

# Dr. Hagemann-Training



*Managemententwicklung und  
Seminare/Beratung*

## Seminar-Programm 2022

*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 2022



Wir freuen uns, Ihnen auch im Jahre 2022 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 2022 auf einen Blick

Die Termine 2019 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.

Das Seminarangebot 2022			2-4
Trainer-Profil / CV			5
Team - Der didaktische Service			6

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

### I. Kommunikation – allgemein

1. Rhetorik heute - 2022		490,-	7
2. Präsentationstechniken		490,-	8
3. Körpersprache: ich weiß wie Du denkst und fühlst (neu)		490,--	9
4. Der Umgang mit anderen Meinungen im Team und beim Kunden		490,--	10
5. Team: Erfolgreich arbeiten im Team		490,--	11
6. Verhandlungen/Gespräche erfolgreich führen		490,-	12
7. Konfliktmanagement		490,--	13
8. Der Umgang mit schwierigen Kunden		490,--	14
9. Mitarbeiter-Beurteilungsgespräche und Motivation		490,--	15
10. Die Generation Y: erkennen, richtig ansprechen, motivieren!		490,--	16
11. Kundenorientierung/Beschwerdemanagement		490,--	17
12. NLP: Menschen erkennen und erfolgreich führen		490,--	18
13. Cross - Selling		490,--	19
14. Männerwelten – Frauenwelten: was tun, wenn verschiedene Welten sich im Beruf begegnen		490,--	20
15. Ab morgen wird alles anders – Veränderungen erfolgreich durchführen		490,-	21
16. Wir machen Menschen Mut!		490,--	22
17. Respekt!		490,--	23
18. Wie motiviere ich meine Kunden zu Respekt, Freundlichkeit und mehr? (neu)		490,-	24
19. Selbstmotivation: Wie motiviere ich mich Selbst? - Gerne zur Arbeit gehen/ andere Themen		490,--	25
20. Sicherheit: Der Umgang mit schwierigen und gefährlichen Kunden/Sicherheitscheck		490,--	26

## II. Interkulturelle Kommunikation

21.	Interkulturelle Kompetenz: faire Kommunikation miteinander - eine Schlüsselkompetenz für alle in Deutschland (Migranten und Nicht-Migranten)		490,--	27
22.	Internationale und nationale Verhandlungen erfolgreich führen		490,--	28
23.	Diversity Management: Aus Vielfalt Erfolg machen		490,--	29
24.	Train the Trainer im interkulturellen Bereich - wie Seminare durchführen für Mitarbeiter/Kunden		490,--	30
25.	Achtsam und erfolgreich kommunizieren mit Migranten/Flüchtlingen		490,--	31
26.	Umgang mit Migranten und Flüchtlingen in unangenehmen, schwierigen und gewaltbereiten Situationen		490,--	32

## II. Persönlichkeitstraining

27.	Die optimale Führungskraft		490,--	33
28.	Die Führungskraft als Coach und Berater		490,--	34
29.	Die junge Führungskraft auf dem Weg nach oben - Schlüsselqualifikationen ( <i>neu</i> )		490,--	35
30.	Train the Trainer		490,--	36
31.	Feedback – Wie wirke ich?		490,--	37
32.	Heute Kollege, morgen Vorgesetzter - das Führungs-ABC für Aufsteiger		490,--	38
33.	Die Führungskraft ist auch interkulturell kompetent!		490,--	39
34.	Resilienz Training: Wie ich mit schwierigen Situationen klar komme		490,--	40

## III. Psychologie im Alltag

34.	Was tun bei hohem emotionaler Stress am Arbeitsplatz bei Trauer und Trennung		490,--	41
35.	Das Anti-Ärger-Training		,--	42
36.	Der Umgang mit Kränkungen und Angriffen am Arbeitsplatz			43
37.	Stress: Anforderungen, Belastungen und deren Bewältigung			44

38.	Transaktionsanalyse für Führungskräfte			45
39.	Die Führungskraft als Coach und Berater			46
40.	Meine Angst - Deine Angst: Was tun? Der achtsame und effektive Umgang mit Ängsten und Sorgen		490.-	47

#### IV. Kommune - Spezial

41.	Leistungsbewertungen und Zielvereinbarungen erfolgreich durchführen – eine notwendige Leistung für Führungskräfte		490,-	48
-----	---	--	-------	----

#### VI. Einzel- und Gruppen Coaching / Supervision

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

#### VII. Demographischer Wandel

43.	Die Arbeitskraft erhalten: Was können Mitarbeiter/innen tun, um fit zu bleiben? Wie können Führungskräfte sie dabei unterstützen?		490.--	50
-----	--	--	--------	----

#### VIII. Referenzen - Unternehmensphilosophie

	Unternehmenskooperationen			52
	Schriften/ Veröffentlichungen/ Presseberichterstattung (Auszug)			53- 54

#### Fax-Anmeldung

55

**Die Kosten (zzgl. MwSt.) beinhalten die Seminargebühren, die Seminar Getränke und ein Mittagessen.**

#### Die Preisgestaltung: Preise – Dr. Hagemann-Training:

Meine Honorar-Vorstellungen zu diesem Seminar sind:

- Gruppen Honorar pro Seminar Tag: 1.200.00 EURO zuzüglich der Mehrwertsteuer (soweit diese anfällt)
- Einzel Honorar für 1 Tages Seminar 490 EURO, für 2 Tages-Seminar 980.00 zuzüglich der Mehrwertsteuer (soweit diese anfällt)
- Sondertarife für soziale Einrichtungen
- Erstattung der Reise- und Hotelkosten

Anruf: 0251-131677 -Dr. Hagemann-Training

## 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, Pinnwand, 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 Gedankenwelt“ 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: Ich weiß, wie Du denkst und fühlst!

### 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
- Die wichtigsten Autoren der Körpersprache- wer sagt was?
- Körpersprache spricht Wahrheit-Die Gesetze der Mimik- facial decoding
- Was kuckst Du? Die Sprache der Augen- Augen lügen nicht!
- Lächeln richtig deuten
- Die Gestik: Hände sagen mehr als Worte
- Der Handschlag: was ein Handschlag sagen kann
- Gefährliche Menschen blitzschnell erkennen können
- Die Bewegung der Augen zeigt Gedanken
- Stimme und Stimmung: was sagt die Stimme?
- Sympathie und Körpersprache: wer mag mich (nicht)
- Die Grundzüge der Körpersprache anderer Kulturen (Russland, USA, - Großbritannien, Türkei) richtig verstehen
- Missverständnisse: warum wir die Körpersprache manchmal falsch verstehen
- Praktische Übungen für den Alltag der Teilnehmer/innen

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

### Die Herausforderung:

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?

### Seminarziele:

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.

### Zielgruppe:

- Personalverantwortliche/Teamchefs, alle Mitarbeiterinnen

## 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 Kränkungsfall 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. Wie motiviere ich meine Kunden zu Respekt, Freundlichkeit und mehr? (neu)

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 zielstrebigen Denkprozessen
- Sie lernen die besten psychologischen Techniken kennen.
- Anwendung von Praktiker-Wissen in: Verwaltung, Banken, Industrie.

**Zielgruppe:** Mitarbeiterinnen zu Kunden aller Art

## **19. Selbstmotivation: Wie motiviere ich mich Selbst? - Gerne zur Arbeit gehen und andere Themen (neu)**

### **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.

### **Seminarziele - 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
- Neuronale Techniken der Eigenmotivation/ Durch Entspannung zur Eigenmotivation
- Meilensteine setzen / Ängste in positive Energie umwandeln
- Durch eine günstige Umgebung Motivation schöpfen/ Selbstmotivation - Biorhythmus
- Im Seminar das eigene Selbstmotivations-Programm erstellen

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

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

## 20. Sicherheit: Der Umgang mit schwierigen und gefährlichen Kunden/ Sicherheitscheck

### Die Herausforderung

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

**Seminarziele:** Im Seminar erfahren Sie:

- Wer ist schwierig, wer ist gefährlich?
- Wie kann ich im Vorfeld erkennen, ob von dieser Person eine Gefahr ausgeht?
- 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 Gruppen
- 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
- 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

## II.INTERKULTURELLE KOMMUNIKATION

### **21. Interkulturelle Kompetenz: faire Kommunikation miteinander**

**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 82 Millionen Menschen in Deutschland haben heute 24 Prozent (fast jeder Vierte) 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

## 22. Internationale/ Nationale 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 und nationalen 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 und nationalen 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/nationale 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)
- Männerwelten / Frauenwelten und internationale / nationale Verhandlungen
- Die Beachtung nonverbaler Kommunikationsregeln bei Verhandlungen
- Die wichtigsten internationalen Verhandlungs- und Umgangsregeln
- Umsetzung des Seminarprogramms in den Berufsalltag durch viele praktische Übungen und Fallbeispiele

## 23. Diversity Management: Aus Vielfalt Erfolg machen

### 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: Egomanen 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

## 24. 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

## 25. Achtsam und erfolgreich kommunizieren mit Migranten/Flüchtlingen

<https://hagemann-training.de/achtsamer-umgang-mit-fluechtlingen/>

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



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

<https://hagemann-training.de/umgang-mit-migranten-und-fluechtlingen-in-unangenehmenschwierigen-und-gewaltbereiten-situationen/>

### Die Herausforderung

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

### Seminarziele

Im Seminar erfahren Sie:

- Wer ist schwierig, wer ist gefährlich?
- Wie kann ich im Vorfeld erkennen, ob von Personen Gefahren ausgehen
- 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/Gruppen
- 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, Gefährlichen
- Diskussion/ Darstellung: was erreicht gezielte Gegengewalt, kleine Tricks für alle
- Der Fakten Check: Wie sicher bin ich an einem Arbeitsplatz (Alarmsysteme)
- 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**

## III. Persönlichkeitstraining

### 27. 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?

## 28. 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

## 29. 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

## 30. 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

## 31. 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

## 32. 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

## 33. Die Führungskraft ist auch interkulturell kompetent

### Seminarziele:

Die optimale Führungskraft kann mit jedem Gespräche führen! In manchen Unternehmen 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
- Führungsideale und Führungsstile im Wandel: was gilt heute?
- Der Aufbau eines guten Mitarbeitergesprächs klassisch und interkulturell
- Ein **individuelles Mitarbeiterprofil** erstellen können und dann zielrichtet richtig ansprechen!
- Mitarbeiter/innen gezielt motivieren und konstruktiv kritisieren (kulturspezifisch-typenspezifisch)
- Die richtige Körpersprache beim interkulturellen Mitarbeitergespräch
- Gebote und Verbote beim interkulturellen Gespräch
- Interkulturelle Menschen- und Verhandlungsführung
- Männer- und Frauenrollen in fremden Kulturen – wie praktisch damit umgehen? Was tun bei Machoverhalten?
- Techniken der Gesprächsführung/ des Konfliktmanagements
- Die Rolle von Chefs/Cheffinnen in anderen Kulturen
- Eine Atmosphäre des Vertrauens schaffen und in kritischen Situationen halten
- Umsetzung des Seminarprogramms durch praktische Übungen im Berufsalltag



## 34. Resilienz Training: Wie ich mit schwierigen Situationen klar komme

In der Psychologie werden diejenigen Menschen als resilient bezeichnet, die psychisch widerstandsfähig sind. Resilienz wirkt wie ein "seelisches Immunsystem", das hilft, Krisen durchzustehen und sogar gestärkt daraus hervorzugehen.

Resiliente Menschen reagieren unempfindlicher auf psychische Belastungen wie Stress oder Frust. Sie handeln flexibler in schwierigen und sich ändernden Situationen. Die psychische Widerstandskraft ist bei Menschen unterschiedlich stark ausgeprägt und lässt sich trainieren.

### Sie lernen im Seminar:

- Die Kernelemente von Resilienz
- Sieben Schritte hin zu einer starken Resilienz
- Was mich stark macht, was mich schwächt
- Umgang mit schwierigen Situationen
- Konstruktive und destruktive Denkmuster
- Ruhig bleiben, wenn es darauf ankommt
- Der Schlüssel zur Stärkung der Widerstandskräfte
- Eine gute Beziehung zu sich selbst entwickeln
- Erkennen des persönlichen Resilienz-Profiles
- Transfer des Seminars in der Alltag der Teilnehmerinnen

### Methoden:

Trainerinformation - Fallstudienarbeit - Gruppengespräch

## IV. Psychologie im Alltag

### **35. Was tun bei hohem emotionaler Stress am Arbeitsplatz bei Trauer und Trennung**

Tod/Trauer und Trennung 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. 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 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
- 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 fertig zu werden.

## 36. 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.

## 37. 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

## 38. 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

## 39. 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

## 40. 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

## 41.

### Meine Angst- Deine Angst: Was tun?

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

##### Die Herausforderung:

Angst ist ein wichtiges Gefühl, viele Menschen kennen es. Angst warnt uns im Alltag vor Gefahren und bereitet schnelles Handeln vor. Wir machen uns Sorgen, wenn wir uns eine erwartete Gefahr oder Not vorstellen.

Heute haben viele Menschen Angst vor Krankheit, Terror, vor Kriminalität, vor Flüchtlingen, vor Armut, vor der Zukunft Aber: Angst und Sorgen sollten nicht unser ganzes Handeln bestimmen und von Anderen nicht missbraucht werden.

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

**Seminar-Ziele:** Sie lernen in diesem Seminar:

- Den achtsamen und effektiven Umgang mit Ängsten und Sorgen von sich und anderen
- Aufbau und Durchführung von Gesprächen mit Menschen in Angst und Sorge
- Techniken, um Ängste und Sorgen zu besiegen

##### Das Seminar im Detail:

- Was Angst und Sorge mit uns machen: körperlich und seelisch
- Angst und Panik erkennen können, dann richtig handeln
- Professioneller Aufbau von Gesprächen/ Verhandlungen in Angst
- Gespräche sensibel und effektiv führen mit Menschen in Angst und Sorge
- Erfolgreiche Strategien, um mit der eigenen Angst fertig zu werden
- Die Führungskraft/Mitarbeiterinnen: Selbstvertrauen ausstrahlen und vermitteln
- Sprach-Technik und Augen-Analyse nutzen für die richtigen Worte
- Die richtige Körpersprache beim Gespräch mit Ängstlichen und Besorgten
- Mut machen können und motivieren in schwierigen Zeiten
- Praxis -Beispiele aus dem Alltag

**Zielgruppe:** Alle Mitarbeiter/innen mit direktem Kundenkontakt, Führungskräfte

**Methode:** Trainer -Information, Fallstudien, Kurzvideos, Rollenspiel, Gruppengespräch

**Termine:** 18. August 2020 in Münster – 6. Oktober 2020 in Münster



## V. Kommune Spezial

### 42. 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

### **43. 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

### **44. 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 jüngerer 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 verrücktspielen?
- 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 Krafräuber: 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 Tengelmann 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

**Rückmeldungen im Detail zu den Seminaren finden Sie auf der Homepage**

## Schriften/ Veröffentlichungen/ Presseberichte Auszug)

### 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, 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](#)

### Einzelnachweise /Videos

- [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](#)
- Video: Körpersprache. Schwierige und gefährliche Migranten:  
<https://www.youtube.com/channel/UCM8KPTThBShpmsQTWu6KGDA>
- Wie große Unternehmen ihre Wettbewerbsfähigkeit steigern wollen und müssen durch interkulturelle Kompetenz. Beispiel: Paketdienste, 08/02/201
- Martin Schulz und Körpersprache: Ein Politprofi mit Herz und Kern, 30.1.2017  
Vgl. Homepage: Politik-Ethik-Satire

## AX-Anmeldung (0251) 13 25 74

Anmeldung zum Seminar:

.....

Termin:

.....

Vor- und Zuname:

.....

Anschrift:

.....

Tel.-Nr.:

.....

Fax-Nr.:

.....

E-Mail – Adresse:

.....

Hotelreservierung:

nein

ja, vom ..... bis

.....

Datum:

Unterschrift: