

Beispiele Angebote Inhouse



Trainings – Seminare – Moderation

„Tell me and I Will Forget, Show Me and I May Remember,
Involve Me and I Will Understand.“

(Confucius)

best patterns – Die Potenzialentwickler®

Scharnhorststr. 43, 44147 Dortmund
Tel. +49 (0) 231 882 48 85
info@best-patterns.com

www.best-patterns.com | www.rowing-team.com

Inhaltsverzeichnis

Vorwort

Über unsere **innovativen Methoden**

Themenbereich **Optimierung der Personalauswahl und -entwicklung**

Das strukturierte Einstellungsinterview	6
Professionelle Auftragsklärung in der Personalentwicklung	8

Themenbereich **Personalführung und Kommunikation**

Führungstraining I – Grundlagen der Personalführung und Motivation	9
Konstruktive Kommunikation (auch als Führungstraining II)	10
Führen mit Werten	11
Fit für Mitarbeitergespräche	12
Besprechungsmanagement	13
Kollegiale Beratung erlernen – Starthelferausbildung!	14

Themenbereich **Teamentwicklung**

Teamentwicklung und Teambuilding für geschlossene Teams	15
<i>Erlebnisorientierte Angebote zur Teamentwicklung – Konzeptbeispiele:</i>	
RowingTeam – Teamentwicklung auf dem Wasser, im Ruderboot	16
best patterns' TeamKüche – ein Kochevent	17
Zweitägiger Teamworkshop mit kreativen Methoden	18
<i>Weitere Maßgeschneiderte Konzepte nach Ihren Wünschen, zum Beispiel:</i>	
Hochseilgarten, Seilbrückenbau	19
Kommunikationstour, Führungstraining mit „Pferdestärken“	20

Themenbereich **Zeit- und Selbstmanagement**

Persönliche Potenzialanalyse, wahlweise mit „Metaprofilanalyse“ oder „RDA Rollendiagramm“	21
Zeit- und Selbstmanagement im 21. Jahrhundert	22
Stressmanagement	23

Themenbereich **Change- und Projektmanagement**

Ganzheitliches Projektmanagement	24
Systemisches Change Management	25

Themenbereich **Wissensmanagement**

Persönliches Wissensmanagement – Umgang mit der Informationsflut	26
Das Wissen der Organisation für alle nutzbar machen – Grundlagenseminar zu organisationalem Wissensmanagement	27

Themenbereich **Kundenorientierung und Verkauf**

Beschwerdemanagement	28
best patterns S ³ – Sales, Service, Solution – ein Training zu Serviceorientierung und Verkauf in vertrieblichen Kontexten	29

Themenbereich **Großgruppenkonzepte und Zukunftsarbeit**

<i>Blitz-Überblick über Großgruppenkonzepte</i>	
Open Space	30
Real Time Strategic Change Konferenzen	30
Zukunftswerkstatt	31
Appreciative Inquiry Interviews	31

Vorwort



Sehr geehrte Damen und Herren,

auf den folgenden Seiten möchten wir Ihnen gerne einen Eindruck über unser Themenspektrum im Bereich der Inhouse-Veranstaltungen vermitteln. Hierzu haben wir beispielhafte Seminaarausreibungen für Sie zusammengestellt.

Wir sind im Bereich der Trainings und Seminare im gesamten Soft Skill Bereich aktiv. Die Ihnen vorliegende Zusammenstellung kann daher nur einen Ausschnitt dessen abbilden, was wir zu leisten imstande sind. Die meisten Seminaranfragen und Konzepte ergeben sich aus konkreten Situationen und Bedarfen innerhalb von Organisationen; so gab es zuletzt Anfragen nach Seminaren „Führen ohne Vorgesetztenfunktion“, „Projektmanagement im Krankenhaus“ und zu „Führen mit Werten“, zu denen wir neue Konzepte entwickelt und umgesetzt haben.

Weiterhin stellen wir Ihnen unsere innovativen Ansätze im Bereich der Teamentwicklung und des Teamtrainings vor; hier reicht die Bandbreite von Workshops im Seminarraum bis hin zu Events im Outdoor Bereich.

Außerdem spielen auch größer angelegte kommunikative Prozesse im Bereich Veränderungsmanagement häufig eine Rolle für unsere Kundinnen und Kunden;

in dieses Feld fallen lösungsorientierte Großgruppenkonzepte wie Zukunftswerkstätten und Open Space Veranstaltung, Real Time Strategic Change Konferenzen und andere Formate, die alle eine ausgefeilte Kommunikationsarchitektur anbieten, um rasch den Wandel zu initiieren und gleichzeitig nachhaltig damit zu sein.

Themen und Bedarfe sind für jede Organisation sehr einzigartig; wir haben gelernt, uns mit jedem Auftrag immer wieder neu zu spezialisieren. Sollten Sie „Ihr Thema“ also nicht in dieser kurzen Zusammenschau wiederfinden, bitte wenden Sie sich vertrauensvoll an uns; wir unterbreiten Ihnen gerne ein Angebot, treffen Sie zu einem für Sie kostenfreien Erstgespräch, um das Thema gut zu verstehen und für Sie und Ihre Unternehmung ein maßgeschneidertes Konzept zu entwerfen.

Wir freuen uns auf den Dialog mit Ihnen und grüßen Sie herzlich,

Ihre

Matthias Siebert
Dipl. Pädagoge

Markus Herzberg
Dipl. Theologe

Über unsere innovativen Methoden

- ✓ **Wir arbeiten so oft es geht ohne Beamer und Powerpoint** und entwickeln statt dessen relevante theoretische Inhalte mit den Teilnehmenden vor Ort am Flipchart oder an der Pinnwand – dies hat den Vorteil, dass Inhalte tatsächlich verstanden und behalten werden.
- ✓ Wir arbeiten nach den Grundsätzen und Modellen des **Accelerated Learning**, einer innovativen Methode zur Gestaltung von Lerninhalten, so dass alle Sinne angesprochen und die Lern- und Behaltensleistungen erhöht werden; hierzu verwenden wir unter anderem kreative Arbeitstechniken, ein ausgeklügeltes logistisches Konzept verschiedener Interaktionsformen (theoretischer Input, Klein- und Großgruppenarbeit, einzelne Reflexionsphasen) und die Arbeit am praktischen Fall – Transfer in den Arbeitsalltag garantiert!
- ✓ Veranstaltungen mit Best Patterns sind immer **Individualprodukte im Maßanzug** – mit uns gibt es keine Veranstaltung zwei Mal. Freuen Sie sich auf ein individuelles Konzept, entwickelt an Ihrem genauen Bedarf! Oft nehmen wir bereits vor der Veranstaltung Kontakt zu Teilnehmerinnen und Teilnehmern, z.B. mittels eines Fragebogens, auf; unersetzlich sind intensive Gespräche mit den Auftraggebern und/ oder den jeweiligen Führungskräften.
- ✓ **Special: Seminarschauspiel!** Viele Seminarteilnehmerinnen und -teilnehmer kennen die Situation: sie haben ein Training besucht, bekamen Lerninhalte vermittelt, doch die Anwendung in der Praxis scheitert, da sie diese nicht auf Ihre persönliche Situation anwenden können. Die Schwierigkeit der Umsetzung ist allgemein bekannt, Rollenspiele bleiben oftmals sehr allgemein und das wirklich persönliche Problem bleibt außen vor. Seminarschauspiel bietet die Möglichkeit genau diese Punkte zu ändern. **Individuelle Betrachtung der Situation, Spiegeln des eigenen Verhaltens, auf Wunsch auch durch einen professionellen Schauspieler, Optimierungsvorschläge vom Trainer und Seminarschauspieler - die Lernsituation wird persönlich erlebbar und auf die jeweilige, reale Situation in der Organisation oder bei Kunden übertragbar.** Die Umsetzung auf die Praxis erfolgt somit schon im Training. Das ideale Tandem von Trainer und Seminarschauspieler verschafft den Teilnehmern neue Einblicke und der Erfolg in der Praxis ist gesichert. Seminarschauspiel kann übrigens auch im „Training on the job“ eingesetzt werden. Seminarschauspiel ist in fast jedem Seminar als zusätzliche Option buchbar.

Das strukturierte Einstellungsinterview

- High Potentials mit strukturierten Interviews gezielt identifizieren

Die meisten Einstellungsgespräche werden ohne einen wirklichen Gesprächsleitfaden durchgeführt und sind von Aufbau und Ablauf her ungeeignet dazu, die wirkliche Befähigung eines Bewerbers zu beurteilen. Dabei kann durch eine bewusst gewählte und entwickelte Struktur ein Einstellungsinterview an die Validität eines Assessment Centers durchaus heranreichen: zum Beispiel, wenn im Gespräch mit dem Bewerber bewusst die für die Position wichtigen Anforderungskriterien überprüft werden, die zuvor erhoben wurden.

Das Training möchte den Grundstein legen für einen veränderten Umgang mit dem wichtigen Instrument der Einstellungsinterviews und die Teilnehmer in einen ersten intensiven Kontakt mit Methoden und Techniken hierzu bringen – die unternehmensbezogene Umsetzungsarbeit beginnt allerdings sicher erst nach dem Seminar und braucht an dieser Stelle viel Aufmerksamkeit von Geschäftsführung, Personalbereich und Führungskräften.

Ziele

Die Teilnehmer ...

- lernen die Aussagekraft verschiedener Auswahlverfahren und insbesondere die wesentlichen Störfaktoren herkömmlicher Interviews kennen
- identifizieren individuelle und institutionelle Probleme ihrer bisherigen Auswahlpraxis
- kennen die gesicherten Erfolgsfaktoren strukturierter Interviews
- sind in der Lage, funktionspezifische Anforderungsprofile zu erstellen und operational zu definieren
- können die Aussagekraft von Bewerbungsunterlagen realistisch einschätzen und gezielt zur Vorselektion einsetzen
- beherrschen die Erstellung und den gezielten Einsatz von Interviewleitfäden
- setzen wirkungsvolle Fragetechniken zur Sammlung vollständiger und konkreter Verhaltensbeispiele ein
- entwickeln eine Technik zur Protokollierung der Bewerberaussagen
- können eine an den verschiedenen Interviewphasen orientierte Gesprächstechnik gezielt einsetzen
- lernen aktiv zuzuhören und Informationen vollständig und zuverlässig zu gewinnen
- sind in der Lage, die im Interview gesammelten Informationen zuverlässig auszuwerten und mit Interviewkollegen zusammen die Ausprägung der Anforderungskriterien auf einer 5er-Skala auszudrücken
- können die Auswahlentscheidung nach sachlich relevanten und nachvollziehbaren Kriterien treffen
- können die gelernte Technik auf ihre praktische Situation übertragen

Inhalte

- Subjektive Störquellen beim herkömmlichen Interview
- Erfolgsfaktoren strukturierter Interviews
- Vorbereitung des Einstellinterviews
 - Erstellen von Anforderungsprofilen als Grundlagen
 - Analyse von Bewerbungsunterlagen und systematische Nutzung aller Informationsquellen
 - Erstellen eines Interviewleitfadens zur Informationsbeschaffung
 - allgemeine Rahmenbedingungen für ein günstiges Umfeld

- Durchführung des Einstellungsinterviews
 - Phasen des Interviews (Intervieweröffnung, Hauptteil und Abschluss)
 - Interviewtechniken im Gespräch (Fragetechniken, Gesprächssteuerung, Selbstwertgefühl des Bewerbers achten, Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen)
 - Protokollierung der Bewerberantworten
 - Mehraugenprinzip
- Auswertung des Interviews
 - Auswertung der gesammelten Informationen
 - Skalierung der Anforderungskriterien
 - Entscheidungsfindung

Methoden

Trainerinput, Klein- und Großgruppenübungen, Diskussionsrunden, Simulationsübungen

Dauer

zwei Tage

Besonderheiten

Bei einer reinen Inhouseveranstaltung können die Simulationsübungen am zweiten Tag mit realen Bewerberinnen und Bewerbern durchgeführt werden, die entweder auf Video aufgezeichnet oder auf Video aufgezeichnet und parallel synchron in den Seminarraum übertragen werden. Dies hat den Vorteil des „Training on the jobs“; bei Bewerberinnen und Bewerbern stößt in der Regel ein solches Vorgehen auf Zuspruch und Verständnis, wenn das Unternehmen transportiert, dass der Prozess des Recruitings derzeit verbessert werden soll.

Professionelle Auftragsklärung in der Personalentwicklung

Die Auftragsklärung ist in der Personalentwicklung ein zentrales Thema – denn ohne sie kann eine professionelle Personalentwicklung nur schwer gelingen.

Es ist allerdings für die Personalentwicklung innerhalb einer Organisation oft schwierig, hinter Anfragen nach bestimmten Veranstaltungen („Wir brauchen hier dringend ein Teamtraining!“) den tatsächlichen Bedarf gut zu identifizieren, um im Anschluss ein passendes Angebot zu konzipieren. Hinzu kommt erschwerend, dass die PE oft von Führungskräften, Geschäftsführung, Teams oder anderen Einzelakteuren instrumentalisiert wird, ohne dass dies schon vor der Maßnahme auffällt. So können Ziel- und Rollenkonflikte entstehen, die man im Rahmen einer gut strukturierten und professionellen Auftragsklärung – der Königsdisziplin der Personalentwicklung – verhindern kann.

Ziele

Die Teilnehmer ...

- kennen die Bedeutung der professionellen Auftragsklärung im Gesamtkontext der Personalentwicklung
- wissen um „Stolperfallen“ in der Auftragsklärung und können diese erkennen
- hatten die Gelegenheit, schwierige Situationen aus ihrer praktischen Arbeit mit Hilfe der anderen Seminarteilnehmer und mit Hilfe des Trainers zu reflektieren und konnten Handlungsalternativen finden und, z.B. im Rahmen von Gesprächssimulationen von Auftragsklärungsgesprächen, erproben

Inhalte

- Personalentwicklung im 21. Jahrhundert – Ziele und Herausforderungen
- Phasen der professionellen Auftragsklärung
- Systemische Grundhaltung im Klärungsprozess
- Fragetechnik und Analyse schwieriger Situationen in der Auftragsklärung
- Kontraktierung und Zielfindung als zentrales Element der Auftragsklärung

Methoden

Trainerinput, Klein- und Großgruppenübungen, Diskussionsrunden, Simulationsübungen

Dauer

ein Tag

Besonderheiten

Wenn das Seminar mit der kompletten Personalentwicklung einer Organisation durchgeführt wird, können im Rahmen der Veranstaltung wertvolle Impulse zur Weiterentwicklung der Abteilung, auch im Sinne der Standardisierung der Auftragsklärung, entwickelt werden. Bitte sprechen Sie uns an.

Führungstraining I – Grundlagen der Personalführung und Motivation

Erfolgreiche Führungskräfte fallen nicht vom Himmel – sie werden gemacht, denn Führung ist erlernbar. In Organisationen passiert es häufig, dass z.B. Expertinnen und Experten Führungspositionen besetzen, ohne dass sie wirklich eine Wahl gehabt hätten, sich dafür zu entscheiden oder etwas zu den Themen Personalführung und Motivation gelernt zu haben.

Dieses Seminar hat die Entwicklung eines erfolgsversprechenden Grundverständnisses über Personalführung und Motivation zum Ziel, so dass sowohl junge (Nachwuchs-) als auch erfahrene Führungskräfte ihre eigene Ausgestaltung authentischer Führung reflektieren und gezielt entwickeln können.

Ziele

- Sie kennen wirksame Führungstheorien und Modelle der Motivation und wissen, wie man diese in der Praxis anwendet
- Sie können sich in Ihrer Führungsrolle reflektieren und Ziele für Ihre Weiterentwicklung definieren
- Sie hatten die Gelegenheit, über für Sie schwierige oder problematische Führungssituationen zu sprechen und haben hierzu professionellen Rat erhalten sowie Lösungsansätze kennengelernt

Inhalte

- Selbstreflexion zum Thema „Führungsrolle“
- Theorien und Modelle zum Thema Motivation
- Situatives Führen nach Hersey und Blanchard
- Führung durch die Teamphasen
- Vertrauen in der Führungsarbeit
- Umgang mit Widerständen

Methoden

- Trainerinput
- Übungen und Reflexionen zum Thema „Motivation“
- Soziometrische und gruppendynamische Übungen
- Übungen und Reflexionen zum Thema „Führung“
- Entwurf von Zielkarten für die Führungspraxis

Dauer

2 Tage

Zielgruppe

Führungskräfte und Nachwuchsführungskräfte

Konstruktive Kommunikation – professionell Konfrontieren und Konflikte lösen (auch als Führungstraining II)

Für viele Menschen ist die Vorstellung schwierig, jemanden in einer konflikträchtigen Situation zu kritisieren oder zu konfrontieren. Das größte Anliegen ist meist, die Situation an sich nicht wesentlich zu verschlimmern - die größte Sorge dabei, etwas vom Nachdruck oder der Deutlichkeit dessen, was man möchte, einzubüßen, weil man sich zu sehr zurücknimmt. Es gibt allerdings eine einfache Lösung.

Die Methodik mit simplen vier Schritten, die auf dem Modell der konstruktiven Kommunikation des berühmten Psychologen Marshall B. Rosenberg beruht, ist die derzeit beste kommunikative Technik, die wir auf der Welt kennen und der Grundstein dieses Trainings. Sie kann im Beruf genauso eingesetzt werden wie in der Familie oder im Freundeskreis und ist weltweit erprobt in öffentlicher Verwaltung, freier Wirtschaft, Konfliktmoderation und Mediation. Zudem erlernen die Teilnehmenden die Grundlagen eines erfolgreichen Konfliktmanagements: in welchen Phasen verlaufen Konflikte? Woran erkennt man Konflikte schon im Frühstadium? Was ist zu tun?

Ziele

- Sie kennen das Modell der „Konstruktiven Kommunikation“ und andere kommunikative Modelle und können diese zur Reflexion sowie in der Praxis anwenden
- Sie kennen den Phasenverlauf von Konflikten sowie die Grundsätze eines erfolgreichen Konfliktmanagements
- Sie hatten die Gelegenheit, über für Sie schwierige oder problematische Konfliktsituationen zu sprechen und haben hierzu professionellen Rat erhalten sowie Lösungsansätze kennengelernt

Inhalte

- Methodik der konstruktiven Kommunikation im Arbeitsalltag anwenden: in schwierigen Situationen ein Gegenüber professionell konfrontieren!
- proaktives Verhalten im Konfliktfall
- Haltungsänderung im Sinne eines sorgsamen kommunikativen Miteinanderumgehens, auch bei Angriffen in Form von Forderungen oder Vorwürfen, die sich gegen die eigene Person richten
- Phasenverlauf von Konflikten
- Konfliktsignale und Konfliktprävention
- Phasenverlauf von Gesprächen, aktives Zuhören und Empathie

Methoden

- Trainerinput
- Fallarbeit
- Groß- und Kleingruppenarbeit

Dauer

2 Tage

Zielgruppe

Fach- und Führungskräfte, die in schwierigen Situationen wirksam kommunizieren möchten

Führen mit Werten – ganzheitliches Führen

Werte sind nicht nur für konfessionelle Träger oder kirchliche Organisationen wichtig. Die Praxis zeigt – und das ist auch unsere persönliche Überzeugung – dass nur eine an Werten ausgerichtete, ganzheitliche Führungsarbeit nachhaltig und erfolgreich sein wird. Doch was heißt „Führen mit Werten“ praktisch? Wie funktioniert diese Führung auch nachhaltig?

Unsere Gesellschaft ist gegründet auf christlichen Werten. Schon in der Benedikt-Regel spielt das „Führen“ eine wichtige Rolle. Auch in Klöstern muss geführt werden. Zum Beispiel in den Verhaltensregeln für den Abt macht Benedikt deutlich, wie er sich eine Führungspersönlichkeit vorstellt. Führen hat bei Benedikt dabei nichts mit "Techniken" zu tun. Im Mittelpunkt seiner Gedanken steht die geistige, die spirituelle Dimension des Führens. Sie befähigt den Oberen, seine Mitarbeiter für ein gemeinsames Ziel zu begeistern, damit sich diese entfalten und so für ihre Organisation wirksam werden können. Diese Gedanken Benedikts können und sollten allgemeingültige Regeln für das Führen sein.

Ziele

Die Teilnehmer erkennen, dass ihr Führungsverhalten letztlich nur dann erfolgreich sein wird, wenn es der Führungskraft gelingt, nicht nur auf verschiedene Menschen je nach ihrer Eigenart einzugehen, sondern auch mit ihnen respektvoll umzugehen. Es belegt somit, dass spirituelle und ethische Kompetenz die Führungskraft befähigt, ein Empfinden für sich und ihre Mitarbeiter zu entwickeln.

Diese Erkenntnis führt zu einem werteorientierten Führungsverhalten, das für die nachhaltige Entwicklung und den langfristigen Erfolg eines Unternehmens oder einer Behörde gleichermaßen von Nutzen ist.

Inhalte

- Werte und Organisation: über Leitbilder, Führungsgrundsätze, Prozesse und eine „systemische Sicht“ auf die Dinge
- Was Führung mit Werten zu tun hat
- Führen nach der Regel des Heiligen Benedikts und deren geistigen Grundlagen, insbesondere:
 - Hören: Aktives Hören; das Gehörte aufnehmen; das Richtige hören; Miteinander reden; das Gehörte umsetzen
 - Handeln: Das rechte Maß und die Fähigkeit der Unterscheidung; die Eigenart und die Fassungskraft des Einzelnen; Werteordnung; Führen und Entscheiden
 - Demut: Selbstkompetenz – Dienen; Erkenne dich selbst; Wie sehen mich die Anderen; Stärken und Schwächen erkennen; Mehr helfen statt herrschen
- Kardinaltugenden: Weisheit, Gerechtigkeit, Tapferkeit, Mäßigung
- Werte in der Kommunikation
- Werte im Führungshandeln sichtbar machen

Methoden

Trainerinput, Selbstreflexion, Klein- und Großgruppenarbeit, kreative Arbeitstechniken

Dauer

1-2 Tage

Besonderheiten

Das Seminar kann auf Wunsch auch in einem Kloster der Benediktiner stattfinden. So lässt sich der Seminarablauf in den Lebensrhythmus der Mönche integrieren. Die Teilnahme an den benediktinischen Übungen ist optional und steht in der Entscheidung der Teilnehmerinnen und Teilnehmer.

Fit für Mitarbeitergespräche

Aus unserer fast 10-jährigen Erfahrung im deutschen Markt, in verschiedenen Unternehmen und Branchen, haben wir eines gelernt: das Mitarbeitergespräch ist eines der wichtigsten Instrumente der Kommunikation und der Führungsarbeit im Unternehmen, das wir kennen.

Viel zu wenige Führungskräfte sind überzeugt vom wirklich großen Nutzen dieses Instruments, einige Organisationen haben Fehler bei der Entwicklung und Einführung dieses Instruments gemacht, was in der Folge dazu führte, dass Mitarbeiterjahresgespräche nur halbherzig oder fadenscheinig durchgeführt werden.

Nutzen Sie dieses Seminar und unsere Expertise, um Ihre Führungskräfte von der Bedeutung und Vielschichtigkeit dieses Instruments zu überzeugen und fit zu machen für eine gelingende Umsetzung dieser wichtigen Gelegenheit, den Dialog zwischen Führungskräfte und Mitarbeitern zu fördern und wichtige Impulse über die Weiterentwicklung von Unternehmen und Mannschaft zu erfahren.

Inhalte

- Mitarbeiterjahresgespräche in Abgrenzung zu anderen Gesprächen wie „Tür und Angel Gespräche“ oder „Leistungsbeurteilung“
- Grundlagen der Kommunikation
- Gesprächsphasen und was in ihnen zu beachten ist
- Gute Rahmenbedingungen schaffen: Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung von Gesprächen
- Die Arbeit mit Leitfäden
- Schwierige Gesprächssituationen souverän meistern

Methoden

- Trainerinput
- Fallarbeit
- Groß- und Kleingruppenarbeit

Dauer

1-2 Tage

Zielgruppe

Führungskräfte und Führungsnachwuchs

Special

Wir unterstützen Sie bei der gelungenen Konzeption und Einführung von Mitarbeiterjahresgesprächen in Ihrer Organisation.

Bitte sprechen Sie uns an!

Besprechungsmanagement

Neuste Zahlen fördern zu Tage, dass statistisch gesehen deutsche Manager viermal pro Woche in Meetings sitzen, für die Hälfte der Befragten Meetings unproduktiv sind und dieser Zustand der ineffizienten Meetings deutsche Unternehmen 363 Milliarden Euro pro Jahr* kostet (Proudfood Consulting, Handelsblatt 23.09.2005). Top-Führungskräfte in Unternehmen verbringen 60% ihrer Zeit in Besprechungen und Konferenzen.

Mit ein paar wenigen, aber sehr wirkungsvollen Veränderungen können Besprechungen, Team- und Gruppensitzungen, Meetings und Konferenzen effektiv und effizient in Prozess- und Ergebnisqualität werden. Wie das funktionieren kann, lernen Teilnehmerinnen und Teilnehmer in diesem Tagesseminar.

Inhalte

- Vorbereitung von Besprechungen
 - Ziele
 - Sinnvolle Tagesordnungen
- Besprechungsleitung
 - Rollen
 - Besprechungsregeln
 - Umgang mit Störungen
- Protokolle
- Abschluss von Besprechungen
- Einsatz kreativer Arbeitstechniken im Rahmen von Besprechungen

Methoden

- Trainerinput
- Klein- und Großgruppenarbeit
- Kreative Arbeitstechniken

Hinweis:

Wenn das Seminar als Inhouseveranstaltung mit den Mitgliedern eines geschlossenen Teams durchgeführt wird, können im Sinne der Organisationsentwicklung wertvolle Impulse zur Veränderung des Kommunikations- und Informationsverhaltens entwickelt werden. Diese können nach dem Seminar umgesetzt werden, so dass ein nachhaltiger Veränderungsprozess initiiert wird. In diesem Fall würden methodisch, ergänzend zum Input, verstärkt Workshopelemente eingesetzt werden. Für den Fall, dass Sie an einem solchen Format Interesse haben, bitte lassen Sie es uns wissen; hierzu unterbreiten wir Ihnen gerne ein entsprechendes Angebot. Auf Wunsch Inklusiv: teilnehmende Beobachtung und Simulationen mit realen Bewerberinnen und Bewerbern!

Dauer

1 Tag

Zielgruppe

All diejenigen, die an der Durchführung guter Besprechungen interessiert sind

Kollegiale Beratung erlernen – Starthelferausbildung

Die Beratung „unter Kollegen“, die das Arbeitsfeld kennen, das ein oder andere Problem auch teilen und fachliche Expertise bzgl. der Probleme aufweisen, ist eine wichtige Beratungsform. Die „Kollegiale Beratung“ als Methodik professionalisiert die Beratung im Kollegenkreis und hat eine lange Tradition. Durch eine bestimmte Struktur, die bei allen zu besprechenden Fällen zum Einsatz kommt, wird ein wesentlich höheres qualitatives Level erreicht als bei der Beratung zwischen Tür und Angel; nach einer Phase der Eingewöhnung geht es zügig zum Ziel, für individuelle Probleme wertschätzend Hilfestellung zu erfahren und sich dabei nicht zu verzetteln oder in Allgemeinplätzen zu verlieren.

Ziele

- Kennenlernen der Methodik
- Verstehen von Aufbau und Ablauf
- Sicherheit in der Durchführung der Methode inkl. Moderation von Beratungsrunden

Inhalte

- Aufbau und Nutzen Kollegialer Beratung
- Verteilte Rollen und ihre Bedeutung
- Methoden zur Beratung für Anfänger und Fortgeschrittene
- Arbeit an praktischen Fällen

Übungen und Methoden

- Theoretischer Input
- Kleingruppenarbeiten
- Fallarbeit

Dauer

1 Tag

Zielgruppe

Fach- und Führungskräfte, Personalentwickler, Gremien und Abteilungen, die etwas zur Implementierung strukturierter Selbstreflexion beitragen und eine sich selbst entwickelnde Personalentwicklung kultivieren wollen

Teamentwicklung und Teambuilding für geschlossene Teams

Wo Menschen in einem Team aufeinander treffen, gibt es unterschiedliche Sichtweisen, nicht immer wird an „einem Strang“ gezogen. Teams sind komplexe soziale Gebilde, die ihre Potenziale dann deutlich steigern können, wenn jeder einzelne sich mit der Gruppe identifizieren kann und es gelegentlich einen Raum gibt, innerhalb dessen man die Zusammenarbeit reflektieren und Schwierigkeiten, Probleme oder aktuelle und zukünftige Herausforderungen thematisieren und bearbeiten kann. Hierbei ist es ein Irrtum davon auszugehen, dass solche Räume im operativen Tagesgeschäft „von selbst“ entstünden; es braucht vielmehr eine bewusste Unterbrechung und nach Möglichkeit externe Begleitung, die auch „blinde Flecken“ aufzudecken und in konfliktträchtigen Situationen Sicherheit zu geben vermag.

Jede Teamentwicklung endet mit der Erstellung eines Aktionsplans, der anschließend vom Team umgesetzt wird.

Ziele

- Zusammenarbeit und Kommunikation verbessern
- neue Handlungsspielräume entdecken und entwickeln
- aus einer Gruppe ein Team machen

Inhalte

- Teamkultur und Zusammenarbeit
- Rollen im Team
- alle Themen und Inhalte, die für das Team im Hier und Jetzt und in der Zukunft für das Team von Bedeutung sind
- Kommunikation und Erwartungen zwischen Führungskräften und Teammitgliedern
- Konflikte und Probleme, die das Team beschäftigen

Methoden

- Kreative Arbeitstechniken
- systemisches Teamcoaching
- Methoden aus Supervision und Fallarbeit

Dauer

2 Tage

Zielgruppe

geschlossene Teams und Arbeitsgruppen inkl. ihrer Führungskräfte

Erlebnisorientierte Maßnahmen zur Teamentwicklung – Konzeptbeispiele

Variante 1 RowingTeam® – **Teamentwicklung auf dem Wasser**

Mit RowingTeam bieten wir Ihnen ein Format zur Teamentwicklung, das Ihre Anliegen auf neuartige Weise mit nachhaltigem Erfolg bearbeitbar macht. In einem zweitägigen Workshop können sich hierbei die Teammitglieder auf dem Wasser beim Rudern erleben, die



gemeinsame Aktion reflektieren und gemeinsame Anliegen bearbeiten, die die Zusammenarbeit in der Organisation betreffen. Hierzu sieht das Konzept Bausteine auf dem Wasser, angeleitet von erfahrenen Rudertrainern, und im Seminarraum, moderiert durch einen externen Moderator, vor.

Konzeptionell und inhaltlich, gerade im Hinblick auf den zweiten Veranstaltungstag, an dem ein Teamworkshop stattfindet, orientieren wir uns an vorgegebenen und gewünschten Themen, die wir didaktisch-methodisch für die Zielgruppe aufbereiten (siehe Zielbeschreibung auf Seite 2).

Beispiel-Ablauf:

Tag 1	Tag 2
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Begrüßung und Organisatorisches ▪ Kennenlernen von Bootsmaterial, Booten, Grundkommandos und Besonderheiten des Gewässers ▪ Erste Ausfahrt im Ruderboot ▪ Zwischenreflexion: Erfolgsfaktoren und Herausforderungen ▪ Mittagspause ▪ Zweite Ausfahrt im Ruderboot ▪ Verstauen der Boote und Skulls ▪ Kaffeepause ▪ Abschlussreflexion: Was von dem, was in den Booten passiert ist, kennen wir aus unserer Zusammenarbeit in der Organisation? Was daran ist gut? Was möchten wir verändern? 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Morgenrunde ▪ Reflexion des ersten Tages ▪ Input durch das Trainerteam „Konstruktive Kommunikation und Zusammenarbeit“ ▪ Übungen zu den Themen in Einzel-, Klein- und Großgruppenarbeit ▪ Arbeit an Teamthemen: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Herausforderungen und Probleme im Team ➤ Umwandlung in Ziele ➤ Ableitung von Aktionsschritten ➤ Entwicklung eines Aktionsplan im W-Schema: „Wer macht was bis wann mit wem?“ ▪ Evaluation und Abschluss

Variante 2 *best patterns' TeamKüche – ein Koch-Event*

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer bereiten gemeinsam ein Drei-Gänge-Menü vor. Hierbei wird geschnitten, gerührt, gebraten und blanchiert, unter professioneller Anleitung, zum Beispiel in Solingen. Zeit für die Reflexion über den Entwicklungsprozess ist ebenfalls eingeplant, so dass es gleich zwei Mal eine positive Rückmeldung über das Erreichte geben wird: im gesprochenen Wort und als genussvolles Festessen, das im Team zubereitet wurde.



Beispiel-Ablauf:

Tag 1	Tag 2
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Begrüßung und Organisatorisches ▪ Kennenlernen des Menüs und der Zutaten ▪ Gemeinsames Kochen ▪ Zwischenreflexionen über den gruppenspezifischen Prozess ▪ Gemeinsames Speisen ▪ Abschlussreflexion: Was von dem, was in der Zusammenarbeit in der Küche passiert ist, kennen wir aus unserer Zusammenarbeit in der Organisation? Was daran ist gut? Was möchten wir verändern? ▪ Gemeinsamer Ausklang des Tages 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Morgenrunde ▪ Reflexion des ersten Tages ▪ Input durch das Trainerteam „Konstruktive Kommunikation und Zusammenarbeit“ ▪ Übungen zu den Themen in Einzel-, Klein- und Großgruppenarbeit ▪ Arbeit an Teamthemen: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Herausforderungen und Probleme im Team ➢ Umwandlung in Ziele ➢ Ableitung von Aktionsschritten ➢ Entwicklung eines Aktionsplan im W-Schema: „Wer macht was bis wann mit wem?“ ▪ Evaluation und Abschluss

Variante 3 **Zweitägiger Teamworkshop mit kreativen Methoden**

Auch ohne ein erlebnispädagogisches Event wie Kochen oder Rudern gibt es genügend Möglichkeiten, auch innerhalb des Seminarraums für ein gutes Teamerlebnis zu sorgen. Hierzu sind sowohl die Durchführung von Aktionen wie eine Rallye, kleineren Projekten (Arbeit am Teamseil, Papierturmbau, gruppenspezifische Übungen) oder kreativen Methoden (Teambilder erstellen, kurze Videosequenzen drehen) möglich.



Beispiel-Ablauf:

Tag 1	Tag 2
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Begrüßung und Organisatorisches ▪ Input durch das Trainerteam „Konstruktive Kommunikation und Zusammenarbeit“ ▪ Übungen zu den Themen in Einzel-, Klein- und Großgruppenarbeit ▪ Kreative Arbeitstechniken, gruppenspezifische Übungen oder kleinere Projekte (nach vorheriger Absprache), jeweils mit Feedbackschleifen und Reflexionen ▪ Tagesabschluss und Auswertung ▪ Gemeinsame Abendgestaltung 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Morgenrunde ▪ Reflexion des ersten Tages ▪ Arbeit an Teamthemen: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Herausforderungen und Probleme im Team ➢ Umwandlung in Ziele ➢ Ableitung von Aktionsschritten ➢ Entwicklung eines Aktionsplan im W-Schema: „Wer macht was bis wann mit wem?“ ▪ Evaluation und Abschluss

☉ **Worauf wir hinweisen möchten**

Wir arbeiten ausgerichtet an den Erwartungen und Wünschen von Auftraggebern und Teammitgliedern sowie Vorgesetzten. Diese erheben wir in der Regel mit dafür vorgesehenen Fragebögen, die wir vor der Veranstaltung einsetzen und deren Beantwortung vertraulich behandelt wird und direkt zwischen den Einzelpersonen und dem Trainerteam stattfindet. Die Fragebögen liegen in zwei unterschiedlichen Versionen – eine für Führungskraft/ Auftraggeber, sowie eine kürzere für Teammitglieder – vor; diese leiten wir Ihnen auf Wunsch ebenfalls gerne vorab zu.

☉ **Weitere erlebnisorientierte Angebote auf Anfrage**

Gerne werden wir für Sie auch kreativ, wenn es um die Entwicklung weitere erlebnisorientierter Angebote im Rahmen von Teamtraining und Teamentwicklung sowie Führungs- und Kommunikationstraining geht.

Weitere Möglichkeiten sind zum Beispiel:

- **Hochseilgarten:** In einer Höhe von 5 bis 25 Metern bieten wir mit Holzbalken, Stahlkabeln und Seilen einen Kletterparcours aus künstlichen Hindernissen. Sichern Sie sich gegenseitig beim Klettern, stützen Sie Ihren Partner auf dem Team-Beam und erklimmen Sie gemeinsam die Himmelsleiter... Auf Wunsch organisieren wir das Training auch bei Nacht und lassen den Hochseilgarten professionell ausleuchten. Die Komposition abgestimmter Farbnuancen gibt dabei der Veranstaltung ein einzigartiges Flair. Wir arbeiten mit dem Natur-Hochseilgarten Wuppertal zusammen. Dieser bietet – neben Kletterparcours und Abseilpiste des Weyerbuschturms – einen Seminarraum mit idyllischem Bollerofen und Terrasse.
- **Seilbrückenbau:** Überwinden Sie die Wupper auf spektakuläre Weise. Werden Sie zum Brückenkonstrukteur. Mit Hilfe von Seilen, Karabinern, Bandschlingen und einem Kanu bauen Sie eine funktionstüchtige Seilbrücke. Je nach Zeit und Interesse entscheiden Sie sich für eine klassische Seilbrücke, eine Burma-Brücke oder eine Golden-Gate-Bridge. Buchen Sie dieses Angebot als Projektmanagement und konstruieren Sie die „ökonomischste“ Seilbrücke. Mit einem festen Budget müssen Sie Material, Expertenmeinungen, Arbeitszeiten und den TÜV finanzieren. So werden Standardprozesse und typische Situationen des Unternehmens verdichtet und auf eine Trainingseinheit reduziert. Entscheidungen können ausprobiert und deren Folgen sofort beleuchtet werden.

- **Kommunikationstour**: Zwei Gruppen, zwei Karten, ein Ziel. Das Problem: Ihre Karte beschreibt den Weg der zweiten Gruppe und umgekehrt. Helfen Sie sich gegenseitig über ein Mobiltelefon, weisen Sie sich den richtigen Weg und meistern Sie gemeinsam Problemlöseaufgaben. Je nach Entwicklungsstufe des Teams wird die Dauer der Verständigungszeit begrenzt. Erleben Sie so die jeweilige Gegend auf völlig neue Art, fördern Sie die Effektivität Ihrer Kommunikation und lassen Sie sich am Ziel überraschen.
- **Führungstraining mit „Pferdestärken“**: Bauen Sie die Führungskompetenz Ihrer Führungskräfte weiter aus! Hierbei arbeiten wir mit Pferden und einem erlebnisreichen Tag voller Herausforderungen am Stall und im Paddock (Sandplatz). Führungskräfte können über die Arbeit mit Pferden und den hier zu bewältigenden Aufgaben Führungshandeln, Präsenz und Kommunikation auf eine ideale und neuartige Weise reflektieren.

Persönliche Potenzialanalyse

Zur individuellen Standortbestimmung setzen wir seit vielen Jahren wissenschaftliche Verfahren zur Potenzialanalyse ein.

Hierbei arbeiten wir mit

- BIP – Bochumer Inventar zur berufsbezogenen Persönlichkeitsbeschreibung
- Metaprofilanalyse®
- RDA - Rollendiagramm

Bei allen Instrumenten handelt es sich um Fragebögen bzw. Online-Tools, die ein Profil der Kandidatin/ des Kandidaten erzeugen. Die Schwerpunktsetzung ist hierbei, je nach Instrument, verschieden. So sind BIP und RDA Modell auf die Persönlichkeit, Metaprofilanalyse ist auf die Abbildung unterschiedlicher Denkstile ausgerichtet. Für welches Instrument wir uns, gemeinsam mit Auftraggeber und Kandidat/in entscheiden, hängt von den Ziel- und Fragestellungen ab.

Wir bieten Potenzialanalysen nur in Kombination mit persönlichen Rückmeldegesprächen zwischen einem Potenzialanalysten und der Kandidatin/ dem Kandidaten an.

Weitere Informationen zu den einzelnen Verfahren erhalten Sie auf www.best-patterns.com und von uns persönlich.

Inhalte

- Persönliche Standortbestimmung und Ermittlung individuellen Entwicklungsbedarfs
- Arbeitsgrundlage und inhaltliche Basis für Einzelcoaching

Übungen und Methoden

- BIP, RDA oder Metaprofilanalyse
- Persönliches Rückmeldegespräch
- Methoden systemischen Coachings

Dauer

90 – 120 Minuten, evtl. anschließende Coachingsitzungen

Zielgruppe

Führungskräfte und Führungsnachwuchs

Zeit- und Selbstmanagement im 21. Jahrhundert

Ein professionelles, funktionierendes Zeit- und Selbstmanagement zu haben ist in der heutigen Zeit viel schwieriger, als noch vor fünf Jahren. Woran liegt das? Vielfach wird hierzu in der Literatur die „Vergleichzeitigung“, also die Synchronizität von Vorfällen und Aufgaben beschrieben, die eine effiziente Tagesplanung, wie sie das Zeitmanagement zuletzt propagierte, fast verhindert.

In diesem Seminar sollen aktuelle Techniken und Möglichkeiten erarbeitet werden, wie man unter neuen Vorzeichen ein individuelles Zeit- und Selbstmanagement entwickeln und umsetzen kann.

Inhalte

- ABC Analyse und Eisenhower Prinzip
- Analyse von Leistungs- und Störzeitenkurven
- Sägeblatteffekte und Störzeitenreduzierung
- Zeitdiebe fassen
- Pareto Prinzip
- Stille Stunden
- Tages- und Wochenplanung nach der ALPEN Methode
- Arbeit mit Zielen
- Das „Getting Things Done“ - Prinzip nach David Allen

Übungen und Methoden

- Trainerinput
- Einzel-, Klein- und Großgruppenarbeit
- Kreative Arbeitstechniken

Dauer

1 Tag, auf Wunsch 1 Tag FollowUp

Zielgruppe

Führungskräfte und Mitarbeiter

Stressmanagement

Viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie Führungskräfte stehen vor der Situation, dass bei gleichbleibender Arbeitszeit die Arbeitsbelastungen dauerhaft ansteigen. Vielerorts werden Personaldecken dünner, das Aufgabenspektrum wird ständig erweitert oder in der Organisation dauernd reorganisiert und umgebaut. Dies führt zu Stress und kann auf Dauer Burn-Out-Syndrome hervorrufen.

In diesem Seminar steht der erfolgreiche Umgang mit Stress und Belastungen im Fokus der Aufmerksamkeit, der übrigens von jedermann erlernbar ist und vor allen Dingen eines braucht: die Veränderung der persönlichen Haltung!

Inhalte

- Teufelskreislauf der Stressreaktion
- Die Stress-Ampel
- Das transaktionale Stressmodell
- Bewältigungsstrategien auf verschiedenen Ebenen (Stressoren, Gedanken und Haltungen, Work Life Balance)

Übungen und Methoden

- Trainerinput
- Einzel-, Klein- und Großgruppenarbeit
- Selbstreflexion
- Entspannungstechniken
- Fallbesprechungen

Dauer

1 bis 2 Tage, auf Wunsch 1 Tag FollowUp

Zielgruppe

Führungskräfte und Mitarbeiter

Ganzheitliches Projektmanagement

Immer mehr Arbeit spielt sich in Organisationen im Rahmen von Projekten ab. Die Projektarbeit unterscheidet sich in wesentlichen Punkten von der Arbeit in kontinuierlichen Arbeitszusammenhängen und braucht besondere Aufmerksamkeit, was zum Beispiel Aufbau- und Ablauforganisation, Kommunikation und Planung, Steuerung und Controlling betrifft.

Im Training Projektmanagement erlernen die Teilnehmerinnen und Teilnehmer wertvolles Rüstzeug für die erfolgreiche Zusammenarbeit in Projekten, lernen bewährte Arbeitsmaterialien wie Checklisten und Planungshilfen kennen und können direkt in Ihren Projekten Verfahren zur Professionalisierung und Qualitätssteigerung anpassen und anwenden.

Inhalte

- Theoretisches Rüstzeug und Definitionen
- Ganzheitliches Projektmanagement
- Projektphasen und Meilensteine
- Projektplanung und –steuerung
- Leitlinien effizienter Projektarbeit
- Teamarbeit und Konfliktmanagement
- Checklisten und Arbeitshilfen
- Kollegiale Beratung

Methoden

- Trainerinput
- Fallarbeit
- Groß- und Kleingruppenarbeit

Dauer

1-2 Tage

Zielgruppe

(Zukünftige) Projektleiterinnen und Projektleiter;
Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die stark projektbezogen arbeiten.

Systemisches Change Management

Jede Organisation steht mehr oder weniger dauerhaft vor dem Problem, dass Veränderungsprozesse erforderlich sind und erfolgreich bewältigt werden müssen. Märkte, Kunden und oft täglich wechselnde Herausforderungen brauchen den Wandel, sozusagen die Anpassungsleistung der Organisation, um auch in Zukunft erfolgreich zu sein.

Viele Veränderungsprojekte laufen allerdings „nicht rund“, es gibt viel Widerstand und oftmals funktionieren Ansätze und Lösungen, die auf den ersten Blick rational richtig sind, irgendwie dann doch nicht.

Neue Impulse und Lösungsmöglichkeiten für gelingende Veränderungsanliegen findet man in der soziologischen Systemtheorie. So steht zentral im Fokus der Aufmerksamkeit dieses Seminars **das systemische Verständnis von Organisationen und Teams als lebende Systeme**, die nach ihren eigenen Regeln funktionieren und daher besondere Interventionen und eine durchdachte Steuerung benötigen, um dem Wandel auch einen nachhaltigen Charakter zu geben.

Inhalte

- Grundlagen der soziologischen Systemtheorie (nach Niklas Luhmann, Dirk Baecker, Helmut Willke u.a.)
- Konsequenzen für Interventionen in sozialen Systemen wie Organisationen und Teams
- Bedeutung für die Steuerung sozialer Systeme
- Der systemische Methodenkoffer, ausgerichtet an den Phasen eines Veränderungsprozesses
 - Kommunikationsarchitekturen und Prozessdesigns
 - Methoden aus Solution Circle und Reteaming
 - Systemische Interventionen
- Die Lernende Organisation und was sie braucht, damit Lernen wirklich gelingen kann

Methoden

- Trainerinput
- Fallarbeit
- Groß- und Kleingruppenarbeit

Dauer

1-2 Tage

Zielgruppe

Change Manager und alle, die es werden sollen

Persönliches Wissensmanagement – Umgang mit der Informationsflut

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aller Arbeitsbereiche sind heute erfahrungsgemäß einer starken Informationsflut ausgesetzt. Schwierigkeiten mit der Informationsbeschaffung und -bewertung sind die Folge. Wichtige Informationen gehen unter Umständen verloren, werden nicht entsprechend weitergeleitet oder wahrgenommen.

In diesem Seminar lernen Sie den Umgang mit der Informationsflut. Hierbei werden die unterschiedlichen Ebenen Individuum, Team, Gesamtorganisation und Umwelt aufgegriffen und auf ihre Bedeutung für den Informationsfluss hin überprüft. Neue, individuelle Handlungsspielräume werden erschlossen, um der Informationsflut aktiv zu begegnen.

Inhalte

- Einführung in die Kognitionspsychologie und gehirngerechtes Denken
- Das Ebenen-Modell der Informationsflut: Individuum, Gruppe, Organisation und Umwelt
- Methoden zur Informations- und Wissensorganisation
- Lesetechniken
- Arbeit mit Zielen
- Kreative Arbeitstechniken
- Evtl.: Kollegiale Beratung

Übungen und Methoden

- Trainerinput
- Klein- und Großgruppenarbeit
- Kreative Arbeitstechniken

Hinweis:

Wenn das Seminar als Inhouseveranstaltung mit den Mitgliedern eines geschlossenen Teams durchgeführt wird, können im Sinne der Organisationsentwicklung wertvolle Impulse zur Veränderung des Kommunikations- und Informationsverhaltens entwickelt werden. Diese können nach dem Seminar umgesetzt werden, so dass ein nachhaltiger Veränderungsprozess initiiert wird. In diesem Fall würden methodisch, ergänzend zum Input, verstärkt Workshopelemente eingesetzt werden. Für den Fall, dass Sie an einem solchen Format Interesse haben, bitte lassen Sie es uns wissen; hierzu unterbreiten wir Ihnen gerne ein entsprechendes Angebot.

Dauer

2 Tage

Zielgruppe

Führungskräfte und Mitarbeiter

Das Wissen der Organisation für alle nutzbar machen - Grundlagenseminar zu organisationalem Wissensmanagement

Viele Organisationen und Unternehmen realisieren, dass es ihr Wissen ist, das über Erfolg oder Misserfolg, gerade im Hinblick auf die Zukunft, entscheiden wird. Die Frage ist, wie das Wissen, das in der Organisation häufig in den Köpfen von Potenzialträgern und Experten vorhanden ist, auf breiter(er) Basis genutzt, also expliziert und mit anderen geteilt werden kann und auch einem Wissensverlust vorgebeugt werden kann.

Antworten auf diese Fragen erhält man in der Disziplin des organisationalen Wissensmanagements. Ganz entscheidend ist die Beachtung und Weiterentwicklung der Unternehmenskultur, die viel ermöglichen, aber auch blockieren kann, gerade dann, wenn der Leitspruch „Wissen ist Macht“ gelebt wird.

Inhalte

- Grundlagen: Das Konzept "Wissensmanagement"
- Der Wissensmanagement-Kreislauf
- Unterscheidung von Wissensarten
- Wissens- und Unternehmenskultur
- Kommunikationsstrukturen
- Kurzdarstellung der Kernschritte und Maßnahmen auf dem Weg zum Wissensmanagement
- Wie sollte man Wissensmanagement einführen? Wann ist es sinnvoll?
- Beispiele gut platzierter Pilotprojekte
- Einführung konkreter Maßnahmen:
 - Yellow Pages
 - Der Wissensbaum

Übungen und Methoden

- Trainerinput
- Klein- und Großgruppenarbeit
- Kreative Arbeitstechniken

Hinweis:

Wenn das Seminar als Inhouseveranstaltung mit den Mitgliedern eines geschlossenen Teams durchgeführt wird, können im Sinne der Organisationsentwicklung wertvolle Impulse zur Veränderung des Kommunikations- und Informationsverhaltens entwickelt werden. Diese können nach dem Seminar umgesetzt werden, so dass ein nachhaltiger Veränderungsprozess initiiert wird. In diesem Fall würden methodisch, ergänzend zu Input, verstärkt Workshopelemente eingesetzt werden. Für den Fall, dass Sie an einem solchen Format Interesse haben, bitte lassen Sie es uns wissen; hierzu unterbreiten wir Ihnen gerne ein entsprechendes Angebot.

Dauer

2 Tage

Zielgruppe

Führungskräfte und Mitarbeiter

Beschwerdemanagement

Letztlich erkennen Kundinnen und Kunden am Umgang mit Beschwerden die Servicequalität eines Hauses, denn eine Beschwerde ist für die Organisation eine „erfolgskritische Situation“, in der sich ihr wahres Gesicht – mit allem, was dazu gehört – zeigt, oder auch nicht.

Wenn eine Organisation im Beschwerdefall professionell agiert, wird innerhalb des Hauses Lernen und Verbesserung möglich und in vielen Fällen ist es möglich, nicht nur den Kunden als solchen zu behalten, sondern sogar wirklich zufrieden zu stellen, so dass er gerne weiterhin Geld für Leistungen Ihres Hauses ausgibt. Hierfür ist allerdings ein Umdenken erforderlich, besonders bzgl. der eigenen Haltung derjenigen, an die die Beschwerde herangetragen wurde.

Genau so wichtig ist eine gezielte und bewusste Erklärung der Hausspitze, wie sie mit Beschwerden umzugehen gedenkt, denn wer im Beschwerdefall „enthauptet“ wird, wird niemals motiviert eine Beschwerde z.B. dokumentieren und gerne weiter bearbeiten.

Ziele

- Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer können die Notwendigkeit einer Haltungsänderung bzgl. des Umgangs mit Beschwerden nachvollziehen und erkennen, dass Beschwerden ein Teil des Arbeitsalltags sind.
- Sie kennen konstruktive Umgangsformen mit Beschwerden und können die Bedürfnisse des Beschwerdeführers proaktiv erforschen.
- Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer kennen das Zusammenspiel unterschiedlicher Akteure im Beschwerdefall und Wissen um die Möglichkeiten der Unterstützung durch ihre Vorgesetzten und die Hausleitung.

Inhalte

- Was sind Beschwerden?
- Unterscheidung von Grund und Anlass
- Konstruktive Kommunikation bei Beschwerden
- Professionelle Gesprächsführung
- Von der Beschwerde zum Bedürfnis
- Analyse von Problemen und Schwierigkeiten im Umgang mit Beschwerden und Rückmeldung an die Hausleitung

Methoden

- Lehrgespräch und Selbstreflexion
- Klein- und Großgruppenübungen
- Auf Wunsch: Simulation von Gesprächen

Dauer

1 Tag

Zielgruppe

Führungskräfte und Mitarbeiter

best patterns S³ – Sales, Service, Solution

- ein Training zu Serviceorientierung und Verkauf in vertrieblichen Kontexten

Erklärungsbedürftige, komplexe Produkte und Dienstleistungen erfolgreich und langfristig zu verkaufen funktioniert heute anders als vor zehn Jahren. Bevor heute solch ein Produkt oder eine Dienstleistung vertrieben werden kann, steht der Beziehungsaufbau zum Kunden im Vordergrund; bei Berücksichtigung dieses Schritts – den potenziellen Kunden, also einen Fremden, zunächst zum Freund zu machen – wird eine nachhaltige Steigerung des Verkaufserfolgs das Ergebnis sein, da eine wirkliche „Beziehung“ zwischen Anbieter und Nachfrager besteht.

Zudem hat es heutzutage eine größere Bedeutung, sich vom Wettbewerb abzuheben; dazu benötigen Unternehmen begeisterte Kundinnen und Kunden, die gerne nicht nur selbst beim Lieferanten einkaufen, sondern diesen genau so überzeugt weiterempfehlen, als würde man selbst von sich und seinen Produkten erzählen.

Inhalte

- Grundzüge des „Clientings“
- Von Kundenorientierung zu Kundenbegeisterung
- Der Verkaufsprofi zwischen Beziehungsmanagement und Abschlussorientierung

Übungen und Methoden

- Trainerinput
- Klein- und Großgruppenarbeit
- Kreative Arbeitstechniken

Hinweis:

Wenn das Seminar als Inhouseveranstaltung mit den Mitgliedern eines geschlossenen Teams durchgeführt wird, können im Sinne der Organisationsentwicklung wertvolle Impulse zur Veränderung des Kommunikations- und Informationsverhaltens entwickelt werden. Diese können nach dem Seminar umgesetzt werden, so dass ein nachhaltiger Veränderungsprozess initiiert wird. In diesem Fall würden methodisch, ergänzend zu Input, verstärkt Workshopelemente eingesetzt werden. Für den Fall, dass Sie an einem solchen Format Interesse haben, bitte lassen Sie es uns wissen; hierzu unterbreiten wir Ihnen gerne ein entsprechendes Angebot.

Dauer

2 Tage

Zielgruppe

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie Führungskräfte und Entscheider aus Kundenbetreuung, Service und Verkauf/ Vertrieb

Blitz-Überblick „Großgruppenveranstaltungen und Zukunftsarbeit“

Wir arbeiten lösungsorientiert und systemisch – das bedeutet, dass wir Organisationen und ihren Teams und Menschen dabei helfen, die erforderlichen Schritte in Veränderungsprozessen selbst zu gehen. Unser Leitspruch im Bereich der Organisationsentwicklung lautet:

„Wir machen Betroffene zu Beteiligten!“

... denn nur so werden der Wandel nachhaltig und die Impulse für das System selbst nachvollziehbar sein. „Veränderung aus eigener Kraft“ ist das Thema.

Hierzu gibt es, gerade was die Arbeit auch mit größeren Gruppen (bis 500 und mehr Personen) betrifft, unterschiedliche Ansätze, die sich bereits vielfach in der Praxis bewährt haben. Einige hiervon stellen wir Ihnen an dieser Stelle kurz vor.



Wenn Sie für Ihre Veränderungsanliegen ein offeneres Format bevorzugen, als einmaligen, großen und unternehmensweiten Impuls zur ressourcen- und lösungsorientierten Ideensammlung, würde sich eine **Open Space Veranstaltung** empfehlen.

- **Open Space** bedeutet: Sie laden alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ein, einen Beitrag zur Gestaltung der Zukunft des Unternehmens zu leisten – und zwar zu einem Thema ihrer Wahl! Vor Ort können einzelne Teilnehmerinnen und Teilnehmer Themen benennen und dafür werben, dass eine Kleingruppe um sie herum entsteht – um dann an dem Thema zu arbeiten. Es gibt für die Veranstaltung zwar ein Leitthema, dies ist allerdings sehr weit gefasst – die Teilnehmer können selbst entscheiden, was sie daraus machen möchten. Die Arbeit an eigenen Themen schafft Motivation und Energie.



Wenn es um einen enger gefassten Rahmen geht (es gibt zum Beispiel schon ein entwickeltes Leitbild und nun sollen korrespondierende Führungsgrundsätze entworfen werden; oder letztere sind ebenfalls schon vorhanden, die Führungskräfte sollen sich jedoch mit der praktischen Umsetzung innerhalb ihres Führungshandelns beschäftigen) empfehlen wir eine **Real Time Strategic Change Konferenz (RTSC)**.

- **RTSC Konferenz** bedeutet, die Geschäftsführung gibt einen konkreter gefassten Bezugsrahmen vor, innerhalb dessen in Groß- und Kleingruppenformaten gearbeitet wird. Für zwei oder drei Tage kommen 100, 300 oder 800 Mitarbeiter (flexibel) in einem einzigen großen Raum zusammen. Die Konferenzteilnehmer durchlaufen einen interaktiven Prozess, durch den sie die gemeinsame Situation verstehen, sich auf gemeinsame Ziele einigen und Maßnahmen planen. Am Ende sind in der Regel viel Begeisterung und Energie entstanden.



Eine weitere Methode ist die sog. **Zukunftswerkstatt**. Die Methode geht davon aus, dass die Menschen über häufig ungenutzte kreative Fähigkeiten sowie Problemlösungspotenziale verfügen, die aktiviert werden können. Mit Hilfe der Methode werden diese Ressourcen mit dem Ziel mobilisiert, Perspektiven für die

individuelle und/oder gemeinsame Zukunft zu entwickeln und konkrete Schritte zur Erreichung dieser Ziele zu planen.

- Zukunftswerkstatt bedeutet, mehrere Akteure treffen sich und betrachten den bisher bereits zurückgelegten Weg, die derzeitige Situation und entwerfen ein Bild für die Zukunft. Diese Methode ist besonders zu empfehlen, wenn mehrere Akteure dauerhaft gut zusammen arbeiten möchten. Beispiel: eine große Einrichtung der Behindertenhilfe möchte sich mit ihren Angeboten auf die Zukunft einstellen, aber hierzu alle Beteiligten (Ministerien, Kostenträger, Kommunen, Bewohner und Angehörige) in diesen Prozess integrieren.

Für alle Formate gilt: die Ergebnisse werden dokumentiert und aufbereitet und von der Geschäftsführung und/oder einer Projektgruppe aufgenommen und weiter verarbeitet.

Wir bieten Ihnen an: individuelle Beratung hierzu, Vorbereitung, Konzeption und Durchführung von Veranstaltungen, Dokumentation und Begleitung einer Projekt-/steuerungsgruppe bei den ersten Schritten.



Special: **Appreciative Inquiry Interviews**

„Appreciative Inquiry“ (abgekürzt: AI) bedeutet frei übersetzt „wertschätzende Erkundung“ und ist eine Methode, die Veränderungen anregt und gezielt das Positive in Unternehmen identifiziert und weiter entwickelt. Die Methode wurde in den USA entwickelt und zeigt vielversprechende Ergebnisse. Denn sie knüpft an Spitzenleistungen an, um Spitzenleistungen hervorzubringen; sie ist ein Werkzeug der Organisationsentwicklung und gilt als Motor für Veränderungsprozesse.

Die Wirksamkeit von AI ist leicht zu demonstrieren: Wann werden sich Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter motiviert zeigen? Wenn sie immer wieder vorgehalten bekommen, was sie falsch machen oder was nicht gut läuft, oder wenn man das untersucht und fördert, was bislang gut lief, um noch bessere Ergebnisse zu erzielen?

Auf diese Weise (Interviews nach einer bestimmten Methodik, in Kleingruppen) entdeckt man die „Juwelen der Organisation“, die bejahende positive Grundlage, aus der das Unternehmen seine Kraft bezieht. Es entsteht ein völlig neuer Zugang zur Firmenphilosophie.

AI Interviews und Arbeitsgruppen kann man zum Beispiel mit Führungskräften, aber auch mit geschlossenen oder durchmischten Teams oder der Geschäftsführung durchführen. Es empfiehlt sich das Arbeiten auf mehreren Ebenen parallel und gelegentlich auch gleichzeitig, zum Beispiel auch im Rahmen von o.g. Veranstaltungsformaten.



Besondere Hinweise

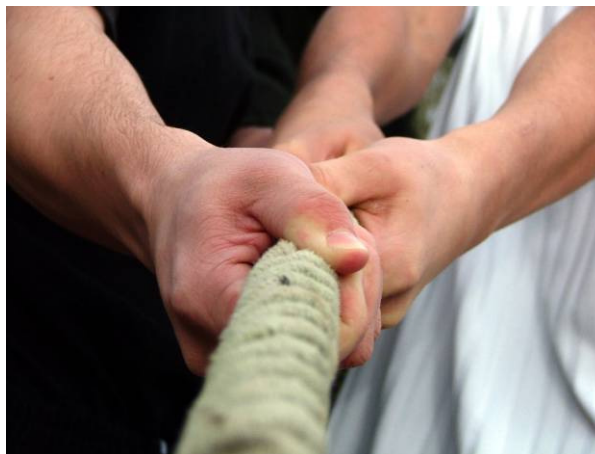
Wer sich auf das Terrain des „Ideenmanagements“ und der „Zukunftsgestaltung“ begibt sollte wissen, dass dies nur gelingen wird, wenn Impulsen auch Taten folgen. Ansonsten verkommen Maßnahmen schnell zu „heißer Luft“ und werden innerhalb der Unternehmung nicht mehr ernst genommen – der große Nutzen, die Innovationskraft und die den Maßnahmen innewohnende Energie werden verpuffen.

Für gelingende Veranstaltungen mit nachhaltigem Charakter, brauchbaren Ergebnissen und energie- und schwungvolle Prozesse sind wir gerne Ihr Ansprechpartner.

Viele Referenzprojekte bestärken uns im Einsatz der oben vorgestellten Konzepte und Methoden, die immer nur dann gelingen, wenn sie maßgeschneidert und angepasst werden auf die Organisation mit ihrer Kultur und den in ihr tätigen Menschen.

Wenn Sie an Angeboten zu oben aufgeführten Ansätzen und Konzepten und der maßgeschneiderten Umsetzung in Ihrer Organisation interessiert sind, bitte nehmen Sie Kontakt mit uns auf.

Wir freuen uns auf den Dialog mit Ihnen und „ziehen mit Ihnen an einem Strang“!





www.rowing-team.com



Lernen Sie Best Patterns' RowingTeam® kennen, Teamentwicklung auf dem Wasser, im Ruderboot!
Unser Trainerteam, bestehend u.a. aus namhaften Ruderern des Deutschlanddichters, von rechts nach links: Weltmeister Stephan Koltzk, Coach und Rudertrainer Johan Kegler, Weltmeister Johannes Doberschütz, Weltmeister Thorsten Engelmann, Moderator Matthias Siebert.

KONTAKT

Best Patterns – die Potenzialentwickler ®

Scharnhorststr. 43, 44147 Dortmund
Tel. +49 (0) 231 882 48 85, Funk +49 (0) 177 279 87 48

info@best-patterns.com, www.rowing-team.com