

Fallmanager/innen, Case Manager/innen, Arbeitsvermittler/innen, Persönliche Ansprechpartner/innen und Berater/innen.

Veranstaltungsorte: **Köln, Berlin und Gütersloh**

Preis: **€ 160,00 pro Tag zzgl. gesetzl. MwSt. = € 190,40 und eventuell anfallende
Übernachtungs- und Verpflegungskosten.**

Informationen zum Programm und zur Anmeldung erhalten Sie in unseren Büros in Köln
und Gütersloh.

Büro Köln:

Theodor-Heuss-Ring 23, 50668 Köln
Tel. 0221 – 77 109 258
mobil: 0171 – 860 58 89
e-mail: lauxen-spangenberg@t-online.de
info@lauxen-spangenberg.de

Büro Gütersloh:

Hermann-Lietz-Str. 44, 33334 Gütersloh
Tel. 05241-220 34 35
Fax: 05241-220 34 36
e-mail: lauxen-spangenberg@t-online.de

In den Fort- und Weiterbildungen werden umfangreiche Dokumentationen und
Arbeitsmaterialien in Form von Modulmappen an die Teilnehmer/innen ausgehändigt.

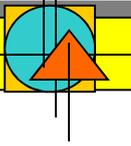
Am Ende des Moduls wird den Teilnehmer/innen ein Zertifikat ausgehändigt.

Bitte beachten Sie unsere allgemeinen Geschäftsbedingungen.
Eine Anmeldung per Fax ist bis drei Tage vor Veranstaltungsbeginn möglich.

Zur Anmeldung benutzen Sie bitte unser Anmeldeformular, das Sie ausgefüllt per Post
oder Fax (05241-220 34 36) an uns zurücksenden.

Wir freuen uns auf Sie !

**Alle Seminare können auch als Inhouse-Fortbildung, als Online-
Seminare und/oder Webinare gebucht werden.
Sprechen Sie uns an!**



Praxisbezogene Arbeitshilfen

Konflikttraining

Konflikte – also Situationen, in denen zwei schlecht vereinbare Meinungen oder Zustände aufeinander treffen – gehören für jeden von uns zum Alltag. Entscheidend ist, wie Konflikten begegnet wird. Entsprechende Kenntnisse der möglichen Vorgehensweisen bei der Begegnung mit Konflikten erleichtern den Arbeitsalltag und gehören zum Handwerkszeug im Beratungsprozess. Außerdem werden entsprechende Deeskalationskonzepte vorgestellt, aber auch Methoden, das eigene Stressniveau positiv zu beeinflussen.

Ziele:	<ul style="list-style-type: none">➤ Handlungsmöglichkeiten zur Lösung von aktuellen Konfliktsituationen kennen lernen➤ Sicherheit im Umgang mit Konflikten und Widerständen erlangen➤ Konflikten wirkungsvoll begegnen➤ Deeskalation in allen Formen der Kommunikation anwenden➤ Bewältigungsressourcen kennen und nutzen➤ Erlangung persönlicher Stresstabilität
Themen:	<ul style="list-style-type: none">• Konfliktlösungsstrategien (Konfliktbewältigung und Konfliktbearbeitung), Konfliktanalyse, Konfliktdiagnose• Kollegiale Praxisberatung• Innere Haltung und eigene (Re)Aktion, Vorplanung für unsere Sicherheit• Konstruktive Gesprächsstrategien, Mögliche Fallstricke und Stolperfallen• Arbeit mit eigenen Praxisbeispielen

Einstieg in die Kollegiale Beratung

Professionelle Beratung ist oft sinnvoll und sehr hilfreich, steht jedoch aus Zeit-, Kosten- oder anderen Gründen nicht immer zur Verfügung. Die Kollegiale Beratung schafft hier Abhilfe. Sie ist ein systematisches Beratungsgespräch, in dem Kolleg/innen sich nach einer vorgegebenen Gesprächsstruktur wechselseitig zu beruflichen Fragen, Fallbearbeitung und Schlüsselthemen beraten und gemeinsam Lösungen entwickeln. In diesem Modul werden Möglichkeiten und Grenzen der „kollegialen Beratung“ vorgestellt und es werden Rollen, Aufgaben, Phasen und Vorgehensweise erläutert und an Beispielen praktisch erprobt.

Ziele:	<ul style="list-style-type: none">➤ Eigenverantwortlichkeit und Selbsthilfepotential stärken➤ Verbesserung der Zusammenarbeit durch Nutzung der Ressourcen➤ Lösungen gemeinsam entwickeln➤ Erfolgskriterien für die Einführung kennen
Themen:	<ul style="list-style-type: none">• Konzept der Kollegialen Beratung• Vorteile der Kollegialen Beratung• Grenzen der Kollegialen Beratung• Methodenspektrum der Kollegialen Beratung• Ablaufschema zur Kollegialen Beratung• Einübung der Vorgehensweise bei der Kollegialen Beratung



Praxisbezogene Arbeitshilfen

Methodenauswahl zur Kollegialen Beratung

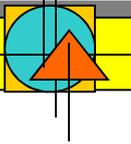
Kollegiale Beratung folgt einem gewissen Ablaufschema, dessen Erläuterung den Ausgangspunkt in diesem Modul bildet. In der Vorgehensweise bieten sich verschiedene Methoden an, deren Anwendung zum einen durch das Thema der kollegialen Beratung bestimmt wird, aber auch von den unterschiedlichen „Vorlieben“ innerhalb der Gruppe. In diesem Modul werden verschiedene Methoden vorgestellt und ihre Anwendung in praktischen Übungen erprobt.

Ziele:	<ul style="list-style-type: none">➤ Unterschiedliche Methoden und deren Umsetzungsmöglichkeiten kennen➤ Ressourcen besser nutzen➤ Sicherheit in der Anwendung der unterschiedlichen Methoden erlangen
Themen:	<ul style="list-style-type: none">• Ablaufschema zur Kollegialen Beratung• Theoretische Grundlagen möglicher Methoden• bedarfsgerechte und zielgerichtete Methodenauswahl• Praktische Übungen zum Einsatz der unterschiedlichen Methoden• Arbeiten an konkreten Beispielen

Stressabbau und Motivationsgewinnung zur Bewältigung des Berufsalltags

Die wachsenden Anforderungen des Arbeitsalltags führen häufig zu Stress und Unruhe, und die eigene Motivation ist schwer zu halten. In dieser Situation helfen Gelassenheit und Souveränität, sowie Methoden, die eigene Motivation zu fördern.

Ziele:	<ul style="list-style-type: none">➤ die eigene Situation erkennen➤ Gelassenheit erlangen➤ Stress aktiv begegnen➤ Möglichkeiten erkennen
Themen:	<ul style="list-style-type: none">• Stressoren erkennen• Denk- und Handlungsblockaden lösen• Handlungsspielräume und Strategien entwickeln• „Dickes Fell“ und Gelassenheit• Freiräume und Pausen schaffen – Sichtweisen ändern• Methoden der Selbst-Motivation



Praxisbezogene Arbeitshilfen

Gesund bleiben im Beruf – das Burnout-Syndrom erkennen, verstehen, verhindern

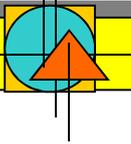
Beim Burnout-Syndrom handelt es sich um einen andauernden und schweren Erschöpfungszustand mit sowohl seelischen als auch körperlichen Beschwerden. Die Betroffenen fühlen sich ausgebrannt und leer, sie sehen den Sinn und Nutzen ihrer eigenen Arbeit nicht mehr und haben den Glauben an sich und andere verloren. Das Burnout-Syndrom ist eine Belastungsreaktion auf chronischen Stress am Arbeitsplatz. Das Modul vermittelt Ihnen einen Einblick zur Entstehung und zum Verlauf von Burnout. Sie erfahren, welche Bewältigungsstrategien und Verhaltensweisen Burnout verhindern und was bei den ersten Anzeichen zu tun ist.

Ziele:	<ul style="list-style-type: none">➤ Symptome des Burnout-Syndroms erkennen➤ Bewältigungsstrategien kennen und anwenden lernen➤ Individuelle Handlungsstrategien entwickeln und nutzen
Themen:	<ul style="list-style-type: none">• Was heißt Burnout-Syndrom?• Welches Erscheinungsbild weist es auf - welche Indikatoren deuten auf Burnout hin?• Wie sieht das Bedingungsgefüge aus?• Welche Etappen gibt es innerhalb des Verlaufs?• Welche Bewältigungsstrategien eignen sich?• Entwickeln individueller Strategien• Persönliche Ziele auf Machbarkeit überprüfen• Erarbeitung eines gesundheitsfördernden Tagesablaufs

Berufskundliche Schulungen – Entwicklung von Berufsfeldern

Informationen aus der Berufsforschung, Kenntnisse über Berufsfelder und Berufe sind wichtige Grundlagen für eine gezielte Beratungsarbeit. In diesem Modul sollen Entwicklungen vorgestellt und Möglichkeiten aufgezeigt werden, wo Informationen zu zukünftigen Entwicklungen in Berufsfeldern und in einzelnen Berufen gefunden werden können.

Ziele:	<ul style="list-style-type: none">➤ Kenntnisse über unterschiedliche Berufsfelder erlangen➤ Informationsquellen erschließen➤ Entwicklungen erkennen können
Themen:	<ul style="list-style-type: none">• Berufsarten• Berufsbilder• Systematik und Ordnung der Berufe• Veränderungsprozesse in der beruflichen Ausbildung• Substitution in der Entwicklung von Berufsbildern• Berufskundliches Grundwissen• Informationsquellen (z.B. BIZ, BiBB etc.)



Praxisbezogene Arbeitshilfen

Umgang mit Sanktionen - Sanktionen vs. Fürsorgepflicht

Der Umgang mit Sanktionen wird von den Durchführenden vielfach als belastender Spagat zwischen Fördern und Fordern empfunden. Wann muss ich, wann darf ich, wann kann ich / kann ich nicht sanktionieren? Dies sind die Fragen, die sowohl durch die (gesetzlichen) Vorgaben bestimmt werden, die aber auch zu tun haben mit der eigenen Einstellung, mit dem Umgang mit Verbindlichkeiten. Und wie gestaltet sich das Verhältnis zum Kunden, das Arbeitsbündnis, nach der Sanktionierung? Dieses Modul greift diese und weitere Fragestellungen auf. Gemeinsam werden mögliche Antworten vor allem aufgrund praktischer Beispiele erarbeitet.

Ziele:	<ul style="list-style-type: none">➤ Einen angemessenen, fairen Umgang mit Sanktionen praktizieren zu können➤ Nach erforderlichen Sanktionen ein Arbeitsbündnis aufrecht zu erhalten
Themen:	<ul style="list-style-type: none">• Fördern und Fordern im SGB II• gesetzliche Vorgaben für Sanktionen• Sanktionen als Steuerungsinstrument• Kollegiale Beratung bei weit reichenden Sanktionen• Verhaltensänderung durch Sanktionen• Eskalation / Deeskalation• stufenweise Rücknahme von Sanktionen• Fortführung des Arbeitsbündnisses

Umgang mit „aggressiven Kunden“ Deeskalation in Beratungssituationen

Immer häufiger sehen sich Mitarbeiter/innen aggressivem Verhalten von Kunden gegenüber. Dabei reicht das Gewaltpotential von der „verbalen Entgleisung“ bis zur körperlichen Bedrohung. Diese Konfliktsituationen verlangen den Mitarbeiter/innen sehr viel Kraft ab und sind durch Belastbarkeit, Ausgeglichenheit und entsprechende Stressresistenz zu bewältigen. In diesem Modul werden entsprechende Deeskalationskonzepte vorgestellt, aber auch Methoden, das eigene Stressniveau positiv zu beeinflussen.

Ziele:	<ul style="list-style-type: none">➤ Durch angemessene Reaktion eine Gefährdung der eigenen Person vermeiden➤ Deeskalation in allen Formen der Kommunikation anwenden➤ Bewältigungsressourcen kennen und nutzen➤ Erlangung persönlicher Stresstabilität
Themen:	<ul style="list-style-type: none">• Kundenverhalten• Innere Haltung und eigene (Re)Aktion• Vorplanung für unsere Sicherheit• Konstruktive Gesprächsstrategien• Mögliche Fallstricke und Stolperfallen• Arbeit mit eigenen Praxisbeispielen• Bewältigungsressourcen und Bewältigungsstrategien• „Dickes Fell“ und andere Hilfen



Praxisbezogene Arbeitshilfen

Selbstbewusst Einwände entkräften – Einwandbehandlung

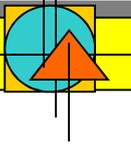
Die Analyse, Diagnose und Auswertung von Einwänden zeigt, wie vielfältig sie sein können. Es ist entscheidend, Einwände ernst zu nehmen, sie als solche zu erkennen und bewusst wahrzunehmen, um so Informationen für eine kooperative Arbeitsebene zu bekommen. Einwände können Chancen beinhalten. Wer sie beachtet und angemessen darauf reagiert, schafft eine vertrauensvolle Grundlage für die Entwicklung von Geschäftsbeziehungen.

Ziele:	<ul style="list-style-type: none">➤ Einwänden effektiv und effizient begegnen➤ Strategien und Methoden der Einwandbehandlung kennen und praktisch anwenden➤ Sicherheit im Umgang mit Einwänden erlangen
Themen:	<ul style="list-style-type: none">• Definition, was sind Einwände?• Wofür können Einwände stehen?• Welchen typischen Einwänden begegnen uns im Aufgabenbereich Arbeitsvermittlung?• Wie gestaltet man seine Einwandbehandlung?• Welche Strategien unterstützen bei der Begegnung von Einwänden?

Zeitmanagement und Arbeitsorganisation

Arbeitsvermittlung und Fallmanagement sind zeitaufwendige und arbeitsintensive Prozesse. Neben der eigentlichen Arbeit, den vielen Gesprächen, die vor- und nachbereitet werden müssen, den Anforderungen und Ansprüchen unterschiedlichster Gruppen, die erfüllt werden sollen, kommt eine Vielzahl administrativer Aufgaben dazu. Ein systematischer Einsatz von Methoden der Arbeitsorganisation und des Zeitmanagements wirkt sich hier entlastend auf den Arbeitsalltag aus.

Ziele:	<ul style="list-style-type: none">➤ Systematische Anwendung von Methoden und Techniken der Arbeitsorganisation➤ Zeitmanagement effektiv einsetzen➤ Optimierung des eigenen Arbeitsstils➤ Effektivierung der Arbeitsprozesse
Themen:	<ul style="list-style-type: none">• Grundlagen der Arbeitsorganisation und des Zeitmanagements im Arbeitsfeld• Die Wirksamkeit des eigenen Arbeitsstils erkennen und optimieren• Zeitfresser und eigene Stressoren erkennen und abbauen• Prioritätengerechte Langzeit-, Wochen- und Tagesplanung anwenden• Einsatz von Hilfsmitteln



Praxisbezogene Arbeitshilfen

Interkulturelle Kompetenz

Wenn Menschen verschiedener Kulturen einander begegnen, ergeben sich vielfach Schwierigkeiten, die oft unüberwindbar erscheinen. Die Auseinandersetzung mit Selbst- und Fremdbild sowie dem eigenen kulturalisierenden Blick bilden die Grundlage, fremde Kulturen zu verstehen, Kommunikationsprobleme abzubauen und so die Basis für eine vertrauensvolle Zusammenarbeit zu finden. So ist Schwerpunkt dieses Moduls der Umgang mit Verschiedenheit und die für den konfliktfreien Umgang notwendige Verständigungsorientierung.

Ziele:	<ul style="list-style-type: none">➤ Vermittlung theoretischer Grundlagen➤ Einblicke in kulturelle Besonderheiten erhalten➤ Sicherheit in der interkulturellen Kommunikation erlangen➤ Entwickeln alltagstauglicher Strategien für die eigene Arbeit
Themen:	<ul style="list-style-type: none">• Was heißt Kultur?• Strukturmerkmale von Kulturen• Auseinandersetzung mit Selbst- und Fremdbild sowie dem eigenen kulturalisierenden Blick• Umgang mit Verschiedenheit• Verständigungsorientierung• Vorstellungen und Einstellungen• Leben in einer fremden Kultur• Welche praxisorientierte Bedeutung haben diese Themen für den beruflichen Alltag?

Beschwerdemanagement und Reklamationsbehandlung

Beschwerden und Reklamationen werden oft als unbegründete Kritik und allenfalls als „lästiges Übel“ empfunden. Folglich werden häufig eher „Fluchtstrategien“ entwickelt, als zu erkennen, dass Beschwerden auch die Chance bieten, Vorgehensweisen zu hinterfragen und Veränderungen herbeizuführen, um die eigene Dienstleistung effektiver und effizienter zu gestalten und letztendlich die Kunden zufrieden zu stellen.

Ziele:	<ul style="list-style-type: none">➤ Beschwerden als Chance erkennen➤ Kostenreduzierung durch Beschwerdemanagement➤ Qualitätsverbesserung➤ Arbeitserleichterung
Themen:	<ul style="list-style-type: none">• Was ist Beschwerdemanagement?• Warum Beschwerdemanagement?• Wie werden Beschwerden systematisch bearbeitet?• Was sollten Beschwerdemanagementkonzepte beinhalten?• Wie gehe ich mit Beschwerden und unzufriedenen Kunden um?• Was ist der Unterschied zwischen Beschwerde und Reklamation?• Praktische Übungen / Praxiskonzepte erarbeiten



Praxisbezogene Arbeitshilfen

Schwierige Gesprächs- und Beratungssituationen meistern

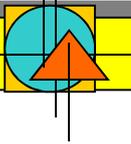
Schwierige Kunden können durch ihr Verhalten (z.B. als „jammernde“, „fordernde“, „aggressive“ und mit „übertriebenen“ Erwartungshaltungen auftretende Kunden) oft den Arbeitsablauf erheblich verzögern und manchmal den gewünschten Erfolg sogar verhindern. Durch rechtzeitiges Eingreifen und Steuern können Berater/innen Mehraufwand und „persönlichen Ärger“ vermeiden und so einen Erfolg möglich machen.

Ziele:	<ul style="list-style-type: none">➤ schwierige Gesprächs- und Beratungssituationen zum Erfolg führen➤ mögliche Fallstricke kennen und vermeiden➤ Beratung als kommunikativen Prozess erkennen➤ Einwände und Blockaden erkennen und verringern➤ die eigene Belastung reduzieren
Themen:	<ul style="list-style-type: none">• „Schwierige“ Gesprächssituationen• Umgang mit schwierigen Beratungssituationen, Umgang mit Lügen• Umgang mit fordernden Kund/innen, Umgang mit jammernden Kund/innen• Problemlösende Gesprächsführung, Kooperations- und Kommunikationsstile• Hürden in der Gesprächsführung überwinden• Praktische Übungen

Persönlichkeitstypen – Charaktere und deren Bedeutung für die Vermittlungsarbeit

Für die Arbeit mit Menschen kann es von Bedeutung sein, die Grundausrichtung eines Menschen in etwa einschätzen zu können. Dabei gibt es keine „typischen“ Grundformen, vielmehr wird der betriebliche Alltag von Mischtypen beherrscht. Dennoch liefert die Kenntnis der grundlegenden Bestimmtheit eines Menschen wesentliche Hilfe. Das Wissen um die Erwartungsstruktur eines Menschen erlaubt mit hoher Wahrscheinlichkeit eine gute Einschätzung seiner Werte – auch im Hinblick auf seinen Beitrag zur Erreichung seiner Ziele. In diesem Modul werden verschiedene grobe Ausrichtungsmuster unter den Aspekten Neigung, Gefahren, geeignete Aufgaben und geeigneter Umgang mit diesen Mustern näher betrachtet und praktische Handlungsstrategien erarbeitet.

Ziele:	<ul style="list-style-type: none">➤ Risiken und Chancen der Einschätzung von Persönlichkeitstypen kennen, einschätzen und für die eigene Arbeit transferieren
Themen:	<ul style="list-style-type: none">• Psychologische Grundlagen• Persönlichkeitstypen<ul style="list-style-type: none">◦ Neigungen und Gefahren◦ geeignete Aufgaben und geeigneter Umgang• Welche Möglichkeiten und welcher Nutzen ergeben sich aus einer Typologie für die praktische Arbeit?• Welche Gefahren birgt eine Typologie?• Wie begegne ich Hürden und Stolpersteinen, die sich daraus ergeben können?• Welche Chancen können sich für die praktische Arbeit ergeben? Erfolgreiche Umsetzungsstrategien



Praxisbezogene Arbeitshilfen

Coaching für Fallmanager/innen, Persönliche Ansprechpartner/innen und Arbeitsvermittler/innen

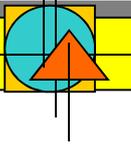
Die Mitarbeiter/innen in SGB II-Behörden praktizieren täglich einen Spagat zwischen dem gesetzlichen Auftrag des „Forderns“ und den oft begrenzten Möglichkeiten des „Förderns“. Gerade in diesem Arbeitsbereich baut sich viel Druck auf und es entlädt sich viel Frustration. Es ist für die Mitarbeiter/innen erforderlich, dass sie trotz dieser Ausgangssituation gesund bleiben, Psychohygiene betreiben und ihre Arbeit professionell im Berufsalltag ausüben. Im Coaching werden konkrete Beispiele aus der Praxis reflektiert, schwierige und belastende Arbeits- und Beratungssituationen analysiert und kreative Lösungsideen erarbeitet. Die Teilnehmer/innen gestalten den inhaltlichen Modulverlauf, indem sie die eigenen Arbeits- und Beratungssituationen mit einbringen.

Ziele:	<ul style="list-style-type: none">➤ Lernen den Berufsalltag zu reflektieren➤ Ideen, Impulse und Lösungen für die Bearbeitung schwieriger Arbeits- u. Beratungssituationen / Sicherheit in Verfahrens- u. Arbeitsabläufen erlangen➤ Erhöhung der Qualität der Arbeit, Verringerung von Druck, Stärkung der Persönlichkeit
Themen:	<ul style="list-style-type: none">• Methoden der Selbstreflexion / Sicherheit und Stärkung im Verhalten• Aspekte der Entscheidungsfindung u. pers. Stärkung• Eigene Anliegen formulieren und durchsetzen• Gestaltungsspielräume erkennen und wahrnehmen• Komplexe Arbeitszusammenhänge erfassen und bearbeiten (z.B. Arbeitsuchende)• Widerstände wahrnehmen und konstruktive Nutzung• Selbstschutz, Psycho- und Sozialhygiene

Zielvereinbarungsgespräche führen

Im Rahmen der Sozialgesetzgebungen gehören Zielvereinbarungsgespräche, die heutzutage oft unter dem Begriff Eingliederungsvereinbarungsgespräche benutzt werden, zum Alltag einer/eines jeden/jeder Mitarbeiter/in in Jobcentern sowie in Beschäftigungs- und Qualifizierungsgesellschaften. In diesem Seminar werden die individuellen Ziele des Kunden und wie diese unter den unterschiedlichen Ausgangssituationen, wie politisch, gesetzlich vorgegebenen Zielvereinbarungen, den geschäftspolitisch vorgegebenen und den Kundenzielen sowie den individuellen und beruflichen Zielen der Mitarbeiter/innen betrachtet und Umsetzungsstrategien erarbeitet.

Ziele:	<ul style="list-style-type: none">➤ Grundlagen Zieldefinitionen, Zielarten,➤ Umgang mit der Differenzierung der unterschiedlich Beteiligten➤ Erfolgreiche Zielvereinbarungsgespräche mit Kunden im Rahmen der Sozialgesetzgebung anhand von Beispielen aus der Praxis
Themen:	<ul style="list-style-type: none">• Definitionen, Ausgangssituationen, Grundlagen, Grundprobleme und erfolgreiche Teilschritte und Umsetzungsstrategien• Ziele aufdecken, definieren, formulieren, ggfs. verändern und konsequent verfolgen• erreichbare Zielhierarchien festlegen• Teilziele und Teilschritte systematisch und strukturiert in den Arbeitsalltag integrieren• Erprobung, Training und Umsetzung anhand praktischer Beispiele



Praxisbezogene Arbeitshilfen

Kritikgespräche optimal führen

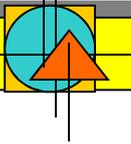
Kritikgespräche finden nicht nur im privaten Alltag statt sondern sind auch Bestandteil des Berufsalltags sowohl im Sozial- und Gesundheitswesens, als auch in der Beschäftigungsförderung. Dabei sollte der Fokus auf einer angemessenen Gesprächsführung und konstruktiver Kritik liegen. Das Führen von Kritikgesprächen erfordert von Berater/innen eine ganz besondere Aufmerksamkeit, da gerade hier die Bereiche Empathie, Vertrauenstechniken, Kommunikationstechniken, Kompromissbereitschaft eine entscheidende Rolle spielen und von den Beteiligten eine kommunikative, soziale, methodische und personale Kompetenzen gefordert werden.

Ziele:	<ul style="list-style-type: none">➤ Ausgangssituationen und Rahmenbedingungen für Kritikgespräche schaffen und anwenden➤ Kritikgespräche souverän und zufrieden stellend führen➤ Sicherheit in der Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung von Kritikgesprächen erlangen➤ Methoden zur konstruktiven und fairen Kritik kennen, erproben und trainieren
Themen:	<ul style="list-style-type: none">• Konstruktive Kritik, hilfreiche Techniken für faire Kritik• Wie begegne ich unfairen Techniken• TZI - Hilfsregeln (TZI = Themenzentrierte Interaktion)• Fragetechniken in Kritikgesprächen• Kritikgespräche erfolgreich und fair führen - Leitfaden für Kritikgespräche• Regeln, Ziele und Inhalte von Kritikgesprächen

Motivierende Gesprächsführung

„Fehlende“ Motivation, Veränderungs- und Lernbereitschaft bei Arbeitsuchenden sind Faktoren, die den Integrationsprozess verhindern können. Im Rahmen der individuellen Integrationsplanung ist es das Ziel vieler Beratungsgespräche, eine größere Veränderungsbereitschaft und einen größeren Integrationswillen zu erzeugen. Die Motivierende Gesprächsführung ist ein zugleich klientenzentriertes und direktives Beratungs- und Behandlungsmodell. Ein begrenztes Maß an Motivation, sozial eingeschränkte Verhaltensweisen oder gesundheitliche Einschränkungen auf Seiten der „Kunden“ können die vom Auftraggeber geforderte und/oder vom „Kunden“ gewünschte Integration in den Arbeitsmarkt deutlich erschweren. Ziel des Seminars ist das Erlernen von Techniken, die es den betroffenen Fachkräften ermöglicht, das eigene Verhalten in Beratungssituationen angemessen und selbstkritisch zu hinterfragen, um so den Weg für Veränderungen zu ebnen. Hierfür wird das Beratungskonzept der Motivierenden Gesprächsführung für die Arbeit mit „passiver“ Klientel vorgestellt.

Ziele:	<ul style="list-style-type: none">➤ Kennen lernen des Beratungskonzeptes der Motivierenden Gesprächsführung➤ Lernen, das Beratungskonzept in ihre Arbeitspraxis zu übertragen➤ Anwendbarkeit des Beratungskonzeptes erproben und trainieren
Themen:	<ul style="list-style-type: none">• Grundlagen der Klientenzentrierten Gesprächsführung• Grundhaltungen, Grundprinzipien und Strategien des Konzeptes• Kennen lernen der Grundbedingungen von Verhaltensänderungen• Gesprächstechniken für den Umgang mit Ambivalenz und Widerstand• Integration der erlernten Techniken in den Arbeitsalltag



Praxisbezogene Arbeitshilfen

Fragetechniken ziel- und lösungsorientiert in der Beratungsarbeit anwenden

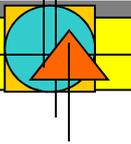
Wer nicht fragt bleibt dumm und es heißt, dumme Fragen gebe es nicht. Ungeschickte Fragen schon, und sie verbauen den Weg zur Antwort, statt ihn zu ebnen. Wer richtig fragt, schafft Bewegung. Gut gestellte Fragen wecken die Neugier der Befragten, erhalten ihre Aufmerksamkeit und können Ressourcen erschließen. Mit den passenden Fragen kann die/der Berater/in nicht nur Informationen zutage fördern: Er kann Befragten auch neue Informationen zurückgeben und dadurch ihre Sichtweise verändern und Prozesse in Gang setzen.

Ziele:	<ul style="list-style-type: none">➤ Wirkungsvoller und kompetenter Umgang mit übergeordneten Fragemethoden➤ Mit den Fragestrategien lernen Sie, individuelle Wirkungsstrategien und Verhaltensmuster erkennen und für die eigene Aufgabe wirkungsvoll zu nutzen➤ Erlernen und trainieren von Fragetechniken, die Denkprozesse beim Gesprächspartner positiv beeinflussen können
Themen:	<ul style="list-style-type: none">• Phasen des Fragens / vom beziehungsherstellenden Einstieg bis zum „guten“ Abschluss eines Gespräches• Durch ressourcenorientierte Fragen Blockaden auflösen, Probleme umdeuten und Zukunft gestalten• Wie gehe ich mit Fragestellungen im Beratungsalltag um? Wie lenken Sie mit Fragen ins Positive, wie in negative Richtungen? Wie fragen Sie sich geschickt zum Wesentlichen ohne aufdringlich zu sein? Wie hinterfragen Sie dauerhaft lösungsorientiert? Wie führen Sie angenehm aber zielsicher zum Ergebnis?

Rollen im Team - Meine Rolle im Team

Teamfähigkeit ist eine Anforderung, die an nahezu jede Position und Stelle im Unternehmen gestellt wird. Welche Rollen gibt es im Team? Welche Teamtypen gibt es? Welche Rollen kann ich als Mitarbeiterin im Team einnehmen? Wie klar ist die Teamarbeit definiert? Was wird von wem darunter verstanden? Was soll damit erreicht werden? Welche Erwartungen an Verhalten und Person sind damit verbunden? In diesem Seminar geht es darum, Kriterien für erfolgreiche Teamarbeit zu definieren, Praxiserfahrungen zu reflektieren und Konsequenzen für den Arbeitsalltag als Teammitglied zu erarbeiten. Die Teilnehmer/innen analysieren ihre bisherigen Arbeitserfahrungen in Teams, erarbeiten Kriterien und Vorteile erfolgreicher Teams und entdecken Ihre Stärken und Ressourcen bzgl. ihrer Teamfähigkeit.

Ziele:	<ul style="list-style-type: none">➤ Kriterien für erfolgreiche Teamarbeit definieren➤ Praxiserfahrungen reflektieren / Konsequenzen und Anwendungsmöglichkeiten für den Arbeitsalltag als Teammitglied / Intensivierung der Teamfähigkeit
Themen:	<ul style="list-style-type: none">• Selbstwahrnehmung als Teammitglied: Wie verhalte ich mich in Gruppen?• Standortbestimmung als Teammitglied• Aufgaben, Rollen, Zufriedenheit und Zusammengehörigkeit in der Gruppe• Teamrollen: Rollen in Teams erkennen, anerkennen und gestalten• Mythos Team - Was macht Teams aus und wie funktionieren sie?• Wie können Teams zu guten Arbeitsergebnissen geführt werden?• Umgang mit Macht, Einfluss und Autorität in Gruppen?• Bedeutung und Gestaltung von Feedbackkultur für die Team-Weiterentwicklung



Praxisbezogene Arbeitshilfen

Das Arbeiten mit der Öko-Map, dem Genogramm und dem Soziogramm im Fallmanagement

Das Visualisieren von Systemen ist gerade in der Integrationsarbeit eine für die Kundinnen und Kunden angenehme Abwechslung von ausschließlicher verbaler Kommunikation bzw. Interaktion. Das Visualisieren von Systemen in Form von Systemzeichnungen erleichtern die Analyse eines Kunden/Klienten und/oder den aktuellen Ist-Stand einer Situation diese „auf einen Blick“ hin zu erkennen. Das Zusammenfügen von Daten und Ereignissen lassen Aufschlüsse zu über Wechselwirkungen und Prozesse in einem System oder zwischen den Systemen. Das Anfertigen von Systemzeichnungen fördert die Transparenz und die Kommunikation über zurückliegende Ereignisse und/oder über Veränderungen im Rahmen eines Integrationsprozesses zwischen allen Beteiligten. In diesem Seminar werden anhand von Beispielen aus der Praxis der Teilnehmer/innen die Systemzeichnungen erprobt und trainiert.

Ziele:	<ul style="list-style-type: none">➤ Visualisierung von Systemen als Unterstützung für den Beratungs- und Integrationsprozess kennen lernen, üben und trainieren➤ Öko-Map, Genogramm und Soziogramm sicher im beruflichen Alltag anwenden
Themen:	<ul style="list-style-type: none">• Familiengenogramm (Bedeutung, Zielsetzung und praktische Umsetzung)• Genogrammsymbole / Beziehungssymbole• Soziogramm (Bedeutung, Zielsetzung und praktische Umsetzung)• Öko-Map (Bedeutung, Zielsetzung und praktische Umsetzung)• Erstellung von Beziehungsmustern / Beispielen aus dem beruflichen Alltag• Umgang mit den Visualisierungsmethoden in der Praxis

Beratungsgespräche erfolgreich führen

Das Führen von Beratungsgesprächen in den Anwendungsfeldern des Sozial-, Gesundheitswesens und in der Beschäftigungsförderung wird unterstützt durch die Anwendung effektiver Beratungsstrategien. Die effektiven Beratungsstrategien ermöglichen es, gemeinsam mit der/dem Arbeitssuchenden, der/dem Klientin/Klient, der/dem Patientin/Patient Ziele zu definieren, Lösungswege zu entwickeln und zu erarbeiten, die nachhaltig für eine individuelle Integrationsplanung genutzt werden können. Durch die Ressourcenorientierung und Möglichkeiten bisheriger Lösungsversuche werden auch die Ratsuchenden gewürdigt.

Ziele:	<ul style="list-style-type: none">➤ Die Bedeutung von Vertrauenstechniken in Beratungsgesprächen➤ Empathie und Haltungen in Beratungsgespräch erfahren, erproben und trainieren➤ klientenzentrierte Beratung effektiv und effizient durchführen können➤ Anwendung und Aneignung bestimmter Techniken➤ Lösungsorientierte Grundhaltung der Beraterin/des Beraters➤ Intensivierung der Beratungskompetenz
Themen:	<ul style="list-style-type: none">• Vertrauenstechniken in Beratungsgesprächen• Grundlagen der klientenzentrierten Gesprächsführung und systemische Beratung• Beratungsstil, -techniken und -atmosphäre sowie Beratungsinhalte• Beraterdreieck erproben und erfahren• Die innere Haltung als Berater/in• unterschiedliche Beratungssituationen analysieren und erörtern• Leitfaden für Beratungsgespräche

**Lauxen-Spangenberg Personal-
entwicklung & Training GmbH
Theodor-Heuss-Ring 23
50668 Köln**

Verbindliche Anmeldung

Seminartitel: _____

Köln Gütersloh Datum: _____

Name: _____

Vorname: _____

Tätigkeitsfeld:

Rechnungsanschrift **Privat**

Straße: _____

Plz: _____ Ort: _____

Tel. (_____) _____ Fax: (_____) _____

e-Mail: _____ @ _____

Rechnungsanschrift **Dienstlich**

Arbeitgeber: _____

Straße: _____

Plz: _____ Ort: _____

Tel. (_____) _____ Fax: (_____) _____

e-Mail: _____ @ _____

Ich bin damit einverstanden, dass meine Angaben von der Lauxen-Spangenberg Personalentwicklung & Training GmbH zwecks regelmäßiger Zusendung von Informationsmaterialien erfasst werden. Die Teilnahmebedingungen sind mir bekannt und ich erkenne sie mit meiner Unterschrift an.

Datum: _____ Unterschrift: _____