

## Seminarangebot 2020 für Kommunen und Verbände

	Seite
<b>I. Kommunikation allgemein:</b>	
1. Wie motiviere ich meine Kunden zu Respekt, Freundlichkeit und mehr?	2
2. Die Botschaften der Körpersprache: Körpersprache lesen können bei Bewerbungs-Kunden-und Mitarbeitergesprächen <a href="http://hagemann-training.de/die-botschaften-der-koerpersprache/">http://hagemann-training.de/die-botschaften-der-koerpersprache/</a>	3
3. Arbeiten und klar kommen mit schwierigen Kollegen, schwierigen Teams	4
4. Der Erste Eindruck- schnell erkennen und gewinnen und wie wirke ich?	5
5. Der Umgang mit anderen Meinungen im Team und beim Kunden	6
<b>II: Interkulturelle Kommunikation - Integration</b>	
1. Der achtsame und effektive Umgang mit Migranten und Flüchtlingen <a href="http://hagemann-training.de/achtsamer-umgang-mit-fluechtlingen/">http://hagemann-training.de/achtsamer-umgang-mit-fluechtlingen/</a>	7
2. Afrika: Achtsamer und effektiver Umgang mit Flüchtlingen aus Afrika	8-9
3. Migranten/Flüchtlinge aus den Balkan Staaten: Achtsamer und effektiver Umgang	10-11
4. Multi-Kulti- Kids: Achtsamer und effektiver Umgang mit Kindern und Jugendlichen aus fremden Kulturen und deren Eltern	12
5. Umgang mit Migranten und Flüchtlingen in schwierigen, unangenehmen und manchmal gewaltbereiten Situationen	13
6. Der pädagogisch richtige Umgang mit minderjährigen unbegleiteten Jugendlichen (UMF)	14
7. Die optimale Führungskraft ist auch interkulturell kompetent!	15
8. Rückführungsgespräche führen mit abgelehnten Asylbewerbern: achtsam und effektiv	16
<b>III. Sicherheit und Angst</b>	
1. Sicherheit im Alltag: Der Umgang mit schwierigen und gefährlichen Menschen Sicherheitscheck <a href="http://hagemann-training.de/sicherheit/">http://hagemann-training.de/sicherheit/</a>	17
2. Angstfrei arbeiten und leben - Der achtsame und effektive Umgang mit Ängsten <a href="http://hagemann-training.de/angst/">http://hagemann-training.de/angst/</a>	18
3. Umgang mit schwierigen und gefährlichen Reichsbürgern <a href="https://hagemann-training.de/umgang-mit-schwierigen-und-gefaehrlichen-reichsbuergern/">https://hagemann-training.de/umgang-mit-schwierigen-und-gefaehrlichen-reichsbuergern/</a>	19
<b>IV. Emotionsmanagement- Stress</b> <a href="https://hagemann-training.de/stress-anforderungen-belastungen-und-deren-bewaeltigung/">https://hagemann-training.de/stress-anforderungen-belastungen-und-deren-bewaeltigung/</a>	
1. Emotionaler Stress und Arbeit: Tod, Trennung, Wut/ Ärger und Liebe und damit umgehen`?	20
2. Selbstmotivation: Wie motiviere ich mich Selbst? Gerne zur Arbeit gehen und andere Themen <a href="https://hagemann-training.de/selbstmotivation-wie-motiviere-ich-mich-selbst-gerne-zur-arbeit-gehen-und-andere-themen/">https://hagemann-training.de/selbstmotivation-wie-motiviere-ich-mich-selbst-gerne-zur-arbeit-gehen-und-andere-themen/</a>	21
<b>V. Führungskraft</b>	
1. Respekt! - ein Seminar für Führungskräfte und andere	22
2. NLP: Menschen im Vertrauen führen können	23
<b>VI. Demographischer Wandel</b>	
1. Grau-Haar-Power: Über 50/ Über 60 und erfolgreich: wie das geht!	24
<b>VII. Rhetorik und Schlagfertigkeit.</b>	
1. Die Macht der Worte: Satire, Ironie, Sarkasmus -wo und wie einsetzen? ( 1 Tag)	25
<b>VIII. Zeitmanagement</b>	
1. Mit neuen Techniken des Zeitmanagements 20 Prozent Zeit und Energie sparen!	26
<b>IX. Teamtraining</b>	
1. Workshop: Alles Knigge oder was?- Wie wir miteinander umgehen wollen	27
<b>X. Trainerprofil</b>	28-29
<b>XI. AGB - Dr. Hagemann-Training (Auszug):</b>	<b>30</b>

Gerne stehe ich Ihnen für weitere Fragen zur Verfügung und freue mich auf eine Rückmeldung.  
Mit freundlichen Grüßen Dr. Hermann Hagemann

## **I. Kommunikation allgemein:**

### **1. Wie motiviere ich meine Kunden zu Respekt, Freundlichkeit und mehr?**

Aus vielen Bereichen (Verwaltungen/Dienstleitung/etc.) sind Klagen über Kunden zu hören. Beklagt wird z.B. ein mangelnder Respekt der Kunden, eine überhöhte Erwartungshaltung, Ängste vor Innovationen, mangelnde Lernbereitschaft. Besonders Frauen beklagen mangelnde Akzeptanz.

Aber: Sie können ihre Kunden motivieren sich anders zu verhalten. Sie können Kunden zu freundlichen und angenehmen Kunden machen, wenn Sie es wollen und wissen, wie es geht.

Sie lernen in diesem Seminar:

- Kunden schnell zu erkennen und einzuordnen
- Kunden gezielt zu freundlichem und angenehmen Verhalten zu motivieren

Das Seminar im Detail:

- Daten, Zahlen, Fakten: unangenehme und unfreundliche Kunden
- unerfreuliches Kundenverhalten, die Folgen für Mitarbeiterinnen
- Das Weg des Lächelns: durch eine Strategie der Sympathie gewinnen
- Der Weg der Härte: welcher Kunde bedarf der robusten Strategie?
- Verbündete finden: wer hilft mir, meinen Kunden zu ändern?
- Wie verschaffen Sie sich in welchen Kulturen Respekt und Vertrauen?
- Kunden zu einem neuen und angepassten Kulturbild motivieren
- Die Nerven bewahren, ruhig bleiben: psychologische Strategien und Tipps
- Praxistipps: Umsetzung des Seminarprogramms in den Berufsalltag

Die Techniken - das zielstrebige Seminar-Labor:

- Erarbeitung neuer Praxis-Modelle in zielstrebigem Denkprozessen
- Sie lernen die besten psychologischen Techniken kennen.
- Anwendung von Praktiker-Wissen aus den Verwaltung, Banken, Industrie.

Zielgruppe:

Mitarbeiterinnen zu Kunden aller Art

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

## 2. **Die Botschaften der Körpersprache:** **Körpersprache lesen können bei Bewerbungs-Kunden-und Mitarbeitergesprächen** <http://hagemann-training.de/die-botschaften-der-koerpersprache/>

Die Körpersprache eines Menschen lesen zu können ist möglich. Achtzig Prozent der Körpersprache ist weltweit identisch. Der Rest ist kulturell verschieden. Lernen Sie in einem Seminar, wie Sie schnell und sicher entscheiden können und wo Sie länger hinschauen und hinhören müssen.

### **Ziele:**

- Sie lernen die Chancen einer Blitzanalyse kennen (eine Viertel-Sekunde) und wie Sie beim ersten Eindruck (120 Sekunden) schon richtig oder falsch lesen können.
- Sie lernen die wichtigsten Unterschiede der Körpersprache einiger Kulturen kennen
- Kleine praktische Übungen verdeutlichen die Körpersprache.

### **Programmübersicht:**

- Die Bedeutung der Körpersprache für das Erkennen anderer – die Körpersprache verrät mehr als tausend Worte
- Der „erste Eindruck“: die Körpersprache anderer lesen können und Fehler vermeiden
- Körpersprache expressiv und cool. Nationale und regionale Unterschiede
- Facial Decoding“ – Was die Mimik uns verraten kann
- Augen können nicht lügen! Über die Augen-Sprache andere erkennen können.
- Wie erkenne ich Stress, Zorn, Freude beim anderen körpersprachlich?
- Wie Sie „Trickser“ und „Täuscher“ enttarnen können
- Was guckst Du? Die Sprache der Augen, warum der Blick in die Augen manchmal „verboten“ ist.
- Die Macht der Lächelns und wann lächeln völlig missverstanden wird.
- Die Gestik: Hände sagen mehr als Worte
- Der Handschlag: was er verraten kann, was nicht, Handschlag und fremde Kulturen
- Die Muskelspannung: Putin, Obama, Merkel im Vergleich: was lockeres Auftreten oder angespannte Körperhaltung zeigen und zeigen sollen.
- Stand und Sitzen: Gebote und Verbote.
- Stimme und Stimmung: was die Stimme uns verrät und warum Frauen mehr hören können.
- Neuronales Spiegeln: Körpersprache bewusst einsetzen
- Nähe und Entfernung: was verrät und die Distanz, die andere wählen?
- Die Grundzüge der Körpersprache anderer Kulturen (Russland, islamische Welt)
- Körpersprache taktisch einsetzen, um Vertrauen zu gewinnen
- Praktische Übungen für den Alltag der Teilnehmer/innen

### **Methoden:**

Trainerinformation □ Fallstudienarbeit □ Gruppengespräch

## 3. **Arbeiten und klar kommen mit schwierigen Kollegen, schwierigen Teams**

### **Die Herausforderung**

Die Mitarbeiterinnen in Kommunen und Betrieben kommen aus vielen verschiedenen Schichten und Kulturen. Der Ton in manchen Teams ist rauer geworden, Team-Chefs und Team-Mitarbeiterinnen klagen über mangelnden Respekt. Cliques und Gruppen organisieren sich in Teams, spinnen Intrigen. Regeln der Zusammenarbeit werden in Frage gestellt.

Wie ist ihr Team aufgestellt, wo ist Lernen möglich, wo können Sie ansetzen?

### **Seminarziele:**

Sie lernen im Seminar Einzelprofile ihrer Kollegen/ Mitarbeiter zu entwerfen. Sie lernen diese zu verstehen aber auch konstruktiv mit ihnen zu streiten, ihre eigenen Interessen zu wahren und durchzusetzen, wenn möglich im Win-Win-Stil.

Ziel des Seminars ist es, die Kommunikation im Team zu verbessern. Das Seminar übt an Praxisbeispielen: Motivationsstrategien, Konfliktmanagement im Team, erfolgreiche Durchsetzungsstrategien, etc.

- Führungsideale und Führungsstile im Wandel: was gilt heute?
- Mitarbeiter/innen im Wandel und der richtige Führungsstil: wer erwartet was?
- Der Mitarbeiter-Typ: Macho, rau, egoistisch – wie „ticken“ diese Menschen, wie damit umgehen?
- Die Machtfrage: manche Kulturen, manche Mitarbeiter wollen streng geführt werden. Wie geht das?
- Der „Knigge“ im Team und andere Verträge des miteinander Umgehens. Wie Verträge schaffen?
- Respektregeln im Team vereinbaren, fremde und eigene Ehre schützen
- Mitarbeiter/innen gezielt motivieren und konstruktiv kritisieren
- Arbeit in einem Hochleistungsteam – wie wird mein Team ein Hochleistungsteam?
- Die konstruktive Streitkultur im Team- wie geht das?
- Umsetzung des Seminarprogramms durch praktische Übungen im Berufsalltag

### **Zielgruppe:**

- *Alle Mitarbeiterinnen von Kommunen.*

## 4. **Der Erste Eindruck- schnell erkennen und gewinnen und wie wirke ich?**

Der erste Eindruck entscheidet. Beim Bewerbungsgespräch sind es maximal fünf Minuten, die entscheiden, ob Sie den Job bekommen oder nicht. Beim Rendezvous sind es wenige Minuten, nachmals nur Sekunden, in denen sich entscheidet, ob Sie der Glückliche werden oder nicht.

Frage: was geschieht bei ersten Eindruck und wie können Sie auf diese wichtigen Entscheidungen Einfluss nehmen.

Seminarziel:

- Sie lernen in wenigen Sekunden, ihr Gegenüber zu erkennen
- Sie können Sympathie und Antipathie an der Körpersprache ihres Gegenübers erkennen
- Sie können den ersten Eindruck, den Ihr Gegenüber von Ihnen hat, mitgestalten

Das Seminar im Detail:

- Der erste Eindruck: Stand der Wissenschaft
- Wie sich die ersten 120 Sekunden des ersten Eindrucks gestalten?
- Sehen- Hören-Riechen in der ersten viertel Sekunde
- Ressourcen-Analyse: Mit welchen Sinnen können Sie Ihr Gegenüber am besten erkennen?
- Der Halo-Effekt und andere Fehler der Wahrnehmung kennen und vermeiden
- Wie Stress unsere Wahrnehmung beeinflusst
- Hormone und Wahrnehmung: Altersstufen und Wahrnehmung
- Körpersprache und erster Eindruck: 3000 Mimiken können Ihnen die Wahrheit schnell sagen
- In den Augen des Gegenübers lesen können und schnell richtig reagieren
- Gefährliche Menschen blitzschnell erkennen können
- Liebe und Sympathie schnell erkennen und verstärken können
- Wie wirke ich auf andere bei ersten Eindruck?
- Praxisübungen

Teilnehmer: Alle Menschen mit privaten oder beruflichen Kontakten zu Menschen

## 5. Der Umgang mit anderen Meinungen im Team und beim Kunden

Das Meinungsbild in Deutschland driftet nun weit auseinander. Meinungen über Politik, Lebensstile kollidieren häufiger. Auch in den Kommunen zeigt sich der Einfluss radikaler Denkweisen.

Für viele Personalverantwortliche/Teamchef stellt sich die Frage, wie weit darf der Mitarbeiter gehen, wann ist im Sinne des Rechtsstaates Einhalt geboten. Für viele Mitarbeiter stellt sich die Frage, wie weit darf der Kunde gehen. Wann wird aus dem besorgten Bürger, der Querulant, wann der politisch nicht mehr Akzeptable und vor allen Dingen: was dann tun?

In diesem Seminar lernen Sie:

- Den gelassenen Umgang mit anderen Meinungen
- Erkennen, wann ein Mitarbeiter/ Kunde inakzeptabel politisch radikal wird
- Gesprächsführungsmodelle, um konstruktiv Gespräche zu führen
- Techniken, um bei Aufregung ruhig zu bleiben

Das Seminar im Detail:

- Daten, Zahlen, Fakten: politisch Radikale in der Verwaltung/Kommune/Organisation
- Was ist erlaubt, was ist verboten?
- Frust, Wut, politische Radikalität: wo sind die Unterschiede?
- „Der Aufstand der Anständigen“, was kann ein jeder am seinem Platze tun?
- Techniken der Gesprächsführung und Deeskalation im Umgang mit anderen Meinungen
- Sicher erkennen können an der Körpersprache, wann der schwierige Kunde/Kollege zum gefährlichen Kunden/Kollegen wird Der Selbstschutz: Wie können Sie sich selbst schützen Gefahren seitens Radikaler
- Selbstschutz: Techniken, um die Belastung/ den Stress durch Radikale psychisch zu lindern.

Methode:

- Vortrag, Diskussion, Gruppenarbeit, Videoanalyse

Zielgruppe:

- Personalverantwortliche/Teamchefs, alle Mitarbeiterinnen

## II: Interkulturelle Kommunikation

### 1. Der achtsame und effektive Umgang mit Migrant\*innen und Flüchtlingen

**Die Lage:** Die Zahl der Flüchtlinge und Migrant\*innen ist bereits groß und wird in den kommenden Jahren noch zunehmen. Kommunen stehen vor der Aufgabe, Menschen zu helfen und dabei achtsam und effektiv vorzugehen.

Gleichzeitig sollen Mitarbeiter\*innen sich bei der Erfüllung ihrer Pflicht nicht selber gefährden und wissen, wie sie mit schwierigen, oftmals traumatisierten Menschen, manchmal gefährlichen und fair und effektiv umgehen können.

Schwerpunkt hier - Menschen aus: **Nordafrika, Arabische Welt, Kurden,**

In diesem Training lernen die Mitarbeiter\*innen:

- ein **individuelles** Profil von Flüchtlingen und Migrant\*innen erstellen, ziel führend und achtsam verhandeln,
- verschiedene Situationen und Flüchtlinge frühzeitig und schnell einschätzen,
- bei schwierigen/gefährlichen Situationen: Reaktionen erarbeiten, Sicherheit schaffen - Ressourcen- Check: wer hat welche Möglichkeiten und ist wo gut einsetzbar

#### Programmübersicht – Wege zu Seminarzielen:

- Der Faktencheck: Zahl der Flüchtlinge, Herkunft, Geschichte/Kultur
- Was bedeutet: Kundenorientierung mit Flüchtlingen (Möglichkeiten und Grenzen)
- Flüchtlinge und ihre Kultur/ Religion, Denk- und Handlungsmuster, Mann-Frau-Rollen □ Wichtige Gebote und Verbote beim Umgang mit Flüchtlingen (Wohnraum, Bad, Wen-wie ansprechen, wie vermeide ich Kränkungen, Religion, Bräuche, etc.)
- Der faire und richtige Umgang mit schwierigen und traumatisierten Flüchtlingen
- Gefährliche Menschen schnell erkennen können, dann richtig reagieren
- Der Ressourcen-Check: Wer hat welche Möglichkeiten und ist wo gut einsetzbar
- Das vier Phasen-Gespräch: eine gute Kommunikation mit Menschen aus fremden Kulturen
- Schnell ein **individuelles Profil** eines Gesprächspartners erstellen können
- Wie Stress die Kommunikation verändert – Wege aus der Stressfalle
- Alle Kulturen verhandeln anders! Darstellung an praktischen Beispielen aus dem Alltag: Kollektive und individuelles Denken, autoritäre und autoritative Handlungsmuster, neutrales und affektives Verhalten, maskulines/feminines/androgynes Handeln/Denken, etc.
- Konfliktmanagement: welcher Kunde kennt und möchte welches Konfliktmanagement: klare Ansprache und /oder nettes Gespräch und immer wertschätzend und nachhaltig
- Techniken der interkulturellen Gesprächsführung-Deeskalation und sich Respekt verschaffen
- Was sagt mir die Körpersprache der Kunden? Die eigene Körpersprache richtig nutzen!
- Umsetzung des Seminarprogramms durch praktische Übungen im Berufsalltag

Methoden: **Trainerinformation, Fallstudienarbeit, Kurzvideos, Rollenspiel, Gruppengespräch**

Zielgruppe: **Alle Mitarbeiter\*innen mit Kundenkontakten (Ausländerbehörden, Jobcenter, Sozialämter, Bauämter, Jugendämter, Rettungsdienste, etc.)**



## 2. Der Umgang mit Flüchtlingen aus Afrika- achtsam und effektiv

### Trainingsbeschreibung (Zwei-Tagesseminar)

#### Die Herausforderung:

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. Nicht immer ist der Umgang mit ihnen leicht.

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 effektiv zusammenarbeiten / handeln können.

#### Seminarziel:

Das Seminar zeigt Ihnen, wie Mitarbeiterinnen von Kommunen und Verbänden mit Migrant/Flüchtlingen aus Afrika effektiv, fair und sicher umgehen können.

Im Seminar werden folgende Fragen beantwortet:

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

- in einer Kurzinfor die Herkunftsländer und die Konflikt-Ursachen dort kennen
- ein **individuelles** Profil dieser Flüchtlinge erstellen, ziel führend und achtsam verhandeln,
- Gespräche strukturiert zu führen bei Berücksichtigung der Persönlichkeit des Kunden
- die Körpersprache von Menschen aus Afrika lesen
- verschiedene Situationen, Migrantinnen und Flüchtlinge frühzeitig und schnell einschätzen,
- bei schwierigen/gefährliche Situationen: Reaktionen erarbeiten, Sicherheit schaffen
- Schwerpunkte hier: Flüchtlingen aus der afrikanischen Welt.

Schwerpunkt hier sind Menschen aus: Maghreb Staaten (Marokko, Tunesien, Algerien, etc.) und Flüchtlingen z.B. aus Nigeria, Mali, Eritrea, Somalia. Senegal, Guinea, Gambia und die Elfenbeinküste)

Das Seminar im Detail:

- Der Faktencheck: Zahl der Flüchtlinge aus Afrika, Herkunft, Geschichte/Kultur
- Was bedeutet: Kundenorientierung mit Flüchtlingen aus Afrika (Möglichkeiten und Grenzen)
- Das strukturierte vier Phasen-Gespräch: eine gute Kommunikation mit Menschen aus Afrika
- Schnell das individuelle Profil eines Gesprächspartners erstellen können
- Flüchtlinge und ihre Kultur/ Religion, Denk- und Handlungsmuster, Mann-Frau-Rollen
- Wichtige Werte und Gesetze richtig vermitteln (Gleichheit von Mann und Frau, Hausordnung, Kindeswohl, Hygiene, etc.)
- Alle Kulturen verhandeln anders! Darstellung an praktischen Beispielen aus dem Alltag: Kollektives und individuelles Denken, autoritäre und autoritative Handlungsmuster, neutrales und affektives Verhalten, maskulines/feminines/androgynes Handeln/Denken, etc.



- Konfliktmanagement: welcher Kunde kennt und möchte welches Konfliktmanagement: klare Ansprache und /oder nettes Gespräch und immer wertschätzend und nachhaltig
- Wichtige Gebote und Verbote beim Umgang mit Flüchtlingen aus Afrika (Wohnraum, Bad, wie Flüchtlinge richtig ansprechen, wie vermeide ich Kränkungen, der Stellenwert von Werten und Tradition, etc.)
- Der faire und richtige Umgang mit schwierigen und traumatisierten Flüchtlingen
- Schwierige und Gefährliche Menschen schnell erkennen können, dann richtig reagieren
- Der Ressourcen-Check: Wer hat welche Möglichkeiten und ist wo gut einsetzbar
- Wie Stress die Kommunikation verändert – Wege aus der Stressfalle
- Erziehung und Familie in Afrika
- Sich als Frau durchsetzen können
- Flüchtlinge aus Afrika richtig motivieren und richtiges Handeln verstärken in Sachen: Ausbildung, Arbeit, Regeleinhaltung, etc.
- Techniken der interkulturellen Gesprächsführung, der Deeskalation und sich dabei Respekt verschaffen
- Die Körpersprache von Menschen aus Afrika lesen können? Die eigene Körpersprache richtig nutzen!
- Umsetzung des Seminarprogramms 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 Wohnungs-wesen, Justizministerien, Gesundheitsämter, Verkehrsämter, Flüchtlingsheimen, Gemeinden, soziale Einrichtungen etc.*

## 3. Migranten/Flüchtlinge aus den Balkan Staaten: Achtsamer und effektiver Umgang

Migranten aus den Balkan Staaten sind eine große Hoffnung für den deutschen Arbeitsmarkt. Gleichzeitig gelten Migranten und Flüchtlingen aus den einigen Balkan Staaten als besonders schwierig. Flüchtlingseinrichtungen, Kommunen und die Justiz schicken alarmierende Meldungen.

Das Seminar zeigt Ihnen, wie Mitarbeiterinnen von Kommunen und Verbänden mit Migranten/Flüchtlingen aus Balkan Staaten effektiv, fair und sicher umgehen können.

Im Seminar werden folgende Fragen beantwortet:

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

- in einer Kurzinfor die Herkunftsländer und die Konflikt-Ursachen dort kennen
- ein **individuelles** Profil dieser Flüchtlinge erstellen, ziel führend und achtsam verhandeln,
- Gespräche strukturiert zu führen bei Berücksichtigung der Persönlichkeit des Kunden
- die Körpersprache von Menschen aus Afrika lesen
- verschiedene Situationen, Migrantinnen und Flüchtlinge frühzeitig und schnell einschätzen,
- bei schwierigen/gefährliche Situationen: Reaktionen erarbeiten, Sicherheit schaffen
- Schwerpunkte hier: Flüchtlingen aus einigen Balkan Staaten.

Schwerpunkt hier sind Menschen aus: Bulgarien, Rumänien, Georgien, Sinti und Roma aus diesen Regionen

Das Seminar im Detail:

- Der Faktencheck: Zahl der Flüchtlinge aus Balkan-Staaten, Herkunft, Geschichte/Kultur
  - Was bedeutet: Kundenorientierung mit Flüchtlingen aus Balkan-Staaten (Möglichkeiten und Grenzen
- Kriminelle Banden und deren Organisation/Hintergründe in den Balkan-Staaten
- Das strukturierte vier Phasen-Gespräch: eine gute Kommunikation mit Menschen aus Balkan-Staaten
- Schnell das individuelle Profil eines Gesprächspartners erstellen können
- Flüchtlinge und ihre Kultur/ Religion, Denk- und Handlungsmuster, Mann-Frau-Rollen
- Wichtige Werte und Gesetze richtig vermitteln (Gleichheit von Mann und Frau, Hausordnung, Kindeswohl, Hygiene, etc.)
- Alle Kulturen verhandeln anders! Darstellung an praktischen Beispielen aus dem Alltag: Kollektives und individuelles Denken, autoritäre und autoritative Handlungsmuster, neutrales und affektives Verhalten, maskulines/feminines/androgynes Handeln/Denken, etc.
- Konfliktmanagement: welcher Kunde kennt und möchte welches Konfliktmanagement: klare Ansprache und /oder nettes Gespräch und immer wertschätzend und nachhaltig
- Wichtige Gebote und Verbote beim Umgang mit Flüchtlingen aus Afrika (Wohnraum, Bad, wie Flüchtlinge richtig ansprechen, wie vermeide ich Kränkungen, der Stellenwert von Werten und Tradition, etc.)

- Der faire und richtige Umgang mit schwierigen und traumatisierten Flüchtlingen
- Schwierige und Gefährliche Menschen schnell erkennen können, dann richtig reagieren
- Der Ressourcen-Check: Wer hat welche Möglichkeiten und ist wo gut einsetzbar
- Wie Stress die Kommunikation verändert – Wege aus der Stressfalle
- Erziehung und Familie in Balkan-Staaten
- Sich als Frau durchsetzen können in Balkan-Staaten
- Flüchtlinge aus Balkan-Staaten richtig motivieren und richtiges Handeln verstärken in Sachen: Ausbildung, Arbeit, Regeleinhaltung, etc.
- Techniken der interkulturellen Gesprächsführung, der Deeskalation und sich dabei Respekt verschaffen
- Die Körpersprache von Menschen aus Balkan-Staaten lesen können? Die eigene Körpersprache richtig nutzen!
- Umsetzung des Seminarprogramms 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 Wohnungs-wesen, Justizministerien, Gesundheitsämter, Verkehrsämter, Flüchtlingsheimen, Gemeinden, soziale Einrichtungen etc.*

## **4. Multi-Kulti- Kids: Achtsamer und effektiver Umgang mit Kindern und Jugendlichen aus fremden Kulturen und deren Eltern**

### **Die Herausforderung**

Fast jedes zweite Kind in Deutschland hat heute eine Migrationsgeschichte. Er/Sie oder die Eltern sind nach 1950 nach Deutschland eingewandert oder sind Flüchtlinge. Vielfach sind die Weltbilder dieser Menschen stark von ihren Herkunftskulturen geprägt. Für Schulen, Streetworker, Jugendämter und andere ergeben sich daraus Herausforderungen, die es achtsam und effektiv zu meistern gilt.

### **Seminarziele:**

In diesem Seminar lernen Sie:

- ein psychologisch/ interkulturelles Profil einzelner Kinder/Jugendlicher erstellen
- Achtsam und effektiv Konflikte mit diesen Kindern/Jugendlichen lösen
- eskalierende Konflikte erkennen, Maßnahmen ergreifen, Sicherheit herstellen

### **Das Seminar im Detail:**

- Daten-Zahlen-Fakten: Wo kommen die Multi-Kulti-Kids her?
- Unterschiede in Weltbilder der Multi-Kulti-Kids/Eltern und anderer
- Der faire und richtige Umgang mit schwierigen und traumatisierten Menschen
- Die fünf Merkmale gefährlicher Multi-Kulti-Kids
- Wichtige Gebote und Verbote beim Umgang mit Multi-Kulti-Kids und Elteren
- Was erwarten Multi-Kulti-Kids/Eltern von Lehrern, Autoritäten, Chefs
- Religion und Schule/Lernverhalten in der arabisch/muslimischen Welt, der jesischen Kultur, der Kultur einzelner afrikanischer Länder
- Vier Kriterien zur Erstellung eines Multi-Kulti-Kids-Profiles
- Männer und Frauenrollen den Kulturen der Multi-Kulti-Kids/Eltern
- Sich als Frau behaupten können in der Welt der Multi-Kulti-Kids/Eltern
- Das vier Phasen-Gespräch: Mit Multi-Kulti-Kids/ Eltern Gespräch führen
- Interkulturelle Techniken der Konfliktmanagements und der Deeskalation
- Die Multi-Kulti-Kids Körpersprache: Signale deuten/ senden, Gefahren erkennen
- Praxis - Training an Hand von Fällen der Teilnehmerinnen und Kurz- Videos

### **Methoden:**

Multimediale Darstellung – Gruppengespräch – Fallbeispiele

**Zielgruppe:** Alle Menschen / Mitarbeiter mit Kontakt zu Multi-Kulti-Kids und deren Eltern.

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

<http://hagemann-training.de/umgang-mit-schwierigen-und-gefaehrlichen-migranten-und-fluechtligen/>

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

Der Umgang mit Migranten und Flüchtlingen in schwierigen, unangenehmen und manchmal gewaltbereiten Situationen erfordert Achtsamkeit und Wissen. Dabei ist es sehr wichtig, nach Gesprächen/Konflikten schnell wieder im Stande zu sein, professionell zu arbeiten (Stressmanagement).

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

- Lösungsvorschläge zum Umgang mit schwierigen/aggressiven/potentiell gefährlichen Migranten/Flüchtlingen ( Fallanalysen: München, Würzburg, Ansbach, etc.)
- Stressbewältigung, "Wie finde ich schnell wieder zu mir selbst, um den nächsten Kunden nach einer Stresssituation adäquat zu bedienen
- 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
- Wichtige Gebote und Verbote (No goes) beim Umgang mit Migranten und Flüchtlingen
- Der faire und richtige Umgang mit traumatisierten Flüchtlingen
- Der neue raue Ton: macho-maskulin, gewaltbereit. Wie damit umgehen?
- Das vier Phasen-Gespräch: eine gute Kommunikation mit Menschen aus allen Kulturen
- Als Frau/Chefin den Umgang mit schwierigen und gefährlichen Migranten/Flüchtlingen meistern
- Wie Stress die Kommunikation verändert - Wege aus der Stressfalle - Stressmanagement
- Was sagt mir die Körpersprache der Kunden? Die eigene Körpersprache richtig nutzen!
- Umsetzung des Seminarprogramms durch praktische Übungen im Berufsalltag

Zielgruppe: Alle Mitarbeiterinnen mit direktem Kontakt zu Kunden, Führungskräfte

Methoden: Kurzvorträge, Gruppenarbeit, praxisnahe Übungen, Fallbeispiele

## 6. Der pädagogisch richtige Umgang mit minderjährigen unbegleiteten Jugendlichen (UMF)

### Die Herausforderung:

Rund 60 Millionen Menschen sind zurzeit (2015) auf der Flucht. Rund die Hälfte von Ihnen ist unter 18 Jahre jung. Es sind minderjährige unbegleitete Flüchtlinge (UMF).

Rund 30.000 minderjährige unbegleitete Jugendliche werden 2015 in Deutschland erwartet, es werden wohl noch mehr werden. Diese Gruppe stellt die deutsche Gesellschaft von ganz neuen Herausforderungen. Es gilt, Kindern und Jugendlichen Schutz zu gewähren und Erziehung und dabei achtsam und effektiv vorzugehen.

### Seminarziel:

In diesem Training lernen die Mitarbeiter/innen:

- Ein individuelles Profil von minderjährigen unbegleiteten Jugendlichen (UMF) zu erstellen, ziel führend und achtsam zu verhandeln
- Gespräche strukturiert zu führen bei Berücksichtigung der Kunden Persönlichkeit
- Verschiedene Situationen frühzeitig und schnell einzuschätzen
- Verschiedene Situationen frühzeitig und schnell einzuschätzen

### Programmübersicht – Wege zu Seminarzielen:

- Daten – Zahlen – Fakten: minderjährige unbegleitete Jugendliche
- Interkulturelle Kompetenz für Mitarbeiterinnen unverzichtbar!
- Was Flüchtlinge kulturell leisten können und sollten
- Kindeswohl: Bedeutung in Deutschland und Herkunftsländern der UMF
- Familie, Religion und Gewalt: Herkunftsländern der UMF
- Familie, Religion und Gewalt: Herkunftsländern der UMF
- Jeder Mensch tickt anders: Wie erstelle ich von minderjährigen unbegleiteten Jugendlichen UMF ein Einzel-Profil?
- Kränkungen – Stress – Trauma und PFBS und die Folgen für die Kommunikation in den Kommunen für jugendliche Flüchtlinge und Mitarbeiter/innen
- Kränkungen – Stress – Trauma und PFBS und die Folgen für die Kommunikation in den Kommunen für jugendliche Flüchtlinge und Mitarbeiter/innen
- Wichtige Gebote und Verbote beim Umgang mit UMF
- Das vier Phasen – Gespräch: eine gute Kommunikation mit UMF
- Die eigene und fremde Körpersprache verstehen und richtig nutzen
- Konfliktmanagement/ Deeskalation in der interkulturellen Gesprächsführung
- Sich als Frau Respekt verschaffen!
- Maskulinität versus Femininität: Der neue raue Ton und wie damit umgehen?
- Männerwelten- Frauenwelten: Wie westlich strukturierte Frauen und Männer sich behaupten können in patriarchalen-maskulinen Denkwelten
- Die Sprache: was tun, wenn keiner sich versteht?

### Methoden:

- Kurzvorträge, Gruppenarbeit, praxisnahe Übungen, Fallbeispiele

### Zielgruppe:

- Hauptamtliche und ehrenamtliche Mitarbeiterinnen / Helferinnen mit Kontakten zu minderjährigen unbegleiteten Flüchtlingen (UMF), Bereiche: Sozialämter, Jugendämter, Ordnungsämter, Ausländerbehörden, Ämter für Wohnungswesen, Justizministerien, Gesundheitsämter, Verkehrsämter, Flüchtlingsheime, Gemeinden, soziale Einrichtungen, etc.

## 7. Die optimale Führungskraft ist auch interkulturell kompetent!

### Seminarziele:

Die optimale Führungskraft kann mit jedem Gespräche führen! In manchen Kommunen ist die Zahl der Mitarbeiter/innen und Kunden mit Migrationsgeschichte bereits hoch. Sie lernen im Seminar den Unterschied kennen zwischen dem optimalen klassischen Führungskräftegespräch und dem Führungskräftegespräch mit Migranten. Sie sind fit für die Gegenwart und Zukunft! Für achtsame und effektive Gespräche mit allen.

### Programmübersicht – Wege zu Seminarzielen:

- Daten-Zahlen-Fakten: Wie stark ist heute/ wird morgen die Gesellschaft interkulturell sein und was bedeutet das für die Führungskraft
- Was ist interkulturelle Kompetenz, was erfordert sie von der Führungskraft an Wissen und Bereitschaft zum interkulturellen Handeln
- Führungsideale und Führungsstile im Wandel: was gilt heute?
- Mitarbeiter/innen im Wandel und der richtige Führungsstil: wer erwartet was?
- Der Aufbau eines guten Mitarbeitergesprächs klassisch und nach den Regeln der interkulturellen Kompetenz
- Ein **individuelles Mitarbeiterprofil** erstellen können und dann zielrichtet richtig ansprechen!
- Mitarbeiter/innen gezielt motivieren und konstruktiv kritisieren (kulturspezifisch-typenspezifisch)
- Die Körpersprache von Mitarbeiter/innen und Kunden lesen können – ich weiß, was Du denkst und fühlst! Chancen und Grenzen der Erkenntnis
- Arbeit in einem Hochleistungsteam – wie wird mein Team ein internationales/ interkulturelles Hochleistungsteam?
- Gebote und Verbote beim des Umgangs mit Mitarbeiter/innen/Bürgerinnen/Flüchtlingen aus den Kulturräumen: arabisch-muslimische Welt, Russland, einige Staaten Afrikas
- Interkulturelle Menschen- und Verhandlungsführung, dargestellt an praktischen Beispielen aus dem Alltag: Kollektivismus versus Individualismus, neutrale und affektive Kulturen, maskuline, feminine androgyne Denk- und Verhaltensweisen im Vergleich (Beispiele: Putin-Obama-Merkel), Druck machen (Pusher-Strategie) oder erst einmal ein gutes Gespräch (Puller-Strategie, klare Ansage oder gemeinsame Überlegung, etc.
- Männer- und Frauenrollen in fremden Kulturen – wie praktisch damit umgehen? Was tun bei Machoverhalten?
- Techniken der Gesprächsführung in der interkulturellen Kommunikation
- Die Rolle von Chefs/Cheffinnen in anderen Kulturen: Die Rolle von Macht und Autorität in fremden Kulturen und Kulturbildern
- Eine Atmosphäre des Vertrauens schaffen und in kritischen Situationen halten
- Umsetzung des Seminarprogramms durch praktische Übungen im Berufsalltag



## **8. Rückführungsgespräche führen mit abgelehnten Asylbewerbern: achtsam und effektiv (Schwerpunkt Maghreb Staaten)**

### **Die Situation**

Das Asylrecht zu verteidigen heißt auch, es gegen Missbrauch zu schützen. So haben 99 Prozent der Asylanträge Anträge von Migranten aus den Maghreb-Staaten haben keine Chance auf Anerkennung. Die Rückführung abgelehnter Asylbewerber erweist sich aber als sehr schwierig. Geht die Rückführung abgelehnter Asylbewerber in diesem Tempo weiter, wird es 25 Jahre dauern, bis Gerichtsbeschlüsse auf diesem Gebiet in die Tat umgesetzt sind.

Eine Kooperation abgelehnter Asylbewerber mit den relevanten deutschen Behörden erscheint unumgänglich. Größter Hinderungsgrund ist die „Verweigerungshaltung der zur Ausreise Verpflichteten.“ (BAMF). Diese gilt es in einem Seminar zu ändern.

### **Ihr Gewinn**

Ziel des Seminars ist es, Mitarbeiterinnen relevanter Behörden Instrumente und Techniken der Verhandlung an die Hand zu geben, um abgelehnte Asylbewerber zu motivieren, freiwillig in ihre Herkunftsländer zurückzukehren. Es ist möglich, die Zahl der freiwilligen Rückkehrer zu erhöhen mit einer achtsamen und effektiven und Personen zentrierten, psychologischen Gesprächsführung.

Im Seminar erlernen/ vertiefen Sie Kenntnisse u.a. zu den Themen:

- Psychologische Analyse der Gesprächspartner
- Techniken der Gesprächs- und Verhandlungsführung – Angstmanagement
- Ruhig und gelassen bleiben in stressigen Situationen.

### **Das Seminar im Detail:**

- Daten-Zahlen-Fakten: ausreisepflichtige abgelehnte Asylbewerber, wo, woher, warum?
- Was verhindert die legale Rückführung, Politik, ethische und moralische Grenzen
- Der Blitzcheck beim Ersttreffen: den Verhandlungspartner schnell erkennen
- Wie Stress die Kommunikation verändert/ Strategien, Stress zu vermeiden
- Psychologisch geschickter Aufbau von Gesprächen
- Der Anreiz: welche win- win-Optionen können Verhandler im Gespräch geben
- Herstellen einer gefühlten win-win-Situation durch psychologische Gesprächsführung
- Persönlichkeit- und Verhandlungsprofil eines Gegenübers schnell ermitteln
- Worte können Wunder wirken! Die Erarbeitung der richtigen Worte, Sprachebenen
- In den Augen des Verhandlungspartners lesen können
- Angstmanagement: Ängste erkennen und achtsam/konstruktiv damit umgehen
- Im Gespräche eine Ebene des Vertrauens herstellen im Vertrauen das Gespräch führen
- Die richtige Distanz in verschiedenen Kulturen bei Verhandlungen/Gesprächen
- Gebote und Verbote bei interkulturellen Gesprächen mit Migranten
- Verhandlungstechniken typenspezifisch erarbeiten und im Seminar erproben
- Techniken der interkulturellen Gesprächsführung-Deeskalation, sich Respekt verschaffen
- Einen Vertrag achtsam und effektiv schließen und wichtige Abschlussrituale
- Praxisübungen: Anwendung des Gelernten auf Alltagssituationen der Teilnehmer/innen

### **Methoden:**

Trainerinformation, Fallstudienarbeit, Kurzvideos, Rollenspiel, Gruppengespräch

**Zielgruppe:** Alle Mitarbeiterinnen mit direktem Kontakt zu abgelehnten Asylbewerbern

## III. Sicherheit und Angst

### 1. Sicherheit im Alltag: Der Umgang mit schwierigen und gefährlichen Menschen

Die Zahl der Gewalttaten und Bedrohungen im öffentlichen Leben nimmt leider zu.

Im Seminar erfahren Sie:

- Wer ist schwierig, wer ist gefährlich?
- Wie kann ich im Vorfeld erkennen, ob von dieser Person geht eine Gefahr aus? Zielgruppe: Deutsche/Migranten/Flüchtlinge - Wie verhalte ich mich im Ernstfall richtig?
- Wie sicher bin ich an meinem Arbeitsplatz, im Büro (Sicherheits-Check)

#### 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 erkennen können:
- Wie zeigt sich Wut und Hass körpersprachlich bei verschiedenen Nationen und sozialen Schichten
- 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 und schwierigen Kunden
- Diskussion/ Darstellung: was erreicht gezielte Gegengewalt, kleine Tricks für jedermann
- Der Fakten Check: Wie sicher bin ich an einem Arbeitsplatz (Alarmsysteme und –ketten) - Fallbeispiele aus dem Leben: vor Ort im Seminar diskutiert und gelöst

**Zielgruppe: Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit direktem Kontakt zu Kunden**

**Methoden: Kurzvorträge, Gruppenarbeit, praxisnahe Übungen, Fallbeispiele**

## **2. Angstfrei arbeiten und leben: Der achtsame und effektive Umgang mit Ängsten**

### **Die Herausforderung:**

Angst ist ein wichtiges Gefühl, viele Menschen kennen es. Die „gute Angst“ warnt uns im Alltag vor Gefahren und bereitet schnelles Handeln vor. Die „schlechte Angst“ kann uns lähmen, die Leistung mindern, und krank machen und zu Panik-Reaktionen führen.

Wie sollen und können Mitarbeiterinnen mit eigenen Ängsten und den Ängsten Dritter umgehen? Wie können und sollen Mitarbeiterinnen Führungskräfte mit ängstlichen/ verängstigten Mitarbeiterinnen, Kollegen/innen, Kunden und Freunden umgehen?

Seminarziel.

Sie lernen in diesem Seminar:

- Was ist Angst: eine verständliche psychologische Darstellung
- Den achtsamen und effektiven Umgang mit eigenen Ängsten und Ängsten Dritter
- Den Aufbau und die Durchführung von Gesprächen mit Menschen in Angst und Not
- Techniken, um Ängste zu besiegen

Das Seminar im Detail:

- Was Angst und Kränkung mit uns machen: körperlich und seelisch
- Stationen der Angst: Kurzdarstellung- psychologisch/ neurologisch:
- Das Angstprofil: Welcher Angst -Typ bin ich, sind andere? Was hilft?
- Aufbau von Gesprächen/ Verhandlungen in Situationen, die Angst machen
- Erfolgreiche Strategien, um mit der eigenen Angst/ Angst Dritte fertig zu werden
- Die Führungskraft und andere Mitarbeiterinnen: Gespräche mit ängstlichen Menschen (Kollegen/Freunde/Kunden) sensibel und effektiv führen
- Die Führungskraft und andere Mitarbeiterinnen: Selbstvertrauen ausstrahlen und vermitteln können
- Die richtige Körpersprache beim Gespräch mit Ängstlichen
- Mut machen können und motivieren bei Angst in schwierigen Zeiten
- Praxisbeispiele aus dem Alltag

Zielgruppe: Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit direktem Kontakt zu Kunden, Führungskräfte

Methoden: Kurzvorträge, Gruppenarbeit, praxisnahe Übungen, Fallbeispiele

## **3. Umgang mit schwierigen und gefährlichen Reichsbürgern und deren Sympathisanten**

### **Die Herausforderung**

Die wachsende Reichsbürgerbewegung stellt Mitarbeiter/innen vor neue Herausforderungen. Das Auftreten dieser Bürger befremdet und ängstigt gleichermaßen. Reichsbürger (RB) „nerven“ vorsätzlich, manche sind gewaltbereit. Doch auch innerhalb der Verwaltungen gibt es einige Reichsbürger.

### **Seminarziel:**

Das Seminar gibt umfassende Informationen zum sicheren Umgang mit Reichsbürgern und deren Sympathisanten in Sachen: Recht, Umgang und Sicherheit.

Die Teilnehmer lernen:

- (1) Reichsbürger erkennen (Kunden und Kollegen)
- (2) Schwierige von gefährlichen Reichsbürgern unterscheiden
- (3) Strategien im rechtlichen Umgang mit dem Reichsbürger
- (4) Den Umgang mit schwierigen und gefährlichen Reichsbürgern

### **Inhalt:**

- Daten-Zahlen-Fakten zur Reichsbürgerbewegung
- Schwierige von gefährlichen Reichsbürgern (RB) unterscheiden
- Rechtlicher Umgang mit Reichsbürger-Argumenten
- Konfliktmanagement im Umgang mit schwierigen Reichsbürgern und Sympathisanten
- Reichsbürger-Typologie: Verärgerte, Querulanten, Wahnhaftige, Asoziale, etc.
- Den gefährlichen Reichsbürger blitzschnell erkennen können
- Die drei Eskalationsstufen vom schwierigen zum gefährlichen RB
- Was tun, wenn der gefährliche Reichsbürger erscheint?
- Gefahren-Check: Wie Reichsbürger-sicher ist Ihr Arbeitsplatz?

### **Zielgruppe:**

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus publikumsintensiven Bereichen

### **Trainingsmethode:**

Kurzvorträge, Videoanalyse, Fallbeispiele, Gruppenarbeit, praxisnahe Übungen

#### **IV. Emotiosmanagement**

##### **1. Emotionaler Stress und Arbeit: Tod, Trennung, Wut/ Ärger und Liebe und wie damit umgehen am Arbeitsplatz**

Tod und Trennung, Wut/ Ärger und Liebe sind heftige emotionale Ereignisse im Leben von Menschen. Sie haben starke seelische und körperliche Auswirkungen, haben manchmal die Qualität eines Traumas und haben auch Auswirkungen auf unsere Arbeit.

Wie damit umgehen, wenn ein geliebter Mensch uns verlassen hat durch Tod oder Trennung. Wie umgehen mit Ärger und Wut?

Sie lernen in diesem Seminar, mit hohem emotionalen Stress umzugehen, den Weg in den Alltag zurückzufinden oder andere auf diesem Wege zu begleiten.

##### **Das Seminar im Detail**

- Tod und Trennung, Wut/ Ärger und Liebe und die körperlichen und seelischen Folgen für uns
- Erste Hilfe für Betroffene- Was sie selbst und andere tun können
- Sich lieben und entlieben: eine psychologische Erklärung
- Richtig trauern hilft: Trauerarbeit
- Der Tod: umgehen mit dem Schmerz der Trennung und anderen helfen
- Ärger und Wutmanagement
- Der Weg aus dem emotionalen Tief, erste Schritte gehen, Menschen dabei begleiten
- Welche professionelle Hilfe ist richtig und wo erhalte ich diese?

Zielgruppe: alle die sich im emotionalen Stress befinden oder anderen helfen wollen, mit Tod und Trennung, Wut und Ärger fertig zu werden.

## **2. Selbstmotivation: Wie motiviere ich mich Selbst ?**

### **Gerne zur Arbeit gehen und andere Themen**

#### **Die Herausforderung:**

Nicht immer macht die Arbeit Spaß, sind Kollegen/ Kunden nett, ist das Leben in Ordnung. Wer sich selbst motivieren kann, der ist gerettet, wieder auf gutem Wege.

#### **Sie lernen in diesem Seminar:**

- Wege/Techniken, sich selbst zu motivieren - Ziele zu erreichen
- Erkennen, welcher Selbst-Motivations-Charakter Sie sind – die eigene Kraft nutzen
- Aus Ängsten Kraft machen

#### **Das Seminar im Detail:**

- Was ist Selbstmotivation? Chancen und Möglichkeiten
- Sich selbst Ziele setzen und erreichen –erfolgreiche Techniken und Tipps
- Arbeit/Kollegen/Gesundheit/Zufriedenheit, etc.: durch Selbstmotivation Erfolg haben
- Mit Visualisierungs- Kreativitätstechniken neue Wege erkennen
- Die eigenen intrinsischen und extrinsischen Ressourcen nutzen
- Sich selbst und andere belohnen/ Die Ankertechnik nutzen
- Sich Mut machen können in schwierigen Zeiten
- Emotionales Selbst- und Motivationsmanagement
- Neuronale Techniken der Eigenmotivation/ Durch Entspannung zur Eigenmotivation
- Meilensteine setzen / Ängste in positive Energie umwandeln
- Durch eine günstige Umgebung Motivation schöpfen
- Selbstmotivation und Biorhythmus
- Aus Praxisbeispielen lernen
- Im Seminar das eigne Selbstmotivations-Programm erstellen

#### **Methode: Das Selbstmotivationslabor:**

- Lernen Sie die besten Selbstmotivationstechniken kennen
- Erproben Sie Selbstmotivationsstrategien
- Erstellen Sie Ihr eigenes Selbstmotivations-Programm

Zielgruppe: alle Mitarbeiterinnen

## V. Führungskraft

### 1. Respekt! - ein Seminar für Führungskräfte und andere

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“.

#### 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 als politisches Mittel: (Beschimpfungen, Verleumdungen, Angriff in der Diskussion, in der Presse, etc.)
- Fair Play- Techniken beim Angriff
- Der Umgang mit der Proll – Kultur
- Die Kränkungsfall vermeiden und nicht teuer bezahlen (historische Beispiele: Fridrich 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! 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

Methoden:

- Trainerinformation/Powerpoint
- Fallstudienarbeit/Kurzvideos
- Rollenspiel
- Gruppengespräch



## 2. NLP: Menschen im Vertrauen führen können

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

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

- Wo Führungskräfte bisher NLP erfolgreich einsetzen
- Sensible Wahrnehmung der eigenen Persönlichkeit und emotionalen Verfassung anderer
- Analyse der Augenbewegung: Wo befindet sich mein Gesprächspartner jetzt gedanklich
- Durch die Wahl der richtigen Worte den Weg zu anderen finden (vier Kanal-Technik)
- das eigene Weltbild, die eigene innere Landkarte entdecken und die anderer
- Testen, ob Ihnen jemand die Wahrheit sagt
- Die Körpersprache anderer Menschen und Kulturen entschlüsseln
- 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
- Schlimme Erfahrungen milderer und verarbeiten
- Stress-Management: sofort wieder ruhig und entspannt sein
- Der Einsatz von NLP beim Mitarbeiter- und Konfliktgespräch

### **Methoden:**

- Trainerinformation
- Fallstudienarbeit
- Rollenspiel
- Gruppengespräch

## VI. Demographischer Wandel

### 1. Grau Haar Power: Über 50/ Über 60 und erfolgreich: wie das geht!

#### Seminarziele:

Rund ein Drittel der Mitarbeiter/innen in den Kommunen ist älter als 50 Jahre.

Über 50/ über 60 sein und gleichzeitig erfolgreich zu sein ist – nicht nur - eine Frage des richtigen Selbstmanagements. Im Seminar diskutieren wir/ klären wir die Fragen:

- Wie bleiben Sie als älter Mensch fit und beliebt
- Wie gehen Sie mit Belastungen um
- Wie mit den Jahren umgehen. Optionen: die Jahre ignorieren, Haare färben, in Würde altern, etc.
- Wie können andere Sie unterstützen auf dem Erfolgskurs: Chefs, Kollegen, Kunden, etc.

#### Programmübersicht - Wege zu Seminarzielen:

- Daten, Zahlen, Fakten: Wie wichtig sind die „Grauschöpfe“ heute für das Funktionieren von Gesellschaft und Verwaltung
- Was ist Altern –wie und wo kann es bewusst gesteuert werden
- Wie mit den Jahren bewusst umgehen? Optionen; die Jahre Ignoriere, Haare färben, in Würde altern, Gesundheitsprogramme
- Das gefühlte und das biologische Alter: 10 Tipps für den „Grau-Schopf-Erfolg“
- Hormone und Altern: die vier wichtigsten Tipps für die „Langlebigkeits-Hormone“
- Externe und interne Stressoren gefährden Ihre Gesundheit, diese erkennen und ausschalten
- Stress bewältigen – Techniken und Strategien
- Wieder ruhig schlafen können: Ursachenanalyse - Strategien
- Psychologische Erfolgsstrategien: lernen, ruhig und gelassen zu sein
- Kraftspender und Krafträuber: Was fördert uns – was beraubt Sie und macht alt?
- Wie Beliebtheit und Erfolg die Gesundheit fördern- 10 Strategien dazu
- Gedächtnistraining: Strategien um im Kopf fit zu bleiben: Kennen lernen -ausprobieren! □ Umsetzung der neuen Erkenntnisse in den Alltag – was tun?

#### Methoden:

- Trainerinformation/ Kurzvideos
- Fallstudienarbeit / praktische Übungen
- Rollenspiel (freiwillig)
- Gruppengespräch
- Arbeit mit dem Handout – Tests und Analyse der Tests

## **VII. Rhetorik und Schlagfertigkeit.**

### **1. Die Macht der Worte: Satire, Ironie, Sarkasmus -wo und wie einsetzen? ( 1 Tag)**

#### **Seminarziele:**

Ironie, Satire, Sarkasmus sind intellektuelle Werkzeuge zum Abbau von Aggressionen. Bei Kränkung, Stress oder Ignoranz gehen Sie ihren Chef/Kollegen nicht an und auch nicht den Kunden, sie reden ironisch über ihn oder mit ihm oder schreiben gar eine Satire. Das ist dann eine friedliche Form der Konfliktbewältigung. Man könnte es therapeutisches Schreiben/Reden/Rempeln nennen.

Die Jan Böhmermann-Satire ging weit darüber hinaus und war wenig konstruktiv. Was also darf und kann Satire, Ironie, Sarkasmus, wo sind die Grenzen?

#### **Das Seminar im Detail:**

- Was ist Satire, Ironie, Sarkasmus? Darstellung an Fallbeispielen der „Heute Show“.
- Was darf die Satire nicht? (Fall Böhmermann, etc.)
- Wie baut man eine gute Satire auf?
- Schlagfertig sein mit Satire, Ironie, Sarkasmus
- Wie baut man eine gute schriftliche Satire auf?
- Praktische Übungen zur Perfektion in: Satire, Ironie, Sarkasmus.

#### **Zielgruppe:**

Alle Mitarbeiterinnen

## VIII. Zeimanagement

### 1. Mit neuen Techniken 20 Prozent Zeit und Energie sparen!

#### 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, den Masterplan für das Leben erstellen.
- Alle Ressourcen nutzen, um Veränderungen zu planen: Brainstorming, Brainwriting, Mind Mapping, ein Projekt mit Projektmanagement-Techniken planen.
- Ängste bei der Planung ausschalten, die Zielerreichungstechnik (ZET) einsetzen
- Was mache ich zuerst und was dann? Systematisch vorgehen – die ABC –Analyse nutzen
- Welche Aktivitäten lohnen sich, was bringt was ein? ( das Pareto- Prinzip, Effizienz- und Effektivitätsprüfung)
- Durch Planung Zeit gewinnen: schriftlich planen, Grundregeln des Planens
- Durch Nutzung der eigenen Leistungskurven Zeit ersparen, Leistung effektiveren
- Effektives Arbeiten mit Checklisten
- Zeitfresser finden und ausschalten: Tipps für Führungskräfte und Mitarbeiter
- Arbeitstreffen (Meetings) und Telefonate effektiver führen
- Zeitersparnis durch eine gute Ordnung auf dem Schreibtisch, im Büro, in der Ablage
- Techniken, die E- Mail- Flut zu bewältigen
- Den eigenen Zeitmanagement- Typ erkennen und seine eigenen Stärken nutzen
- 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 Neuronalen - Ruheanker nutzen  
Drei einfache Techniken, um in Sekunden mit Stress fertig zu werden
- Warum Stress die erfolgreiche Planung behindert, wie Sie mit Stress gut fertig werden.
- Durch Pausen machen Energie und Zeit gewinnen!
- Umsetzung der Konzepte und Planungen in das alltägliche Leben der Teilnehmer/innen

## IX. Teamtraining

### 1. Workshop/Training: Alles Knigge oder was?- Wie wir miteinander umgehen wollen

Teams brauchen Spielregeln, wie die Teammitglieder miteinander umgehen wollen und können. Teams brauchen Regeln des Respekt und des gutes Benehmen.

In diesem Workshop/Seminar erarbeiten die Teilnehmerinnen ein Modell, wie Regeln des Respekts und des guten Benehmens in einem Team erarbeitet und angewendet werden können.

**Seminarziel:** Mit diesem Workshop / Training wollen wir klären:

- Wie entstehen Werte und Umgangsformen? Eine sozialpsychologische Kurzdarstellung
- Was ist Respekt und was bedeutet es für unsere Teams?
- Was sind No-Goes, welches Verhalten geht gar nicht im Team?
- Wie können wir von anderen diese Regeln des Respektes und des guten Benehmens einfordern
- der Gruppen/Team-Vertrag: was soll in unseren Team erlaubt und verboten sein?
- Benehmen in der kollektiven und individuellen Gesellschaft
- Zehn goldenen Regeln zum Umgang mit Mitarbeitern/Kunden aus kollektiven und individuellen Gesellschaften
- Der Knigge: Hilfe oder Diktat?
- Respekt – Ehre – gutes Benehmen
- Ehre im Westen, die erworbene Ehre
- Ehre – Respekt und gutes Benehmen in der Türkei
- Ehre und Migranten aus der früheren UdSSR/Wolgadeutsche
- Verbote und der Umgang mit Verstößen
- Wie wir gutes Benehmen im Team einfordern - Motivationsstrategien
- Check: Umgangsregeln des Respektes und Benehmens im Team und mit dem Kunden
- Praxisübungen

**Zielgruppe:**

Alle Mitarbeiterinnen



## Dr. Hagemann-Training

Managemententwicklung und Seminare

### Trainerprofil

#### CV- Dr. Hermann Hagemann

##### Leben

Hagemann studierte an der [Westfälischen-Wilhelms-Universität Münster](#) Politikwissenschaften und schloss 1983 mit dem Magister Artium (M.A.) ab. Im Anschluss daran arbeitete er als Wissenschaftlicher Mitarbeiter an der Universität Münster. Er erhielt ein 1984 ein DAAD-Forschungs-Stipendium für die [Vereinten Nationen](#) und promovierte 1987 über die Vereinten Nationen an der Uni Münster.

Er arbeitete von 1986 bis 1987 als hauptamtlicher Dozent am deutsch-niederländischen Europa-Institut in [Bocholt](#) und 1988/89 als wissenschaftlicher Mitarbeiter (Büroleiter) im Deutschen Bundestag. Von 1990 bis 1991 war er Abteilungsleiter Binnenmarkt im [Gustav-Stresemann-Institut](#) in [Bonn](#). Von 1988 bis 1994 nahm er Lehraufträge an den Universitäten Münster, Siegen, Fulda wahr und hielt Gastvorträge an den Universitäten Utrecht, München und Bochum. Die Seminare betreffen die Themen: Europäische Union, Entwicklungsländer, Vereinte Nationen.

Er absolvierte eine Zusatzausbildung in [Psychotherapie](#) von 1993 bis 1998 und gründete 1999 das Unternehmen Dr. Hagemann-Training mit Sitz in Münster. Er ist dort als geschäftsführender Inhaber tätig.

##### Schriften

- *Die Formierung der rohstoffpolitischen Forderungen der Entwicklungsländer auf der Ebene der Vereinten Nationen.* Lit-Verlag, Münster 1983, [ISBN 3-923676-11-5](#).
- *Der Einfluss der Gruppe der 77 auf die Beschlüsse der Vereinten Nationen.* Lit-Verlag, Münster 1987, [ISBN 3-88660-216-8](#)
- *Kommunale Umweltpolitik und regionale Zusammenarbeit.* in: Gerhard Brunn (Hrsg.), Interkommunale Zusammenarbeit, Lit-Verlag, Münster 1997, S. 184-201, [ISBN 3-8258-2497-7](#).
- *Kommunale Umweltpolitik heute.* in: Bellers/Frey (Hrsg.), Einführung in die Kommunalpolitik, R.Oldenbourg Verlag, München/Wien 2000, S. 213-233, [ISBN 3-486-25272-0](#).
- *Die Sozialpolitik der Europäischen Union,* in: Bellers/Hufnagel, Grenzen der Macht, Lit-Verlag, Münster 1998, S. 245-272, [ISBN 3-8258-3828-5](#).
- *Osteuropa auf dem Weg zur Marktwirtschaft und Demokratie – Hilfen des Westens: Fallbeispiel Russland,* in: Frey/Konegen u.a. (Hrsg.), Jahrbuch zur

Außenwirtschaftspolitik 1993/94, Lit-Verlag, Münster 1994, S. 425-458, [ISBN 3-8258-2231-1](#).

- *Der Umweltschutz der Europäischen Union und Transeuropäische Netze.* in: Stolorz/Rehm u.a. (Hrsg.), Jahrbuch zur Außenwirtschaftspolitik 1995/96, Lit-Verlag Münster 1997, S. 375-404, [ISBN 3-8258-2831-X](#).
- *Die Sozialpolitik der Europäischen Union und die Globalisierung,* in: Wittkämper/Meyers u.a. (Hrsg.), Jahrbuch zur Außenwirtschaftspolitik 1997/98, Lit-Verlag, Münster 1999, S. 273-308, [ISBN 3-8258-4304-1](#).

## Weblinks

- [Website von Dr. Hagemann-Training](#)
- [Autor/Blogger in der Huffington Post](#)

## Einzelnachweise

- [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 Feuerwehrleuten aus NRW](#)
- [Migranten als Patienten- was der Zahnarzt und sein Team wissen sollten](#)

## Einzelartikel /Videos

Alle Artikel in der Huffington Post: <https://www.huffingtonpost.de/author/hermann-hagemann/>

Wie große Unternehmen ihre Wettbewerbsfähigkeit steigern wollen und müssen durch interkulturelle Kompetenz. Beispiel: Paketdienste, 08/02/2011  
[https://www.huffingtonpost.de/entry/wie-grosse-unternehmen-ihrewettbewerbsfaehigkeit-steigern\\_de\\_5a723518e4b04133047af9b4](https://www.huffingtonpost.de/entry/wie-grosse-unternehmen-ihrewettbewerbsfaehigkeit-steigern_de_5a723518e4b04133047af9b4)

Angela Merkel: Der Weg von der Politikerin zur Staatsfrau, 12/09/2015  
[https://www.huffingtonpost.de/hermann-hagemann/angela-merkelstatsfrau\\_b\\_8121274.html](https://www.huffingtonpost.de/hermann-hagemann/angela-merkelstatsfrau_b_8121274.html)

Wie tickt Putin? Was treibt ihn? Wie gefährlich ist er? Eine psychologische Analyse, 29/08/2014 [https://www.huffingtonpost.de/hermann-hagemann/wie-tickt-putin-was-treibtihn-wie-gefaehrlich-ist-er\\_b\\_5727674.html](https://www.huffingtonpost.de/hermann-hagemann/wie-tickt-putin-was-treibtihn-wie-gefaehrlich-ist-er_b_5727674.html)

Willkommen in Putins Welt: Warum Putin nicht weinen darf (eine interkulturelle Analyse- 1. Teil), 11/09/14 [https://www.huffingtonpost.de/hermann-hagemann/willkommen-in-putins-welt-warum-putin-nicht-weinen-darf-eine-interkulturelle-analyse--1teil\\_b\\_5793196.html](https://www.huffingtonpost.de/hermann-hagemann/willkommen-in-putins-welt-warum-putin-nicht-weinen-darf-eine-interkulturelle-analyse--1teil_b_5793196.html)

Mehr Informationen: <https://hagemann-training.de/trainerprofil-und-team/>



## **AGB - Dr. Hagemann-Training (Auszug):**

### **Methoden, Qualität und Transferunterstützung**

Vermittelt wird der aktuelle Stand der Kommunikationsforschung, sofern er für die Zielgruppe relevant ist. Vermittelt wird das Wissen durch eine Darstellung in Wort und Bild. Eingeübt wird alternatives Verhalten durch Rollenspiele und Fallanalysen. Ziel der Übungen ist die zunehmend selbständige Analyse und Bewertung/Optimierung des Verhaltens der Teilnehmer durch diese selbst im Laufe des Trainings. Dies fördert die Selbstsicherheit, Leistungsfähigkeit und Souveränität der Teilnehmer.

### **III. Veranstaltungsort und Organisation**

Die Organisation geeigneter Räumlichkeiten und die Einladung der Teilnehmer obliegen dem Besteller. Die Mindestausstattung des Schulungsraumes besteht aus: Beamer, Flipchart, 3 Pinnwänden, Moderationskoffer. Die Teilnehmerzahl beträgt maximal 15 Teilnehmer/innen.

### **IV. Projektverantwortliche**

Projektverantwortlicher für das Training ist Dr. Hermann Hagemann. Im Falle einer Krankheit oder sonstigen Verhinderung wird er einen geeigneten Trainer/in benennen.

### **V. Preise**

Meine Honorarvorstellungen für Kommund sind:

- pro Seminartag: Verhandlung - zuzüglich der Mehrwertsteuer (soweit diese anfällt)
- Erstattung der Reise- und Hotelkosten

### **VI. Ausfallhonorar**

Für den dann vereinbarten Termin gilt die Absprache: bis zu vier Wochen vor Seminarbeginn ist eine Absage ohne Kosten möglich. Bei einer Absage bis zu zwei Wochen vor Seminarbeginn entstehen 50 Prozent der Kosten. Danach gilt eine volle Kostenerstattung als vereinbart.

**<https://hagemann-training.de/agb-2/>**