur Stressreduktion. Im Seminar wird dargestellt, wie Sie das Burnout, die völlige Erschöpfung, erkennen und dagegen vorbeugen können. Welche Strategien der beruflichen Entlastung gibt es, wie können Sie eine effektivere Arbeitshaltung erreichen?

### Wege zu den Seminarzielen:

- Arbeitsplanung als wichtiger Schritt und Voraussetzung für eine gute Arbeit
- Der Stress-Test: Wie belastet sind Sie, welcher Stresstyp, Rezepte für Sie!
- Innere und äußere Stressoren: Was setzt Sie unter Druck?
- Antistress-Training und Soforthilfen bei der Arbeit
- Stressfrei leben – Rezepte für Arbeit und das Leben
- Gesundes Leben hilft gegen Stress
- Entspannungsübungen gegen Stress (Autogenes Training, Traumreisen, Ruheankerbilder).
- Soforthilfen gegen Stress: in 60 Sekunden wieder fit
- Tiefenpsychologisch gegen den Stress arbeiten
- Schlimme psychologische Erlebnisse verarbeiten können
- Strategien zur beruflichen Entlastung – Tipps und Hilfen
- Arbeiten an der eigenen Arbeitshaltung – warum mache ich mir Stress?
- Von Perfektionismus und Helfersyndrom – was tun gegen die eigene Überforderung?
- Umsetzung des Seminarprogramms durch viele praktische Übungen in den Alltag der Seminarteilnehmer/innen

## 36. Transaktionsanalyse für Führungskräfte

### Seminarziele:

Die Transaktionsanalyse ist eine erfolgreiche und wirksame Methode, eigenes und fremdes Verhalten deutlich zu erkennen, einzuschätzen und bei Bedarf zu verändern. Die Transaktionsanalyse hilft, die Ursachen von eigenen und fremden Konflikten zu erkennen und Strategien zu erstellen, die eigenen Fähigkeiten und die anderer optimal zu nutzen.

Das Praxisseminar übt an realen Konflikten der Teilnehmer/innen, kritische Situationen des Alltags zu meistern. Das Selbstvertrauen wird gestärkt, die Teilnehmer/innen lernen, das eigene Potential optimal zu nutzen und gezielt auf andere zu wirken.

### Wege zu den Seminarzielen:

- Leistungsmöglichkeiten der Transaktionsanalyse im beruflichen und privaten Bereich
- Der Einsatz im Beruf: erfolgreich führen und leiten durch psychologisches Geschick – die richtige Kommunikationsebene wählen
- Förderung der eigenen Karriere: die eigenen Kraftquellen aufspüren und nutzen – Ängste erkennen und abbauen
- Entwicklung des eigenen TA-Profiles: Wie stehe ich der Welt gegenüber?
- Erkenntnis der eigenen Persönlichkeit: das eigene Lebensskript erkennen. Wie bin ich durch meine Erziehung „programmiert“, was kann ich daran ändern?
- Der Einsatz der Transaktionsanalyse im Gespräch: verfahrenere Kommunikationsstrukturen erkennen und ändern
- Eigenmotivation, die psychologische Analyse: Was treibt mich zur Leistung, wie kann ich mir selbst Ziele setzen?
- Entwicklung der Persönlichkeit: alle Ebenen der Persönlichkeit beruflich und privat erkennen und leben können
- Einsatz der Transaktionsanalyse in schwierigen Situationen: psychologische Spiele anderer durchschauen können
- Einsatz der Transaktionsanalyse im Alltag: kooperativ führen, Mitarbeiter motivieren, Kontrollen fair und effektiv durchführen, Erfolge bewusst herbeiführen

## 37. Die Führungskraft als Coach und Berater

### Seminarziele:

Die Anforderungen an die Führungspersönlichkeit und an das Führungsverhalten haben sich verändert. Erfolgreiche Führungspersönlichkeiten verfügen über die Kompetenz, ihre Mitarbeiter/innen kooperativ und menschlich zu führen, sie arbeiten als Coach. Der Coach erkennt die Persönlichkeit der Mitarbeiter/innen, kann sie motivieren und weiß Konflikte konstruktiv zu lösen. Die Teilnehmer/innen lernen anhand von Rollenspielen und Übungen, als erfolgreicher Coach zu arbeiten und Situationen des Alltages und schwierige Situationen bewusst zu steuern und ihr Verhalten zu optimieren.

### Programmübersicht – Wege zu Seminarzielen:

- Wie arbeitet der erfolgreiche Coach?
- Warum wird der Coach in modernen Unternehmen immer wichtiger?
- Wie motiviert der Coach seine Mitarbeiter/das Team?
- Coaching bei Konflikten mit dem Team und im Team
- Analyse/Anwendung der Körpersprache (body talk)
- Die Rolle der Führungskraft als Coach bei beruflichen und persönlichen Herausforderungen der Mitarbeiter
- Der richtige Aufbau und Ablauf eines Coaching-Gesprächs
- Gute Gesprächsführung und Coaching
- Coaching im Umgang mit gestressten Mitarbeiter/innen
- Wie optimiert die Führungskraft Mitarbeitergespräche durch Coaching?
- Wie geht der Coach positiv an schwierige Situationen und Mitarbeiter heran (Selbstcoaching)?
- Der Coach als Vorbild für Mitarbeiter, die ihre soziale Kompetenz und Leistungsfähigkeit steigern wollen

## 38. Angst und Kränkung:

### Der achtsame und effektive Umgang mit Ängsten und Kränkungen

#### Die Herausforderung:

Angst ist ein wichtiges Gefühl, viele Menschen kennen es. Angst warnt uns im Alltag vor Gefahren und bereitet schnelles Handeln vor. Kränkungen signalisieren Grenzüberschreitungen.

Aber: Angst sollte nicht unser ganzes Handeln bestimmen und von Anderen nicht missbraucht werden.

Heute haben viele Menschen Angst vor Flüchtlingen, vor Kriminalität, vor Armut. Wie sollen und können Mitarbeiterinnen in der Kommune mit eigenen Ängsten und den Ängsten Dritter und Kränkungen umgehen? Wie kann und sollte eine Führungskraft mit ängstlichen/ verängstigten/ gekränkten Mitarbeiterinnen / Ehrenamtlichen / Kunden umgehen?

#### Seminarziel.

Sie lernen in diesem Seminar:

- Den achtsamen und effektiven Umgang mit eigenen Ängsten und Ängsten Dritter
- Aufbau und Durchführung von Gesprächen mit Menschen in Angst und Not
- Techniken, um Ängste und Kränkungen zu besiegen

#### Das Seminar im Detail:

- Was geschieht mit uns/ unserem Körper bei Angst und Kränkung?
- Waran erkenne ich, dass ich oder mein Gegenüber sich in Angst oder Panik/Kränkung befindet?
- Gespräche/ Verhandlungen in Situationen führen, die Angst machen
- Tipps für mich und Dritte: wie sich richtig bei Gefahren verhalten, wie Hilfe holen
- Zwölf erfolgreiche Strategien, um mit der eigenen Angst fertig zu werden
- Gespräche mit ängstlichen/gekränkten Mitarbeiterinnen sensibel/effektiv führen
- Selbstvertrauen ausstrahlen und vermitteln können
- Techniken der Gesprächs-Führung im Gespräch mit Ängstlichen/ Gekränkten
- Die richtige Körpersprache beim Gespräch mit Ängstlichen
- Praxisbeispiele aus dem Alltag



## V. Kommune spezial

### **39. Leistungsbewertungen und Zielvereinbarungen erfolgreich durchführen – eine notwendige Leistung für Führungskräfte**

#### **Seminarziele:**

Seit dem 01.10.2005 rückt der neue Tarifvertrag für den öffentlichen Dienst die Leistungsdifferenzierung als besondere Führungsverantwortung in den Blickpunkt. Zwar war bislang die Regelbeurteilung der Mitarbeiter/innen bereits klassische Führungsaufgabe. Sie lernen im Seminar die Kriterien für eine Zielvereinbarung, eine systematischen Leistungsbewertung und eine Beurteilung anhand von Fallbeispielen kennen. Sie setzen sich damit auseinander, in welchen Schritten Sie das Gespräch vorbereiten, Vereinbarungen formulieren, Mitarbeiter einbeziehen, Leistungen und Ziele überprüfen und ggf. korrigieren, bewerten und Ergebnisse vermitteln und erläutern.

#### **Programmübersicht – Wege zu Seminarzielen:**

- Ziel und Funktion der neuen Leistungsbewertung, des Beurteilungswesens
- Die Kriterien der Zielvereinbarung, die systematische Leistungsbewertung
- Mitarbeiter/innen erfolgreich und transparent beurteilen
- Vorbereitung und Ablauf von Beurteilungsgesprächen. Eine gute Investition!
- Den Einstieg planen und gestalten – wie schaffe ich eine angemessene Atmosphäre?
- Techniken der Gesprächsführung – erfolgreich argumentieren
- Körpersprache einsetzen - Botschaften erkennen und eigenes Verhalten kontrollieren.
- Selbst- und Fremdwahrnehmung – wie wirke ich auf andere und wie wirken andere auf mich?
- Fehler der Bewertung sehen und berücksichtigen
- Zielvereinbarungen treffen
- Der Umgang mit Konflikten im Gespräch
- Nähe und Distanz - wie lassen sich persönliche Beziehungen und Führungssouveränität vereinbaren?
- Praktische Übungen – „Wie sag´ ich´s meinen Leuten?“

## **VI. EINZEL- UND GRUPPEN-COACHING / SUPERVISION**

### **40. Einzelcoaching/ Gruppencoaching: Erfolgreiche Wege gemeinsam gehen**

Vgl. Referenzen: Dr. Hagemann als Coach unter [www.hagemann-training.de](http://www.hagemann-training.de)

#### **Seminarziele:**

Erfolgreiche Sportler/innen, Manager/innen und Führungskräfte arbeiten häufig mit einem Coach zusammen. Ein Coach arbeitet im Verborgenen und hilft Ihnen, Ihre Ziele zu erreichen und Herausforderungen zu bewältigen.

Das moderne Management arbeitet zunehmend mit dem Einzel- und Gruppencoaching, um Führungskräften zu helfen, hohe Leistungen zu erbringen. Coaching hilft der Führungskraft, die persönliche Leistungsfähigkeit zu erhalten und zu steigern.

Der Coaching-Prozess ist zeitlich begrenzt. Ziele und Absichten des Coachings werden mit Ihnen vereinbart.

#### **Programmübersicht – Einzel-/Gruppencoaching bedeutet Begleitung durch den Coach z. B. in den Bereichen:**

- Standortbestimmungen in der Berufs- und Lebensbiographie
- berufliche Veränderungen – Karriereplanung
- Vorbereitung und Analyse von Präsentationen und Mitarbeitergesprächen
- Optimierung der Leistung und Steigerung persönlicher Zufriedenheit
- Feedback über Verhalten, Wirkung, Gesprächsführung und Körpersprache
- Auftritte vor der Presse optimieren – Rundfunk und Fernsehauftritte
- Verbesserung schwieriger Beziehungen zu Mitarbeitern, Chefs, Kunden
- Entwicklung eines persönlichen Zeitmanagements und Arbeitstechniken
- Optimierung von Konfliktmanagement und Führungsverhalten
- Begleitung und Reflexion individueller Veränderungswünsche
- Projekt- und Strategieplanung
- Auftreten und Arbeiten in der Öffentlichkeit
- Techniken zur Stressbewältigung und Optimierung der eigenen Ressourcen

Honorar: 200,00 Euro/Stunde zzgl. Reisekosten und MwSt.

## VII. Demographischer Wandel

### **41. Die Arbeitskraft erhalten: Was können Mitarbeiter/innen tun, um fit zu bleiben - wie können Führungskräfte sie dabei unterstützen?**

#### **Das Problempotenzial:**

Erstmals gibt es heute bereits mehr 50-jährige als 30-jährige im Berufsleben von Wirtschaft, Sozialverbänden und Kommunen. Ab dem Jahre 2010 ist eine weitere massive Zunahme der über 50-jährigen im Berufsleben prognostiziert.

Diese Entwicklung geht einher mit einer Verknappung qualifizierter Arbeitskräfte jüngeren Alters.

Es ist darum heute schon wichtig, die Arbeitskraft älterer Mitarbeiter/innen zu sichern, ihr wertvolles Wissen zu bewahren, ihre Motivation aufrecht zu erhalten. Heute und später ältere Führungskräfte und alle betroffenen Mitarbeiter/innen müssen den Umgang mit den eigenen Ressourcen erlernen. Alle Führungskräfte müssen im Stande sein, konstruktiv mit älteren Mitarbeiter/innen umzugehen. Diese werden dann das „wertvollste Kapital“ aller Unternehmen sein.

#### **Seminarziele:**

Das Seminar vermittelt den Teilnehmer/innen Techniken, körperlich/geistig und psychisch fit zu bleiben und so den Alterungsprozess zu verlangsamen und lange leistungsfähig zu sein. Führungskräften zeigt er einen Weg auf, motivierend und sensibel mit älteren Mitarbeiter/innen umzugehen.

#### **Programmübersicht - Wege zu Seminarzielen:**

- Was ist Altern – wie und wo kann es bewusst gesteuert werden?
- Was fordert ein „Älterwerden im Betrieb“ an Maßnahmen und Verhalten von Mitarbeiter/innen und Führungskräften?
- Das gefühlte und das biologische Alter
- Test: Wie alt ist Ihr Körper – was können Sie für sich tun?
- Hormone und Altern: Was tun, wenn die Hormone verrückt spielen?
- Die vier wichtigsten Tipps für die „Langlebigkeits-Hormone“

- Phytohormone: Wie Sie mit bewusster Ernährung Ihren Hormonspiegel steuern können
- Biochemisches Altern – freie Radikale durch eine gesunde Lebensführung im Schach halten
- Wie gut ist meine Lebensführung für mich und mein Lebensgefühl – wo kann ich optimieren?
- Psychologische Erfolgsstrategien: lernen, ruhig und gelassen zu sein
- Kraftspender und Krafträuber: Was fördert uns – was beraubt Sie und macht alt?
- Gedächtnistraining: Strategien, um im Kopf fit zu bleiben, Wissen zu erhalten
- Die Stärken älterer und jüngerer Mitarbeiterinnen bewusst nutzen
- Gut im Team mit Jung und Alt: Welche Spielregeln sollten gelten?
- Potentialanalyse für ältere Mitarbeiter/innen und Interessierte
- Was kann ich heute für mich tun, um auch im späteren Lebensalter fit zu sein
- Umsetzung der neuen Erkenntnisse in den Alltag – was tun?

## **Methoden:**

- Trainerinformation
- Fallstudienarbeit
- Rollenspiel
- Gruppengespräch

## Referenzen

**Das Unternehmen Dr. Hagemann-Training hat u.a. bei folgenden Unternehmen Seminare durchgeführt:**

AHC–OBERFLÄCHENTECHNIK GMBH & CO. OHG  
BAUER-VERLAG KÖLN  
BGW Kongress GmbH  
Construsoft, Niederlande  
E-Plus  
EW- Medien  
IREKS GmbH  
Institut der Feuerwehr NRW  
Feuerwehr Akademie Niederrhein, Feuerwehren Gütersloh, Höxter  
Jobcenter: Münster, Bottrop, Herford, Warendorf, Solingen, Wuppertal  
Justizakademie des Landes NRW, Justizministerium Rheinland-Pfalz,  
JVA Duisburg, JVA Bielefeld  
Hessisches Ministerium der Justiz, für Integration und Europa  
Kaiser Tengelman AG  
Kommunalwissenschaftliches Institut: Münster/Bielefeld,  
Soest, Dorsten, Potsdam, Berlin, Hagen, Krefeld  
Kommunen/Kreis: Münster, Bielefeld, Hamm, Castrop-Rauxel, Arnsberg, Lingen,  
Löhne, Oelde, Lippstadt, Soest, Büren, Bad Salzuflen, Grevenbroich, Meppen,  
Wolfsburg, Solingen, Hannover, Hiddenhausen, Laazen, Paderborn, Gütersloh  
Kreis Steinfurt, Kreis Oberhausen, Kreis Höxter, Kreis Recklinghausen, Kreis  
Borken, Kreis Aachen, Kreis Warendorf, Hochsauerlandkreis, Kreis Herford  
Deutsche Rentenversicherung  
Landschaftsverband und Kliniken aus dem Münsterland  
MAN–TURBO  
RATIO Handel GmbH & Co.KG  
Stadtsparkasse Recklinghausen, Sparkassenakademie Münster  
KfW- Bankengruppe  
Stadtwerke Bielefeld  
Stadtwerke Bochum  
Stadtwerke Osnabrück  
Stadtwerke Neuburg  
Stadtwerke Dinslaken  
Stadtwerke Werl  
Stadtwerke Bielefeld  
Volksbank Münster  
Universitätsklinik Münster  
VHS - Unna

## **Seminarteilnehmer/innen berichten nach dem Seminar (Kurztitel):**

### **Interkulturelle Kompetenz- Konfliktmanagement mit Menschen aus fremden Kulturen 2008-2016**

Dr. Matthias Frey, Direktor des Amtsgerichts Kandel: *Gut strukturierter Ablauf - fundierte Informationen.*

Telse Wagner-Schlömer, Staatsanwältin, Staatsanwaltschaft Aachen: *Sehr gut, sehr informativ, praktische Lösungen werden vorgestellt.*

Christoph Burgert, Richter am Amtsgericht Krefeld: *Sehr praxistauglich und relevant. Teilweise werden Erfahrungen, die bisher schlecht einzuordnen waren, verständlich. Möglichkeiten der aktiven Steuerung und Vermeidung von Missverständnisse und Spannungen werden an die Hand gegeben.*

Frank Schmitz, Justizvollzugshauptsekretär, JVA Rheinbach: *Guter Vortragsstil, gute Einbindung der Teilnehmer, fachlich kompetent.*

Marion Franz-Kircher, Krankenschwester mit sozialtherapeutischer Ausbildung, LWL-Zentrum für forensische Psychiatrie Eickelborn/Lippstadt: *Nach rund über 20-jähriger Tätigkeit in der Forensik finde ich es äußerst wichtig, an diesem Seminar teilgenommen zu haben, da sich das Klientel stark verändert hat (multikulturell). Besonders wichtig war es zu verstehen, auf welchen Hintergründen die Patienten reagieren und agieren.*

Renate Garten, Dipl. Psychologin, LWL-Zentrum für forensische Psychiatrie Eickelborn/Lippstadt: *Sehr informativ, dabei basal orientiert mit der Möglichkeit zu detaillierteren Infos/Fragen. Gut auch die anschauliche und konkrete Vermittlung. Regte an, sich weiterhin mit dem Thema zu beschäftigen und im Alltag zu erproben/zu vertiefen.*

Helena Haake, Päd. Mitarbeiterin, Gleichstellungsbeauftragte der Stadt Iserlohn: *Guter Vortragsstil, sehr gute Informationen aus dem Kulturbereich „Islam“, Gesprächstechniken reflektiert auf dem Hintergrund der interkulturellen Kommunikation war gut.*

Sonja Essers, Integrationsmanagement der Stadt Arnsberg: *Sehr gute Mischung aus Theorie, praktischen Übungen und Filmbeiträgen. Die Teilnehmer wurden an das Thema herangeführt und haben es selbst erarbeitet. Es hat mir sehr gut gefallen, ich nehme sehr viel Neues mit, und es hat Spaß gemacht.*

## **„Umgang mit Patienten aus fremden Kulturen“ am 16/17.Juni 2014 – LWL-Klinik Warstein**

Herbert Kraus, Psychologe in der Tagesklinik Iserlohn: Gute Vermittlung der Inhalte. Strukturiert und sehr anschaulich mit vielen Beispielen dargestellt. Sehr anregend

Eda Bakir, Stationssekretärin in der LWL –Klinik Gütersloh: War sehr gut. Meine Fragen wurden alle beantwortet. Bin sehr zufrieden - smile

Ulrich -Reitis – Münstermann, Diplom Sozialarbeiter im LWL –Lippstadt –Forensik Eickelborn: Gute und lebendige praktische Aufbereitung. Mikro- und makropolitische Perspektiven. Gesellschaftspolitisch interessant

## **Der Umgang mit Kunden aus fremden Kulturen in der Kommune-ARGE, Jobcenter**

Marion Schröter, ARGE Paderborn: Gute Mischung von Theorie und Praxis. Thema gut aufgelockert! Sehr hilfreich für den Alltag.

Heidrun Pieperhoff, Jobcenter Hamm: Sehr gut erklärt, bringt das Verständnis für andere Kulturen näher.

Yvonne Liene, ARGE Paderborn: Ich habe einen Einblick in die Kultur unserer ausländischen Kunden bekommen. Das Verhalten der Kunden in einigen Situationen ist mir nun verständlicher. Das Seminar hat mir sehr geholfen, ausländische Kunden zu verstehen.

André Stein, ARGE Ahlen: Sehr hilfreich und praxisbezogen. Peter Arnold, Jobcenter Hamm: Hervorragend, ausgewogener Anteil Theorie und Praxis, locker informativ, sehr gutes Skript.

Willy Thiede, Stadt Beckum: War gut.

Doris Friese, Fallmanagement GT-Aktiv: Ausgezeichnetes Seminar – zum ersten Mal endlich fundiert zur Thematik „Migration“ arbeiten können. Sehr gute Informationen erhalten und gute Praxisnähe.

Rolf Erdsiek, GT-Aktiv Bereichsleiter: Anschaulich, lebendig. Gute Kombination von Gesprächstechniken und Infos zu kulturellem Hintergrund.

Dörte Stolte, Jugendamt Kreis Gütersloh: Sehr informativ, umfassend in verschiedene Richtungen und Bereich gehend, man fühlt sich im Geschehen, keine „nur Theorie“-Veranstaltung.

M. Töpfer, Verwaltung Kreis Gütersloh: Erwartungen wurden übertroffen. Viele Anregungen, auch praxisnahe anwendbar.

Beate Kesselmeier, Bezirkssozialarbeit Kreis Gütersloh: Die umfangreiche Information wurde sehr gut übermittelt. Die Thematik der interkulturellen Kompetenz und deren Notwendigkeit sind im Bewusstsein angekommen.

## **Seminarteilnehmer/innen berichten nach dem Seminar (Kurztitel):**

**Thema: Gefahrenabwehr - Sicherheit - Deeskalation**

**Ludwigshafen TWL: „Mehr Sicherheit für Mitarbeit im Forderungsmanagement und Kundenservice: Gefahren und gefährliche Menschen erkennen - psychologische Strategien entwickeln - Deeskalieren“17.1.2014**

Michael Gerber: Reklamationsmanagement:

- sehr interessant - sehr wichtige Infos

Karl Konutgan:

- Super Vortrag - interessant - wirksam und umsetzbar

Ebu Sari: sehr interessant - hilfreich

Birgit Meiki: Sachbearbeitung: sehr informativ und hilfreich

Valentina Bajan:

- sehr anschauliche Beispiele - tolles Seminar



## **Deeskalationstraining: Mit Bürgern/ Kunden in Sicherheit arbeiten:**

### **Gefahren und gefährliche Kunden vor dem Angriff erkennen – psychologische Strategien entwickeln zur Gefahrenabwehr.**

21.10.2013 in Nordhorn

Anna de Vries, Teamleiterin:

- Wertvolle Informationen, Anregungen, Tipps!!!
- Sehr gute Führung des Seminars durch Dr. Hagemann
- Auf jeden Teilnehmer eingegangen
- Mitarbeiter dort abgeholt, wo er sehr
- Vielen Dank

Bernd Eierling, Sperrkassierer:

- guter Ablauf
- viel neues erfahren

Jorina Boers: Auszubildende

- Sehr gutes Seminar
- Verständlich und gut gestaltet
- Nicht nur für Beruf wichtig sondern auch für private Situationen
- Gute Anregungen bezüglich anderer Kulturen

Matthias Goll, Sperrkassierer:

- Sehr gute Seminarführung
- Kurzweilig
- Viel Neues gelernt
- Praxisbezogen

Martina Höllmann, Sachbearbeiterin:

- Viele Anregungen
- Praxisorientiert
- Sensibilisierung für Situationen
- Gestik und Mimik

Peter Kolke, Sperrkassierer:

- Lehrreich
- Gute Vermittlung

Werner Barth, Sachbearbeiter:

- Hat mir vor allem im Bereich „Multi-Kulti“ neue Erkenntnisse vermittelt

## **Sicherheit erhöhen: gefährliche Kunden erkennen – Strategien entwickeln**

Rückmeldungen 2012/2013/20104

Emel Getboga – Fallmanagerin: – Jobcenter Herford  
praxisnahe, sehr brauchbar für die Arbeit

Stefan Bohnhorst – Fallmanager: Jobcenter Herford  
Das Seminar ist inhaltlich gut aufbereitet und für den Alltag hilfreich.  
Die Teilnehmer werden gut einbezogen  
Der Dozent geht auf individuelle Gefahrensituationen ein

Helene Juja. Stadt Lünen:  
Sehr informativ, neuartig, gewinnbringend, lebhaft.

David Thüling, Jobcenter Hamm:  
Das Seminar wurde sehr professionell gehalten, die Zuhörer wurden regelmäßig in den Vortrag mit einbezogen, der Vortrag wurde hinreichend mit Medien unterstützt.

Andrea Janowitz, Jobcenter Herford:  
Das Seminar; interessant, sehr viel praktisches Wissen, es wird auf den einzelnen Teilnehmer eingegangen.

Georg Glunz, Fallmanager Stadt Sundern:  
Erwartungen wurden voll erfüllt. Seminarstoff für Praxis gut geeignet.

Barbara Rosenögger, Fallmanagement Stadt Brilon:  
In jedem Fall gute Tipps bezgl. der Wahrnehmung unserer Kunden. Die Thematik „Mimik“ hat mich sehr interessiert und inspiriert. Sehr augenscheinlich und prägnant war das Beispiel „Klopp“ und der Filmausschnitt „Tödliches Versprechen“.

Barbara Markus. Sachbearbeitung, Hochsauerlandkreis:  
Unterhaltsam, informativ, hilfreich

Silke Kramer. Fallmanagerin der Stadt Brilon:  
Das Seminar hat mir Hilfewege aufgezeigt, wie ich Kunden anhand der Mimik erkennen kann.

Birgit Gockel. Stadt Sundern:

Wahrnehmung wurde geschärft. Interessant die unterschiedlichen Kulturen zu sehen. Sehr interessant!

Frau Birgit Schikora – Leiterin des Jugendamtes Grevenbroich:

- Interessanter Überblick in Theorie und Praxis
- Gute Möglichkeit meine persönlichen Stärken kennenzulernen und Achtsamkeit weiter zu schulen
- Gute Ansätze, bestehende Strukturen weiterzuentwickeln

Petra Steffen, Jugendamt Grevenbroich. Amtvormundschaft/Ampflegschaft:

- Das Seminar hat mich nachdenklich gemacht in einem Fall, der mich sehr beschäftigt hat.

Frau Babic Jobcenter Bottrop – Leistungsabteilung:

- Hilfreich für den Umgang mit Kunden spez. bestimmter Kulturen
- Stresssituationen des Kunden verständlich erläutert
- sensibilisiert gegenüber Kunden - Thema wurde sehr gut verständlich gemacht.
- Es sollten weitere Seminare stattfinden

Fabian Fischlein: Jobcenter Bottrop – Leistungsabteilung

Das Seminar hat mir gefallen. Die Erläuterungen zur Körpersprache / Mimik von verschiedenen Kulturen fand ich sehr wichtig.

Sandara Reitemeyer- Jobcenter Bottrop – Leistungsabteilung:

- gut und hilfreich / interessant gestaltet (Medienwechsel)

Annemarie Arnsmann- Jobcenter Bottrop – Leistungsabteilung

Durch das Seminar konnte man verschiedenen Nationen und deren Werte erkennen. Es können Gefahren erkannt und gelöst werden- Sehr viele Informationen

Josef Hogg, Leiter, Ordnungsamt Stadt Meppen (Niedersachsen):

- sehr informativ- alle Fragen wurden beantwortet - vieles wurde deutlich gemacht

Monika Wilken, Bürgeramt Stadt Meppen (Niedersachsen):

- sehr gut – interessant - abwechslungsreich

Antinia Thien, Jobcenter Stadt Meppen (Niedersachsen):

- sehr informativ

Herr Baldigowski: Jobcenter Bottrop

- fachlich kompetent - mein persönlicher Umgang mit den Kunden auch aus anderen Kulturen wurde durch die dargelegten Fakten gestärkt - das Thema Sicherheit wird zur Umorganisation im Büro führen!

Frau Thormann (Teamleiterin) im Bereich der unter 25 jährigen Jobcenter Bottrop

- Sehr interessant, abwechslungsreich gestaltet
- Einige Inhalte müssten in Folgeseminare vertieft werden (z.B. interkulturelle Kommunikation)
- auf alle Anregungen und Fragen ging Dr. Hagemann ausführlich ein
- hoher Praxisbezug

Jennifer Schulz: Fallmanager Jobcenter Bottrop:

Sehr interessant und anschaulich- Erwartungen wurden voll erfüllt

Herr Rossi: Fallmanager Jobcenter Bottrop:

interessant und informativ

Eva Legewie-Tröger: Fallmanager Jobcenter Bottrop

interessant und informativ- von allem der interkulturelle Aspekt

## **Die optimale Führungskraft - gut sein und gut wirken**

Martin Kubawitz, Abteilungsleiter, TSB:

Grundsätzlich sehr zufrieden:

- praxisbezogen - informativ und lehrreich - gute Atmosphäre und Moderation
- Danke, hat mir im beruflichen sowie im privaten Bereich geholfen.

T. Schäfer, stellvertretender Abteilungsleiter, Schichtleiter:

Das Seminar war von der Leitung her sehr gut geführt. Kompetent in allen Bereichen von Herrn Hagemann vorgetragen. Vielen Dank.

Erich Gassmann, Schichtleiter, TSB:

- Perfektes Seminar-- Würde so etwas gerne wiederholen - Danke

Wolfgang Rüdle, Schichtleiter, TSB:

Ich habe gelernt, wie der Mensch „tickt“ und dabei mein Fehlverhalten im Umgang mit Mitarbeitern erkannt.

René Schipperges, Schichtführer:

Sehr gut. Ich habe viel gelernt. Wie ich auf einen Mitarbeiter zugehe und mit ihm umgehe (im Gespräch motivieren!)

Dr. Achim Claus, Leiter Qualitätsmanagement, IREKS:

Sehr praxisbezogenes Seminar mit viel Raum für Fragen und Diskussionen. Die Inhalte lassen sich auf die tägliche Arbeit übertragen.

Oliver Dudek, stellvertretender Schulleiter, Gesamtschule Bad Salzuflen: Zwei kurzweilige, bereichernde Tage - souveräne und kompetente Seminarführung.

Dr. Mathias Warwel, Leitung Forschung und Entwicklung, Prokurist, IREKS GmbH Kulmbach: Ein interessantes Seminar, intensive Reflexion über die eigenen Führungskräfte. Einzelne Aspekte werden in der täglichen Arbeit nützlich sein.

Karin Glöckner, Fachdienstleiterin der Stadt Bad Salzuflen: Adressenbezogen, kurzweilig, über den „Tellerrand“ hinausweisend, Inhalte eingebettet in verschiedene Philosophien und Kulturen, bereichernde, entwicklungsfördernde Veranstaltung.

Elke Bernauer, Abteilungsleiterin im Umweltamt der Stadt Bielefeld: Prima – sehr lohnend.

Herr Austermann, Sachgebietsleiter Personal der Stadt Warstein: Sehr anschaulich in Höhe des Empfängerhorizonts vermittelt - für die Praxis tauglich.

Susanne Linnebach, Bereichsleitung der Stadt Dortmund: Kurzweilig, unterhaltsam und lehrreich. Gute theoretische Basis wurde vermittelt und Fallbeispiele durchgeführt. Fazit: Das Seminar macht Lust auf mehr!

Dr. Giovanni Serra, Stellvertr. Leiter Veterinär- und Lebensmittelüberwachungsamt der Stadt Münster: Wichtige Anregungen zur Entwicklung eines guten Führungsstils erhalten.

Peter Detlefsen, Abteilungsleiter im Kreis Gütersloh: Ich konnte dem Seminar sehr viele Anregungen entnehmen. Ich werde mich besser auf Gespräche mit Mitarbeitern vorbereiten können.

Ralf Ziomkowski, Stadt Lüdenscheid, ZGW: Hervorragend geleitet, exzellent auf Lehrgangsteilnehmer/innen eingegangen; deren Probleme gut verstanden und gute Lösungsansätze gegeben.

## **Der Umgang mit schwierigen Kunden**

Christine Koller, Neuburg, Stadtwerke Neuburg: *Sehr lehrreich, gutes Verständnis für schwierige Kunden vermittelt.*

Johanna Ruisinger, Stadtwerke Neuburg: *Sehr informativ und praxisbezogen.*

Fritz Graf, Stadtwerke Neuburg: *Gut, weil viele Informationen über Mentalitäten anderer Kulturen. Viele Informationen über Körpersprache, Verhaltens- und Verhandlungsmuster erhalten.*

Karin Saatröwe, WestLotto: *Sehr gute praxisnahe Lösungen, Vorstellung unterschiedlicher Techniken zur Gesprächsführung.*

## **Schwere Zeiten-schwierige Kunden 8.5.2014 in Laatzen.**

Claudia Wolf- Sachbearbeiterin: Gutes Skript zum Nachlesen/ Wiederhole/ Erinnern. Sehr informativ. Praxisprobleme wurden aufgegriffen und konkrete Lösungsmöglichkeiten erarbeitet.

Patricia Schoppe: Sachbearbeiterin: Sehr hilfreich für den Arbeitsalltag. Gute Lösungsansätze, die auch praktisch umsetzbar sind. Es wurden Verhaltensweisen vermitteln, die das Miteinander mit der Kundschaft entspannen können.

Frau Ingelmann: Vielfältig. Hilfreich. Gut strukturiert durch kurzweilige Einstreuungen.

Tanja Müller-Kampmann, Sachbearbeiterin: Informativ. Praxisrelevant. Kurzweilig. Beinhaltet/vermitteln Techniken, die ich in meiner fachlichen Arbeit anwenden kann.

Sabine Tetzler, Team Sozial Sicherung: Das Seminar wurde sehr erfrischend und locker vorgetragen. Die Inhalte sind gut in der Praxis umsetzbar. Ich hoffe, dass ich für die Zukunft im Umgang mit Bürgern gewappnet bin. Sehr positiv ist, dass individuell auf einzelne Problemfragen eingegangen worden ist. Insgesamt war es eine gute und interessante Veranstaltung.

Anne Gnensch, Sachbearbeiterin: Sehr aufschlussreich und informativ. Besonders Mimik und Gestik sowie Techniken, um mit schwierigen Kunden das Gespräch zu beenden.

## **Das erfolgreiche Beurteilungsgespräch**

Dr. Eugen Perwoi, Abteilungsleiter, Kreisverwaltung Recklinghausen: *Sehr informativ, verständlich vermittelte Inhalte.*

Catharina Offenhausen, Abteilungsleitung Kreisgesundheitsamt, Recklinghausen: *Guter Einblick in das Thema. Ideen für Gesprächsführung erhalten, Schärfung der Sinne.*

Thomas Startz, Leiter des Rechts-, Veterinär- und Lebensmittelamtes des Kreises Recklinghausen: *Gut, streckenweise sehr gut!*

Daniela Bartsch, Abteilungsleiterin Molekularbiologie: *Die Kombination aus praktischen Übungen und Theorie war sehr ausgewogen, besonders die Übungen an realen Beispielen.*

## **Modernes Führungsmanagement und Führungskräftebildung**

A. Welschoff, Leiterin des Stadtbüros der Stadt Arnsberg: *Sehr praxisbezogene Themen, ausgeglichene Methodenanwendung, sehr gute Umsetzbarkeit.*

Helge Wolf, Stadt Arnsberg, Fachdienstleiter: *Klasse, sehr informativ, das Wissen des Seminars sollte in vielen Bereichen eigentlich Grundlage sein, speziell der Referent Dr. Hagemann vermittelt das Thema überragend.*

## **Führungskräftebildung für Meister und Nachwuchskräfte**

W. Wahrmann, Kerpen, Werksleiter: *Referent/Dozent/Seminar: sehr gut; lehrreich; gute Instrumente für erfolgreiche Menschenführung erhalten.*

Gottfried Messerschmidt, AHC- Kerpen, Schichtführer: *Sehr gut geführt, auf die einzelnen Teilnehmer sehr gut eingegangen, bin sehr zufrieden.*

Heitzen, Bauer-Verlag Köln, Meister: *Sehr interessantes Seminar – lässt sich in vielen Punkten in unserem Unternehmen umsetzen.*

Hermann J. Mergen, Personalleiter der Volksbank Münster: *Herr Dr. Hagemann hat in unserem Unternehmen bislang vier Verhaltenstrainings für Führungs- und Führungsnachwuchskräfte durchgeführt. Die Rückmeldung der Seminarteilnehmer im Hinblick auf sein Fachwissen als auch auf die Seminarleitung war außergewöhnlich positiv. Ich kann Dr. Hagemann als Trainer/Dozent sehr empfehlen.*

## **Führen und Leiten**

Jürgen Scholand, Leitung Personalbüro der Stadt Arnsberg: *Sehr praxisnahe und den individuellen Bedürfnissen der Teilnehmerinnen und Teilnehmer entsprechende Einführung in das wichtige Thema.*

Ass. jur. Stefan Schlarb, Waltrop: *Ein gut strukturiertes und mit hoher persönlicher Kompetenz geführtes Seminar, das geeignet und in der Lage ist, tief in die Grundzüge von Führungs-, Gesprächs- und Coaching-Techniken einzuführen.*

Elisabeth Lüken, Leitung des Obermeisterbüros Lingen: *Das Seminar hat mir einiges gebracht. Ich habe Techniken gelernt, die ich in der Praxis sicherlich bei den verschiedensten Gelegenheiten für Gespräche nutzen kann.*

## **Die Führungskraft als Coach und Berater/in**

Thorsten Lehmann, MAN-Turbo Poolleiter Field Service Berlin: *Sehr hilfreich – bedürfnisgerecht – lockere freundliche Atmosphäre - Erlerntes ist anwendbar.*

Annette Noack, Fortbildungsbeauftragte der Stadt Bottrop: *Absolut klasse! Es ist super gelungen, in zwei Tagen einen kompletten Einblick in das Thema zu vermitteln, danke!*

Uwe Detlefsen, Fachbereichsleiter der Gemeinde Holzwickede: *Die Seminarinhalte wurden sehr interessant und äußerst anschaulich und damit insgesamt sehr einprägsam dargestellt.*

Klaus Gilleßen, Leiter des Hauptamtes der Stadt Senden: *Eine an sich trockene Materie wurde unterhaltsam dargeboten. Auf die Bedürfnisse der Seminarteilnehmer wurde flexibel reagiert.*

## **Verkaufs- und Beratungsgespräch mit deutschen und ausländischen Kunden**

Josef Lednik, MAN Turbo After Sales Service: *Das Seminar kam sehr gut bei den Teilnehmern der Montage und des Vertriebsservice an. Es ist ein erheblicher Bedarf dafür da. Herr Dr. Hagemann hat das Seminar personennah geleitet und ist auf die Belange der Teilnehmer eingegangen. Das Seminar ist methodisch-didaktisch intensiv und nach ethischen und ethnischen Gesichtspunkten aufgebaut.*

Ilse Lössner, MAN Turbo Auftragsabwicklung: *Spannend; aufschlussreich; erleichtert den Umgang mit Kunden, auch Problemkunden. Ist für alle Kolleginnen/Kollegen von Auftragsabwicklung und Vertrieb/Verkauf empfehlenswert.* Christian Langhorst, MAN



Turbo Service: *Erkennen und Analyse von Geschäftskunden sind nun einfacher.*

Thomas Brozart, RATIO-GM Limburg: *Sehr informativ, Ängste/Vorurteile wurden abgebaut, Wohlgefühl.*

## **NLP für Führungskräfte**

Bernhard Bußwinkel, Abteilungsleiter, Kreis Gütersloh: *Lebendig, einfühlsam und hoch ergebnisorientiert.*

Karin Wacker, Leiterin Landratsbüro Ennepe-Ruhr- Kreis: *Sehr interessant und hilfreich.*

Edmund Klaus, Uniklinik Münster: *Gut strukturiert – praxisorientiert - guter theoretischer Unterbau.*

Petra Schreier, Juristin und Amtsleiterin des Kreises Warendorf: *Sehr gut strukturiert und mit Beispielen lebendig angereichert – angenehme Seminarleitung - gute Atmosphäre - interessante neue Erfahrung.*

Brigitte Splett, Leiterin des Sozialamtes, Kreisoberverwaltungsrätin des Kreises Warendorf: *Gut gegliedert – interessant – motivierend, sein eigenes Führungsverhalten immer wieder in Frage zu stellen und daran zu arbeiten.*

Burkhard Venhues, Fachbereich Jugend und Familie des Kreises Borken: *In diesem Seminar ist es hervorragend und kurzweilig gelungen, den Umgang mit Menschen ganzheitlich zu betrachten.*

Ursula von Oosten, Evangelische Kirchengemeinde Gelsenkirchen: *Hat mir gut gefallen. Konnte Neues lernen und mitnehmen – habe Hoffnung bekommen, etwas zu verändern.*

## **Konfliktmanagement**

J. Harms, Recklinghausen: *Das Seminar war gut vorbereitet und wurde von Dr. Hagemann anschaulich und interessant geleitet.*

F.-G. Kohlmeier, Dorsten: *Wenn alles schläft und einer spricht, den Zustand nennt man Seminarbericht! Zum Glück war dieses nicht so in den letzten Tagen! Es hat Spaß gemacht, mal wieder etwas zu lernen.*

## Kundenorientierung

O. Tatus, Hagen: Super! Sehr intensiv und kurzweilig.

A. Botazzo, Dorsten: Weltklasse!

M. Eickel, Hagen: Das Seminar war sehr gut und informativ.

Z. Jovasiene, Hagen: Die Veranstaltung war sehr professionell und gleichzeitig praxisrelevant. Ich habe meine Kenntnisse erweitert.

B. Braun, Dorsten: Das Seminar hat mir sehr gut gefallen. Dr. Hagemann hat die Themen sehr gut rübergebracht und vermittelt.

## Beschwerdemanagement/Kundenorientierung

Susanne Köllmer: *Das Seminar war gut vorbereitet. Der Dozent hat die Inhalte sehr lebendig und anschaulich vermittelt. Durch die Rollenspiele konnten die Fallbeispiele verständlich dargestellt werden. Die Teilnehmer konnten sich stets einbringen und in die Tiefe gehende Fragen stellen. Diese wurden verständlich und kompetent beantwortet.*

Christiane Lutz: *Das Seminar war sehr gut organisiert. Ich habe aus dem Seminar sehr vieles für mein weiteres berufliches und privates Leben mitgenommen.*

Cornelia Buck: *Hat mir sehr gut gefallen. Auch die Entspannungsübungen fand ich sehr gut.*

## Teamtraining

Barbara Horenkamp, Stadt Lippstadt: Sehr strukturiert. Locker aber zielorientiert und effektiv.

Werrin Dahlhoff, Stadt Lippstadt: Sehr sympathischer, angenehmer Moderator von der Person her. Inhalte Klasse rübergebracht 1! Großes Lob, Großer Lernerfolg.

Cornelia Krause, AWO Recklinghausen: Praxisnah, anschaulich und locker, echt super klasse.

Christian Klein, AWO Bergkamen: Die Teilnahme an dieser Veranstaltung hilft mir bei der Bewältigung meiner Aufgaben in meiner Funktion als MPG-Beauftragter im Hause.

Thomas Wulf, VK-Pressesprecher der Stadt Oelde: Gut strukturiert - interessant aufbereitet - guter Dozent.

M. Jathe, 1. Beigeordneter der Stadt Oelde: Gut strukturiert, Schwerpunkte herausgearbeitet, hohe Diskussionsanteile.

Uwe Hansel, Fachbereichsleiter Finanzen des Kreises Höxter: Das Seminar war gut strukturiert. Der Infogehalt war richtig dosiert. Der Praxisbezug war sehr hoch.

## **Respekt: Ein Seminar für Sportplatz- und Sporthallenwarte sowie Schulhausmeister**

### **Anbei die Rückmeldungen zum Seminar:**

Respekt: Ein Seminar für Sportplatz- und Sporthallenwarte sowie Schulhausmeister  
Vom 2. und 3. März 2015 in Bad Salzuflen

Victor Neufelder, Hausmeister : Sehr gut  
Roswitha Hunter, Hallenwartin: Ich fand es gut, habe was gelernt. Danke schön.  
Gerrit Dettmer, Hausmeister: anregend. Erfrischend vermittelt, anschaulich und unterhaltsam  
Hannelore Rieke, Hausmeisterin: super gut  
Peter Buthe, Hausmeister: gut, kurzweilig, bestätigt meine Position in meinem Umfeld, danke  
Stefan Kaiser, Hausmeister: sehr gut  
Andreas Lanzrath, Hausmeister: viele neue Informationen zur türkischen Kultur, Interessante Themen zum Verhalten  
Sascha Rother, Hallenwart: Es war gut.  
Dir Schormann, Hausmeister: Informativ, spannend, lehrreich, Viele neue Erkenntnisse gewonnen.

## **Kommunikation mit Menschen anderer Kulturen – Seminar für die Universitätsklinik Münster (UKM), 18.-19. Februar 2010.**

Frank Dreblow, Krankenpfleger (Urologie): Inhaltlich gut in der Praxis anwendbar - gute Struktur.

Dolores Kraft, Krankenschwester (Augenklinik): Sehr informativ - es wurde viel Hintergrundwissen für den Berufsalltag geliefert (auch für den privaten Bereich) – es kam keine Langeweile auf!

Ulrike Czerny-Domnick, Krankenschwester (Medizinische Klinik): Gutes Hintergrundwissen wurde vermittelt, Lehrinhalt wurde interessant vermittelt. Guter Einsatz vom Medien, Einbeziehung der Seminarteilnehmer gut. Umsetzung in die Praxis möglich - gutes schriftliches Material zum Nachlesen – viel Neues erfahren.

## **Der Umgang mit Menschen aus fremden Kulturen. LWL-Klinik Warstein 9. Und 10.3.2015**

Frau Mayer-Holzbach, Dozentin:

Es war sehr gut und auch sehr fundiert. Lebhaft mit vielen Beispielen, Anekdoten.. Insgesamt ein sehr guter Eindruck. Ich habe viele Anregungen mitgenommen.

Hiltrud Ballhorn, Krankenschwester, LWL – Klinik Warstein: lebhaft, interessant, gute Verdeutlichung durch Filmszenen.

Herr Röper, Krankenpfleger, LWL-Klinik Lippstadt:

Sehr gute Vermittlung für den Umgang mit fremden Kulturen.

Ich kann viele Anregungen in meinen Arbeitsalltag mitnehmen.

Herr Schulte, Krankenpfleger LWL-Klinik Hemer:

War gut. Informativ, viele neue Aspekte, Ansichten kennengelernt,

## **Kommunikation mit Menschen aus fremden Kulturen - Spezialseminar für Busfahrer/innen, 17./18. März 2010, Stadtwerke Münster.**

Markus Cabak, Busfahrer: Das Seminar war sehr interessant, sehr schön von Dr. Hagemann übergebracht. Ich werde ein paar Tipps in meiner beruflichen Zukunft ausprobieren.

Rüdiger Laumann, Busfahrer: Gute Vermittlung von Praktiken und Techniken bei Auseinandersetzung mit den Fahrgästen.

Jamina Osterta, Busfahrerin: Hat mir viel Spaß gemacht. „Spiegeln“ ist meiner Meinung nach sehr interessant. Sie haben alles locker und mit Humor gemacht. Vielen Dank. Es hat Spaß gemacht, mal wieder schauspielern zu können.

Heribert Kerner, Busfahrer: Sehr gute Vermittlung von Techniken.

## **Transaktionsanalyse für Führungskräfte**

Gert Schmidt, Leiter des Fachbereichs Schule und Jugend der Stadt Arnsberg: *Das Seminar hat meine Erwartungen voll erfüllt. Kompetente Seminarleitung – gute Strukturierung – sehr pragmatisch angelegt – ausgeprägtes "Fingerspitzengefühl" für die Persönlichkeiten der Seminarteilnehmer – sehr konstruktive und vertrauensvolle Atmosphäre.*

Kirsten Heckmann, Referentin des Bürgermeisters der Stadt Arnsberg: *Die Transaktionsanalyse bietet einen guten Rahmen, die eigene Geschichte zu beleuchten und in einen Kontext zum heutigen Verhalten zu bringen. Dies ist in diesem Seminar in einem sehr vertrauensvollen Raum möglich gewesen – was durch Dr. Hagemann und sein persönliche Art mitbegründet ist.*

Silke Döding, Sachgebietsleiterin Bürgeramt der Stadt Gladbeck: *Ich habe das Seminar als durchweg positiv empfunden. Ich werde mein Verhalten anhand der übermittelten Schemen hinterfragen.*

Gerd Versteegen, Abteilungsleiter der Stadt Viersen: *Interessant und hilfreich.*

## **Stress: Anforderungen, Belastungen und deren Bewältigung/Selbstpflege**

Birgit Jetzky, AWO Gelsenkirchen: *Ich habe Neues über mich selbst erfahren, was mir vorher nicht so bewusst war. Zur Bewältigung meiner Probleme habe ich gute Tipps und Methoden aufgezeigt bekommen.*

Frau Hunsche, Hauswirtschaftsleitung, AWO Lengerich: *Mir wurden Lösungsansätze aufgezeigt, die mir helfen können, meine Probleme zu lösen, die sich für mich an meinem Arbeitsplatz ergeben.*

## **Die Arbeitskraft erhalten: Was Mitarbeiter/innen tun, um fit zu bleiben- wie Führungskräfte sie dabei unterstützen können (Deutsche Rentenversicherung)**

Rudolf Zimmermann: *Sehr umfangreich und interessant.*

Norbert Reckfort: *Interessant – informativ – gute Atmosphäre.*

Günter Schültingkemper, technischer Leiter: *Das Seminar hat mir gut gefallen und hat mir was gebracht.*

Stefan Preiß: *Gutes Seminar.*

Herr Chryss: *Sehr entspannend – guter Blick hinter den „psychischen Zaun“ des Verhaltens in bestimmten Situationen.*

## **Ab morgen wird alles anders – Veränderungen erfolgreich planen und durchführen (Deutsche Rentenversicherung)**

Walter Effing, Abteilungsleiter DRV-Westfalen: *Sehr interessantes Seminar, das mir für meine persönliche Lebensplanung viele neue Perspektiven zur Umsetzung gebracht bzw. aufgezeigt hat. Im Übrigen sehr interessante Thematik auch zum Verständnis von Mitarbeitern und Kollegen.*

Michael Overwaul: *Interessant, habe viele neue Sichtweisen/Modelle kennen gelernt.*

Christian Meiners: *Freundliche Atmosphäre – offene Gesprächsführung – eigene Sichtweise optimiert – Vertiefung bereits vorhandener Denkmuster (Lebensskript).*

Natasa Paulovic: *Seminar hat viel gebracht. Konnte viele Dinge mitnehmen.*

## **Die Führungskraft als Coach / Berater / Supervisor LWL-NRW**

Mario Hüneburg, Stationsleiter: *Sehr lebhaft und enthusiastisch geleitet, verständlich mit Beispielen, mit Rollenspielen, guter Wechsel von Theorie und Übungen, gut auf Fragen eingegangen, Auflockerung durch Humor, offene und authentische Art des Seminarleiters.*

Seminone Skolucla: *Für einen selbst sehr hilfreich, offene und authentische Art des Seminarleiters.*

Claudia Wölki: *Sehr abwechslungsreich und ausgewogen in Theorie und Praxis. Der klar strukturierte Aufbau und das Hand-Out gefallen mir gut.*

Edith Kemper: *Hilfreich im beruflichen Alltag. Abwechslungsreich durch Rollenspiele. Praxisnah durch Beispiele aus dem Alltag.*

Christiane Brinkhaus, Stellvertr. Leitung Diakonie Wichernhaus, Gütersloh: *Genial, sehr viel Input, viel gelernt, gute Anweisung, wie man so ein Coaching anwendet, wirklich top!*

## Presseberichterstattung über Dr. Hagemann ab 2009

- Migranten als Patienten – was der Zahnarzt und sein Team wissen sollten PLAQUE N CARE 7, 4, 219–221 (2013) (Artikel von H. Hagemann)
- Umstrittenes Alarmsystem für Sozialamt, Rheinische Post 26.1.2013
- Dr. Hagemann zeigt neue Wege für mehr Sicherheit auf, Westfälische Nachrichten 7.3.2013
- Sicherheit schaffen für Mitarbeiter: Interview mit WDR am 6.3.2013
- Interkulturelle Patientenkommunikation trainieren – Management für Mediziner, in: Pulsschlag, Sommer 2012, Mitarbeiterzeitschrift der UKM und der Medizinischen Fakultät der WWU
- Kommunikationstraining: Jobcenter-Mitarbeiter lernen interkulturelle Kompetenz Erschienen mit Variationen in: Münstersche Zeitung 17.5.2011 - Westfälische Nachrichten 17.5.2011 – Dülmen: Münsterland-Magazin 17.5.2011 - Münsteraner Bote 17.5.2011 - Ahaus: Münsterland-Magazin 17.5.2011.
- Interkulturelles Training für Azubis, in: Die Glocke 25.3.2011.
- Interkulturelles Training für Kreis-Azubis jetzt Pflicht, in: Marktplatz Warendorf, 3/ 2011.
- XN-extranews - 4.1.2011 Münster: Körpersprache ist Teil der interkulturellen Kommunikation.
- Kulturelle Gesprächskunst, in: Münstersche Zeitung 4.1.2011.
- In Amtsstuben wird kein Lächeln erwartet, in: Münstersche Zeitung 1.1.2011.
- Integration geht alle an: ARGE-Mitarbeiter nehmen an interkultureller Trainingsmaßnahme teil - Pressemitteilung der ARGE Kreis Warendorf, 14.12.2010.
- WDR 2 Resonanzen vom 8.10.2010 (Rundfunkreportage) Dr. Hagemann, ein interkultureller Trainer – Portrait.
- WDR 5 Westblick vom 9.9.2010 (Rundfunkreportage) Dr. Hagemann, ein interkultureller Trainer bei der Arbeit mit den Feuerwehrleuten aus NRW.
- Der Umgang mit Patienten aus fremden Kulturen, in: Der Pulsschlag 4/2010, Zeitschrift der Universitätsklinik Münster.
- Antenne Münster: Busfahrer erhalten Kommunikationstraining 19.3. 2010.
- Beleidigung mit den Schuhsohlen, in: Westfälische Nachrichten 24.1.2010.
- Deeskalationstraining im Fahrdienst, in: intern 2009/3. Das Forum für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Stadtwerke Münster.

## ***Interkulturelles Training lohnt sich!***

*Frage: Welches Unternehmen kann es sich erlauben, Kundinnen und Kunden aus fremden Kulturen zu verprellen oder gar Geschäftspartner? Welche Kommune/Kreis/Verband/Arge kann es sich erlauben, die Mitbürger/innen und Kunden/innen unnötig zu verärgern oder erfolglos mit Ihnen zu kommunizieren?*

*Niemand, werden Sie vielleicht denken, doch die Wirklichkeit sieht anders aus. Etwa ein Viertel aller Einsätze, Niederlassungen und Geschäfte im und mit dem Ausland scheitern, weil daran Beteiligte unwissentlich grobe interkulturelle Fehler begehen. Im innerdeutschen Bereich führen interkulturelle Missverständnisse und Verhaltens- und Verhandlungsfehler zu großen Kommunikationsproblemen und zu Schwierigkeiten bei der Erfüllung gestellter Aufgaben.*

*Heute hat jeder Fünfte in Deutschland eine Migrationsgeschichte, in vierzig Jahren wird es jeder Zweite sein. Immer mehr Kommunen oder Krankenhäuser, Unternehmen und Kaufhäuser stellen sich auf diesen demographischen Wandel ein.*

*Unser Ziel: Sie beherrschen nicht nur die Regeln der guten Gesprächs- und Verhandlungsführung, der Körpersprache etc. der eigenen Kultur, sondern auch die „Spielregeln“ anderer - Ihnen wichtigen - Nationalitäten und die „Spielregeln“ der wichtigsten Migrantengruppen in Deutschland.*

*Wir durften in den vergangenen Monaten und Jahren Mitarbeiter/innen aus großen Unternehmungen schulen, Richter/innen und Staatsanwälte/innen, Manager/innen und Mitarbeiter/innen aus Energieunternehmen, Jobcentern, Jugendämtern, Bedienstete von Justizvollzugsanstalten, Politessen, Busfahrer/innen, Ingenieure und viele mehr.*

*Wir zeigen Ihnen, wie Sie erfolgreich verhandeln, präsentieren, sich durchsetzen!*

*Mit freundlichen Grüßen  
Dr. Hermann Hagemann*



## FAX-Anmeldung (0251) 13 25 74

Anmeldung zum  
Seminar:

.....

Termin:

.....

Vor- und Zuname:

.....

Anschrift:

.....

Tel.-Nr.:

.....

Fax-Nr.:

.....

Hotelreservierung:  nein

ja, vom ..... bis .....

Datum:

Unterschrift: