



Systemische Organisationsberatung

## **Qualifizierungskonzept für die Grundfertigkeitenschulung bei XYZ**

# Programmziele

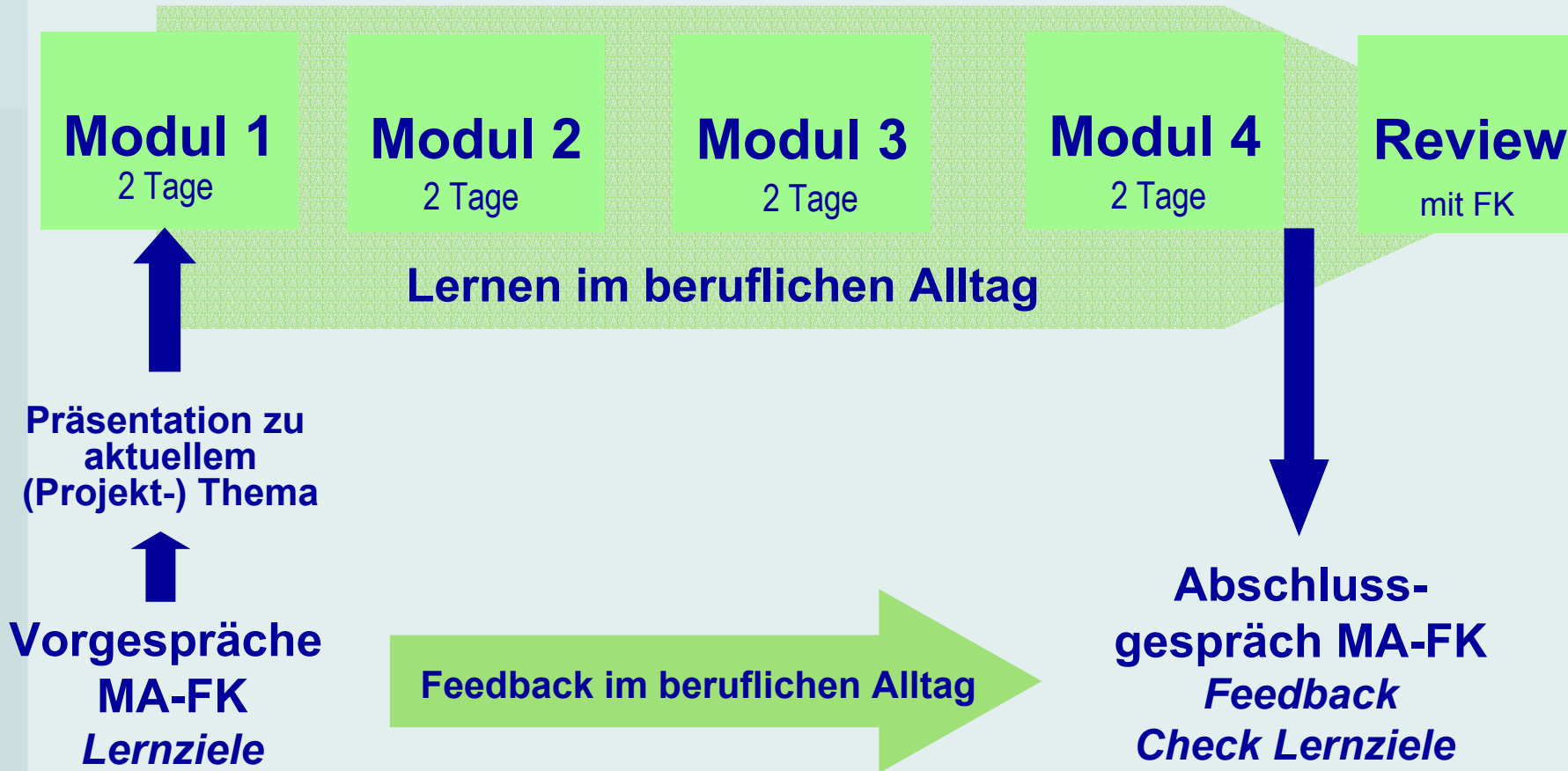
## Die Teilnehmer....

- ☞ haben kritische Situationen aus ihrem Berufsalltag reflektiert
- ☞ können unterschiedliche Gesprächs- und Kommunikationstechniken situations- und adressatengerecht einsetzen
- ☞ beherrschen Techniken, um komplexe Sachverhalte angemessen zu strukturieren und zu präsentieren
- ☞ sind bereit, sich in unterschiedliche Perspektiven zu begeben (Kunde, MA, FK etc.), um jeweils angemessene Strategien für die jeweils unterschiedlichen Zusammenhänge und Probleme zu entwickeln
- ☞ haben über Feedback von Kollegen und Trainer ein realistisches und differenziertes Selbstbild entwickelt und kennen ihre persönlichen Entwicklungsfelder

# Lernprinzipien des Programms

- 🌀 **Regelmäßige Abstimmung mit FK über eigene Lernfelder als Vorbereitung pro Modul**
- 🌀 **Arbeit an eigenen beruflichen Situationen**
- 🌀 **Situationsgerechtes Einspielen von theoretischen und methodischen Input**
- 🌀 **Kontinuierliches Feedback von Kollegen und Trainer**
- 🌀 **Lösungen und Handlungsalternativen, die direkt umgesetzt und beim nächsten Modul reflektiert werden können**
- 🌀 **Kollegiales Lernen: Nutzen der Teameffekte und der unterschiedlichen Ausgangsniveaus bzw. Erfahrungen**

# Der Lernprozess im Überblick



# Modul 1: Präsentation + ggf. Selbstmanagement

🌀 Themen:

🌀 *Planung, Vorbereitung, Durchführung und Auswertung einer Präsentation*

🌀 *Einsatzfelder der Medien und professioneller Umgang damit*

🌀 *Einbindung Zuhörer und Umgang mit Fragen und Einwänden*

🌀 *Körpersprache + Rhetorik*

🌀 *Umgang mit Lampenfieber*

🌀 *Selbstmanagement: Analyse der eigenen Arbeitssituation, Belastungsschwankungen, Planbarkeit, Nichtplanbarkeit etc.*

🌀 *Vorgehen: Halten und Auswerten der mitgebrachten Präsentation und daran Entwickeln der o.g. Themen*

# Modul 2: Kommunikation

- ☞ Reflexion der Transfer- und Umsetzungserfahrungen
- ☞ Auswertung der mitgebrachten schwierigen Gesprächssituationen
- ☞ Daraus mögliche Themen:
  - ☞ *ziel- und adressatengerechte Auftragsklärung*
  - ☞ *Geben und Nehmen von konstruktivem Feedback*
  - ☞ *Kommunikationstechniken zur Steuerung von Gesprächen*
  - ☞ *Gesprächstechniken für die verschiedenen Phasen von Gesprächen*
  - ☞ *Kommunikation mit Gruppen von Menschen*
  - ☞ *zielführende Kommunikation in schwierigen Situationen*
- ☞ *Vorgehen: Auswerten der mitgebrachten schwierigen Gesprächssituationen und daran Entwickeln der o.g. Themen*

# Modul 3: Konflikte und Interessenausgleich

- 🌀 Reflexion der Transfer- und Umsetzungserfahrungen
- 🌀 Auswertung der mitgebrachten schwierigen Gesprächssituationen
  
- 🌀 Daraus mögliche Themen:
  - 🌀 *Umgang mit Konflikten (Konfliktanalyse und –kommunikation)*
  - 🌀 *Verhandlungsstrategien effizient vorbereiten und umsetzen*
  - 🌀 *Entscheidungsprozesse systematisch steuern*
  - 🌀 *Interessenskonflikte erkennen und konstruktiv harmonisieren*
  
- 🌀 *Vorgehen: Auswerten der mitgebrachten schwierigen Gesprächssituationen und daran Entwickeln der o.g. Themen*

# Modul 4: Projekte effizient steuern

- 🕒 Reflexion der Transfer- und Umsetzungserfahrungen
- 🕒 Auswertung der mitgebrachten schwierigen Situationen in Projekten
- 🕒 Daraus mögliche Themen:
  - 🕒 *Projektplanung und Steuerung, Auftragsklärung, Zielklärung, Umgang mit Verantwortlichkeiten, klare Absprache von Spielregeln, Umgang mit schwierigen Situationen in Projekten, Einstellen auf unterschiedliche Projektpartner, Kundenorientierung vs. Umsetzung von Standards etc.*
- 🕒 *Vorgehen: Auswerten der mitgebrachten schwierigen Projektsituationen und daran Entwickeln der o.g. Themen*

# Einbindung der Qualifizierung in Alltag der TN

- 🕒 Erarbeiten von schwierigen, herausfordernden Situationen im Alltag
- 🕒 Vorbereitungsgespräch pro Modul zwischen MA und FK zur Festlegung der mitgebrachten Situation
- 🕒 Wird von PE mit jeweiliger Einladung angestoßen
- 🕒 Nach Modul gibt MA FK Rückmeldung über individuelle Transfervereinbarung
- 🕒 Review mit TN und FK zum Abschluss des Qualifizierungsprozesses (Was konnten TN für sich erarbeiten? Welche Unterstützung aus Organisation, Rahmenbedingungen wünschen sie sich/brauchen sie?)

# Wir brauchen die Mitarbeit der Führungskraft

Die Führungskraft unterstützt den individuellen Lernprozess durch.....

- 🗣️ klares Feedback vor dem Qualifizierungsprozess bezüglich Stärken und Schwächen des Mitarbeiters
- 🗣️ gemeinsames Vereinbaren von Lernzielen
- 🗣️ Definition von beobachtbaren Kriterien, wann das Lernziel erreicht ist
- 🗣️ Wertschätzung und Verstärkung von Umsetzungsschritten im Alltag
- 🗣️ Offenheit gegenüber neuen Ideen und Methoden, die der Mitarbeiter ausprobiert
- 🗣️ weitergehendes Interesse und Betreuung an der Mitarbeiterentwicklung nach dem Qualifizierungsprozess „on the job“