



Institut für Kommunal- und
Verwaltungswissenschaften
Saarwerdenstr.18
40547 Düsseldorf
Telefon: 0211-4932650
Fax: 0211-49326520
Email: ikv-nw@t-online.de

*Workshops
und
Seminare
2010*

Das Institut für Kommunal- und Verwaltungswissenschaften

Das IKV ist ein An-Institut der Fachhochschule für öffentliche Verwaltung (FHöV) NRW das durch den den Innenminister des Landes Nordrhein-Westfalen als wissenschaftliches Institut anerkannt ist.

Das IKV ist integriert in die Forschungs-, Transfer- und Beratungsinfrastruktur des Landes Nordrhein-Westfalen.

Das IKV führt neben seiner projektbezogenen Arbeit regelmäßig wissenschaftliche Symposien und Fachtagungen zu aktuellen Themen vor.

- Wir fördern den kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP) unserer Kunden.
- Wir unterstützen unsere Kunden im Zusammenwirken von Management, Führungskräften und Mitarbeitern.
- Wir arbeiten ganzheitlich und bringen die betrieblichen Strukturen ebenso voran wie Abläufe, Steuerungsinstrumente und Verhaltensweisen.
- Wir integrieren unsere Organisationsmethoden projektspezifisch, verbinden harte Instrumente mit Prozesssteuerung und Qualifizierung.
- Wir verknüpfen die Optimierung der Organisation unserer Kunden mit der Verbesserung der Markt- und Wettbewerbsfähigkeit.
- Wir vermitteln zwischen Ihren Zielen und ihrem Umfeldsystem durch unsere Erfahrungen aus der Politikberatung.

*Führung
&
Teamarbeit*

*Marketing,
Vertrieb
&
Kunden-
orientierung*

*Rhetorik,
Moderation
&
Sozialkompetenz*

*Prozess-
optimierung
&
Projekt-
management*

*Führung
&
Teamarbeit*

- **Mitarbeitermotivation und -führung**
- **Führen von Zielvereinbarungsgesprächen**
- **Arbeiten im Team**
- **Effektive und effiziente Besprechungen**

Führung & Teamarbeit

■ Mitarbeitermotivation und -führung

Besonders in Zeiten des Wandels werden an die Führungskräfte in Verwaltungen, Organisationen und Betrieben enorme Erwartungen gestellt. Nur mit dem „Blick nach vorn“ kann man den Anforderungen der Zukunft gerecht werden, und deshalb ist es wichtig, die Führungskräfte für die sich ständig wandelnden Herausforderungen fit zu machen, um die Leistungsfähigkeit ständig zu erhöhen. Damit die Mitarbeiter auch mitziehen, bedarf es der ständigen Motivation durch realistische „SMARTe“ Zielvereinbarungen und gemeinsame Problemlösung im Team, um dauerhaft erfolgreich zu sein.

Zielgruppe:

Führungskräfte und Führungsnachwuchskräfte

Inhalte:

- Motivation und Mitarbeiterführung
- Nutzen der Zielvereinbarung als moderner Führungstechnik
- SMARTe Ziele
- Teamarbeit im Zielvereinbarungsprozess
- Verbesserungsvorschläge und Ziele
- Problemlösungstechniken
- Entscheidungstechniken
- Kommunikationsprobleme lösen
- Motivationsprobleme und ihre Lösung
- Problemlösungsgespräche führen
- Konfliktgespräche richtig einsetzen
- Mit Einwänden umgehen
- Mit schwierigen Gesprächspartnern umgehen
- Persönliche Überzeugungskraft stärken
- Transferpläne für die Praxis

Dauer:

2 Tage

Führung & Teamarbeit

■ Führen von Zielvereinbarungsgesprächen

Die sichere Beherrschung von Zielvereinbarungsgesprächen ist eine unabdingbare Voraussetzung für den Erfolg einer Führungskraft.

Wie so oft in der Gesprächsführung wird die Anforderung an eine systematisch methodische Vorgehensweise bei Zielvereinbarungsgesprächen jedoch unterschätzt. Dies führt zu Effizienzverlusten in der Führung und zu Produktivitätsverlusten bei den Mitarbeitern. Auch findet eine an den Zielen des Unternehmens orientierte Personalentwicklung nicht statt. Die Führungskräfte fordern und fördern zu wenig.

In dem Seminar soll ein exemplarischer Leitfaden für das Zielvereinbarungsgespräch entwickelt und in Übungen und Rollenspielen für die Praxis erprobt werden.

Zielgruppe:

Führungskräfte die Zielvereinbarungsgespräche führen bzw. Zielvereinbarungsgespräche einführen wollen.

Inhalte:

- In Zielen denken!
- Die Mitarbeiterbeurteilung als Ausgangspunkt
- Mitarbeiterpotentialanalyse und Mitarbeiterförderung
- Die Systematik von Zielvereinbarungsgesprächen
- Die SMART-Methode
- Konfliktlösungen bei der Zielvereinbarung
- Zusammenhang zu anderen Führungsgesprächen
- Ergebniskontrolle und Folgemaßnahmen
- Transferplan für die Einführung von
- Zielvereinbarungsgesprächen

Dauer:

2 Tage

Führung & Teamarbeit

■ Arbeiten im Team

"Wenn man nur einen Hammer als Werkzeug hat, sieht jedes Problem wie ein Nagel aus."

Die Probleme, die wir im Arbeitsalltag zu lösen haben, werden immer komplexer und unübersichtlicher. Zeitdruck, Stress, Routine- und Detailaufgaben, das "Immer-mehr-vom-Selben" blockieren unsere Kreativität und lassen uns in "bewährten Denkmustern" verharren.

Führungskräfte und Mitarbeiter können mit Hilfe diverser Problemlösungsmethoden im Team neue Ideen und Lösungen suchen und finden. Dabei lernen sie, bei diesen Prozessen mit einer guten Mischung aus Intuition, Analyse und Systematik vorzugehen.

Die Fähigkeit gemeinsam Probleme zu lösen zu können, ist für die Effektivität der Teamarbeit von ausschlaggebender Bedeutung und steigert die gemeinsame Leistung.

Zielgruppe:

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die im Team arbeiten sollen.

Inhalte:

- Grundbegriffe der Teamarbeit
- Berücksichtigung von Teamfaktoren
- Teamdesign
- Arbeiten im Team
- Grundbegriffe der Problemanalyse
- Problemlösungstechniken
- Konstruierende Techniken
- Innovative Techniken
- Kreativitätstechniken
- Quantitative Kreativitätstechniken
- Systematische Kreativitätstechniken
- Entscheidungstechniken
- Systematische Entscheidungstechniken
- Soziale Entscheidungstechniken
- Kontroll- und Reflektionstechniken
- Dokumentation und Fallbesprechung

Dauer:

2 Tage

Führung & Teamarbeit

■ Effektive und effiziente Besprechungen

Moderne Organisationen stellen häufig von Hierarchie auf Kommunikation um, bzw. ergänzen die bisherigen vertikalen Strukturen durch neue horizontale.

Überall, wo Team-, Projekt- oder bereichsübergreifende Zusammenarbeit gefordert ist, spielen sich diese Veränderungsprozesse im Medium der Kommunikation ab, erfordern mithin Besprechungen.

Dieser Prozess lässt sich nur dann durchsetzen, wenn eine breite Beteiligung der Betroffenen stattfindet. Dies bedeutet noch mehr Kommunikation also noch mehr Besprechungen.

Teilweise droht deshalb die innerorganisatorische Kommunikation auszufern, zu inflationieren. Sie beansprucht dann ein mit der Arbeit nicht mehr kompatibles Maß an Zeit.

Besprechungen effektiver und effizienter zu machen ist für Organisationen deshalb ein vorrangiges Ziel. Im Seminar werden hierzu die Werkzeuge vermittelt und deren Anwendung geübt.

Zielgruppe:

Führungskräfte, Projektleiter, Mitarbeiter in Teams, die lernen wollen, in Meetings verbindliche Entscheidungen in kürzerer Zeit zu treffen.

Inhalte:

- Gründe für fehlende Effektivität und Effizienz von Besprechungen
- Planung von Besprechungen
- Aufgaben im Vorfeld
- Ablauf von Besprechungen
- Spielregeln und Verhaltensnormen
- - Entscheidungsfindungsverfahren
- Moderation von Besprechungen
- Dokumentation der Ergebnisse von Besprechungen
- Organisation von Besprechungen
- Umgang mit Störungen

Dauer:

2 Tage

*Marketing,
Vertrieb
&
Kunden-
orientierung*

- Erfolgreich beraten und verkaufen
- Kundenorientierung
- Beschwerdemanagement
- Serviceverhalten am Telefon

Marketing, Vertrieb & Kunden- orientierung

■ Erfolgreich beraten und verkaufen

Eine nichtgeringe Zahl von Verwaltungen muss inzwischen ihre Leistungen ähnlich wie ein Unternehmen auf Märkten anbieten.

Kompetentes Auftreten, überzeugende Ausdrucksweise, kundenorientierte Beratung und glaubwürdiges „Verkaufen“ der angebotenen Leistungen sind bei Mitarbeitern im Servicebereich unerlässliche Voraussetzung für eine erfolgreiche Arbeit.

Die meisten in beruflichen Situationen verwendbaren rhetorischen Fertigkeiten lassen sich gut lernen und sind unmittelbar anwendbar. Sie erfordern aber auch, dass man das eigene Verhalten in Gesprächssituationen überdenkt und gegebenenfalls neue Verhaltensweisen einübt.

Zielgruppe:

Alle Mitarbeiter im Beratungs- und Servicebereich von Unternehmen die ihre Kundenorientierung ernst nehmen und verbessern wollen.

Inhalte:

- Die eigene Organisation und ihre „Produkte“
- Die Kunden und ihr Geschäft
- Die unterschiedlichen Phasen des Verkaufsprozesses
- Die optimale Vor- und Nachbereitung im Verkauf
- Die Informations- und Anwärmphase
- Die motivierenden Einleitung im Verkaufsgespräch
- Fragetechniken und deren Einsatz
- Die methodische Bedarfsanalyse
- Problemlösungen gemeinsam erarbeiten
- Preisgespräche erfolgreich führen
- “Kein Bedarf”, “zu teuer”, “keine Zeit”
- Vorwände und Einwände unterscheiden
- Einwände analysieren und überzeugend ausräumen
- Abschlusstechniken erfolgreich einsetzen
- Kaufsignale erkennen und richtig reagieren
- Die eigene Vertriebspersönlichkeit richtig einbringen

Dauer:

2 Tage

Marketing, Vertrieb & Kunden- orientierung

■ Kundenorientierung

Ein Unternehmen ist nur dazu da, Kunden zufrieden zu stellen.“

Peter F. Drucker

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Kundenkontakt sind die Visitenkarte ihrer Organisation. Freundlichkeit, rhetorische Gewandtheit, psychologisches Einfühlungsvermögen und soziale Kompetenz entscheiden über den ersten Eindruck und das Image der Organisation. Ein perfekter Service ist deshalb vielfach von strategischer Wichtigkeit.

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer lernen in dem Intensivseminar, aktiv auf Kunden zuzugehen, ihre Erwartungen zu erkennen und in den Mittelpunkt zu stellen, um dann schnell und lösungsorientiert zu handeln. Der Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen und mit Reklamationen wird zur Selbstverständlichkeit. Die Teilnehmer erkennen, dass sie durch motiviertes, freundliches und proaktives Verhalten viel weniger Stress haben, dafür aber mehr Erfolg an Ihrer Arbeit finden.

Zielgruppe:

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Kundenkontakt

Inhalte:

- Das sind die Besonderheiten von Servicegesprächen und
- so verhalte ich mich als Visitenkarte für meine Organisation,
- so stelle ich das Unternehmen positiv dar,
- so definiere ich Kundenorientierung in meiner Organisation
- so wirke ich im Service oder in Beratungssituationen,
- so führe ich kurze aber effiziente Kundengespräche,
- so verbessere ich meine persönliche Überzeugungskraft,
- so stelle ich die richtigen Fragen,
- so formuliere ich positiv und gehe ich mit Einwänden und
- so mit schwierigen Gesprächspartnern um,
- so gehe ich kundenorientiert im Reklamationsfall vor,
- so wehre ich unfaire Angriffe ab,
- so gehe ich psychologisch vor, wenn es heikel wird.
- dazu benötige ich persönliche Hilfen für die Praxis.

Dauer:

2 Tage

*Marketing,
Vertrieb
&
Kunden-
orientierung*

■ Serviceverhalten am Telefon

Das Telefon ist ein wesentliches Instrument der Kundenbetreuung und Akquisition. Das schnelle und zielsichere Reagieren am Telefon ist entscheidend für eine effektive Kundenansprache, zumal viele Kunden heute schon Vorerfahrungen mit professionellen Call-Centern gemacht haben. Der Kunde, der telefoniert, ist gerade im Erstkontakt sehr wählerisch und braucht eine wirksame Ansprache. Besondere Bedeutung kommt dabei der relativen Entfernung zum Gesprächspartner zu, der am Telefon anders als im persönlichen Gespräch zu binden ist.

Die Teilnehmer erwerben die Fähigkeit, das Medium Telefon zielsicher für eine effektive Gesprächsführung zu nutzen. Sie lernen die Planung, Organisation, Durchführung und Ergebniskontrolle von Telefongesprächen kennen und anwenden.

Die Teilnehmer erkennen den Unterschied zwischen einem normalen Gespräch und einem Telefongespräch und üben kundenorientierte und überzeugende Telefongespräche.

Zielgruppe:

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die überwiegend per Telefon Kundenkontakt haben.

Inhalte:

- Das Telefon als Arbeitsmittel und das Arbeitsumfeld
- Das Medium nutzen; typische Fehler am Telefon
- Die Präsentation des Unternehmens am Telefon
- Erfolgreiche Gesprächsführung am Telefon
- So überzeuge ich am Telefon
- Absagen und schlechte Nachrichten
- Beschwerden erfolgreich behandeln
- Schwierige Gesprächspartner am Telefon

Dauer:

2 Tage

*Rhetorik,
Moderation
&
Sozial-
kompetenz*

- Rhetorik
- Moderation
- Präsentationstechniken
- Sozialkompetenz

Rhetorik, Moderation & Sozial- kompetenz

■ Rhetorik

Als Mitarbeiter haben Sie täglich Überzeugungsarbeit zu leisten. Kompetentes Auftreten, überzeugende Ausdrucksweise, glaubwürdige Beratung und das "Verkaufen" eigener Ideen sind unerlässliche Voraussetzung für eine erfolgreiche Arbeit. Dieses Praxistraining hilft Ihnen, Ihre Rhetorik und Ihre Ausdrucksfähigkeit bei Präsentationen fachlicher Inhalte gezielt und gekonnt einzusetzen.

Sie verbessern Ihre Fähigkeit, überzeugend und glaubwürdig zu sprechen und schwierige Situationen souverän zu beherrschen. Die meisten in beruflichen Situationen verwendbaren rhetorischen Fertigkeiten lassen sich gut lernen und sind unmittelbar anwendbar. Sie erfordern aber auch, dass man das eigene Verhalten in Gesprächssituationen überdenkt und gegebenenfalls neue Verhaltensweisen einübt.

Zielgruppe:

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie Führungskräfte, die sich auf Veränderungsprozesse einstellen und sachorientiert überzeugen wollen.

Inhalte:

- Bedeutung von Rhetorik in Beruf und Öffentlichkeit
- Wovon die überzeugende Gesamtwirkung abhängt
- Das rhetorische Instrumentarium im Einzelnen
- Wo liegen die eigenen rhetorischen Stärken und Verbesserungspotenziale?
- Aufbau und Struktur eines Vortrags
- Checkliste für die zielwirksame Vorbereitung -----
- Stichwortkonzept und freie Rede -----
- Das "Storyboard"
- Fachliche Inhalte überzeugend "überbringen"
- Rhetorische Instrumente gekonnt einsetzen
- Was Sie für einen guten ersten und letzten Eindruck tun können
- Zuhörer fesseln - Wie Sie Aufmerksamkeit wecken
- Überzeugen durch lebendiges Sprechen
- Wie Sie Signale der Zuhörer früh erkennen
- "Stressfahrplan" - Umgang mit Lampenfieber
- Schwierige Situationen
- Schlagfertigkeit trainieren -----
- Umgang mit Einwänden und kritischen Fragen

Dauer:

2 Tage

Rhetorik, Moderation & Sozial- kompetenz

■ Moderation

Die komplexen Fragestellungen in den Unternehmen erfordern immer häufiger, dass Ziele, Probleme und Lösungsansätze in Besprechungen und Teamsitzungen erarbeitet werden. Um die Effektivität solcher Besprechungen zu gewährleisten, ist es notwendig, alle Beteiligten aktiv an den Lösungen mitgestalten zu lassen. Die Moderationsmethode ermöglicht es, Besprechungen kooperativ, strukturiert und ergebnisorientiert zu leiten. Verbindliche Entscheidungen können dadurch in wesentlich kürzerer Zeit getroffen werden. Überflüssige Störungen in Besprechungen werden wirkungsvoll unterbunden.

Nutzen: Schnelle und umfassende Einbeziehung aller Gruppenteilnehmer bei der Lösung von Aufgaben und Problemen. Verbesserung der Besprechungskultur durch wirksame Moderation und effektive und effiziente Besprechungstechniken.

Zielgruppe:

Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, die häufig an Besprechungen teilnehmen und ihre Fähigkeiten in diesem Bereich optimieren möchten.

Inhalte:

- Die Moderationsmethode und ihre Bedeutung für Konferenzen und Teamsitzungen
- Die Rolle des Moderators und andere Rollen -----
- Die Moderationsmethode
- Vorbereitung und Gestaltung einer Moderation
- Problemlösung mit der Moderationsmethode
- Vorbereitung, Planung und Durchführung einer Moderation
- Problemlösungstechniken
- Ideenfindungsmethoden
- Entscheidungstechniken
- Das Zusammenspiel von Visualisierungs- und Moderationstechniken

Dauer:

2 Tage

Rhetorik, Moderation & Sozial- kompetenz

■ Präsentationstechniken

Im Mittelpunkt des praxisbezogenen Trainings stehen typische Szenarien aus dem Präsentationsalltag der Teilnehmer. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer lernen, kundenorientierte Präsentationen durchzuführen und/oder Arbeits- und Projektergebnisse zielgruppengerecht und überzeugend unter Einsatz von Medien und Persönlichkeit im Unternehmen darzustellen.

Vermittelt wird das notwendige Rüstzeug, um wirksame und moderne Präsentationsstrategien zu entwickeln und die Kernbotschaft klar, verständlich und motivierend darzustellen. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer entwickeln Storyboards und Dramaturgien für Ihre Vorträge und unterstützen Ihren Auftritt durch ein marketinggerechtes Layout ihrer Präsentationen.

Zielgruppe:

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie Führungskräfte, die sich auf Veränderungsprozesse einstellen und sachorientiert überzeugen wollen.

Inhalte:

- Überzeugende Vortragsgestaltung
- Vorbereitung eines Vortrags (Zielgruppe, Inhalte, Ziele)
- Ein Storyboard für einen Vortrag
- Spannung vermitteln
- Regieanweisungen für den Auftritt
- Überzeugendes persönliches Auftreten
- 10 motivierende Aufhänger für den Einstieg
- Perfekte Vortragsunterstützung durch Visualisierung
- Aufbau und Struktur von Präsentationen -----
- Das richtige Layout finden
- Wahl und Gestaltung der Medien
- Kriterien zur Optimierung von Präsentationen
- Nach der Präsentation: Souverän diskutieren -----
- Tipps zum Umgang mit Störungen -----
- Schlagfertig reagieren

Dauer:

2 Tage

Rhetorik, Moderation & Sozial- kompetenz

■ Sozialkompetenz

Die Kooperationsfähigkeit von Führungskräften und Mitarbeitern wird in einer Welt dynamischer Veränderung zum Schlüsselfaktor für den Erfolg. Die Gestaltung der Spielregeln gemeinsamen Handelns in der Gruppe wird zu einer vordringlichen Führungsaufgabe.

Soziale Kompetenz ist die Fähigkeit, der jeweiligen Aufgabe und Situation entsprechend kommunizieren und handeln zu können. Teilnehmerinnen und Teilnehmer lernen, sich auch in schwierigen Situationen sozialkompetent verhalten zu können.

Soziale Kompetenz in Unternehmen und Organisationen zeigt sich in dem Ausmaß, in dem Mitarbeiter fähig sind, in ihrem beruflichen Umfeld selbständig, umsichtig und nutzbringend gemeinsam mit anderen zu handeln.

Zielgruppe:

Mitarbeiter, die eine Verbesserung der Zusammenarbeit über die Bereichsgrenzen ihrer Organisationseinheiten erreichen möchten.

Inhalte:

- Kommunikation als zentrale Sozialkompetenz
- Die Bedeutung persönlicher Interessen und Bedürfnisse
- Spielregeln und kooperatives Verhalten
- Norm- und Wertvorstellungen
- Selbstwert, Rollenübernahme und Rollendistanz
- Konsensförderndes Verhalten
- Die perspektivische Rolle eines „unbeteiligten“ Dritten (generalized other)
- Regeln der Kooperation
- Kommunikation in schwierigen Situationen
- Konfliktaustragung und -regelung
- Problemlösungskompetenz
- Sozialkompetent durch professionelles Selbstmanagement

Dauer:

2 Tage

*Prozess-
optimierung
&
Projekt-
Management*

- Prozessoptimierung
- Projektmanagement
- Innovation
- Zeitmanagement

Prozess- optimierung & Projekt- Management

■ Prozessoptimierung

In Zeiten zunehmenden Konkurrenzdrucks werden innovative Antworten für die täglichen Fragen jeder unternehmerisch denkenden Führungskraft immer notwendiger. Zum Beispiel Antworten auf die Grundfrage: Erhält ein Kunde das Produkt oder die Dienstleistung, die er zu einem spezifischen Zeitpunkt, in einer spezifischen Qualität und zu einem spezifischen Preis erwartet? Und wie sind die Geschäftsprozesse gestaltet, um dieses Produkt / die Dienstleistung so effizient wie möglich herzustellen bzw. zu erbringen?

Die Beantwortung erfordert eine Herangehensweise unter der Beteiligung engagierter und verantwortlicher Mitarbeiter, die direkt mit den Wertschöpfungsprozessen und den Kunden zu tun haben. Um sie wirklich innovativ sein zu lassen, müssen die Beteiligten die alten Denk- und Handlungsgewohnheiten verlassen können. Das ist im täglichen Ablauf oft nicht ganz einfach, weil es einen unvoreingenommenen Blick von Außen braucht, um etwas Neues denken und gestalten zu können.

Zielgruppe:

Organisationsentwickler, Führungskräfte aus Produktionsbetrieben und/oder Dienstleistungseinrichtungen.

Inhalte:

- Gewohnheiten verlassen
- Wertbestimmung aus Kundensicht
- Wertschöpfung und Wertverschwendung im Unternehmen
- Six-Sigma Grundlagen
- Value Stream Mapping
- Prozessdenken - der Fluss zwischen den Organisationseinheiten
- Widersprüche nutzen
- Vom Kunden aus steuern
- Ständige Optimierung
- Ermittlung und Zuweisung benötigter Ressourcen
- Prozessorientierte Zuständigkeiten
- Five S: Sort, Systematize, Sweep, Standardize, Self-Discipline

Dauer:

2 Tage

*Prozess-
optimierung
&
Projekt-
Management*

■ Projektmanagement

Größere, außergewöhnliche, komplexere und zeitlich begrenzte Aufgaben werden in Organisationen oft mit dem Mittel des Projektmanagements gelöst. Die Kunst des Projektmanagements besteht darin, das Handwerkszeug zu beherrschen; "Kochrezepte" helfen in der Regel nicht weiter, wenn es darum geht sachlich angemessene Projektstrukturen in weiterhin bestehende zumeist hierarchische Strukturen zu integrieren.

Die Seminarteilnehmer entwickeln Leitlinien für eine gute Verständigung und Zusammenarbeit innerhalb eines Projekts. Sie erproben und trainieren ihre Fähigkeiten zur kooperativen Führung von Projektgruppen.

Zielgruppe:

Projektleiter, Projektmitarbeiter

Inhalte:

- Voraussetzungen erfolgreicher Projektarbeit
- Arten der Projektorganisation
- Ablauforganisation von Projekten
- Kontrolle und Prozesssteuerung im Projekt
- Dokumentation des Projektverlaufs
- Lenkungsgruppen
- Zusammenarbeit mit anderen Projektgruppen
- Information und Kommunikation als Basis der Zusammenarbeit
- Kooperationsfördernde Grundeinstellung und Verhaltensweisen
- Die Rolle der Projektmitglieder
- Verständigen und Leisten in Arbeitsgruppen
- Wechselwirkung zwischen Kommunikationsverhalten, Arbeitsklima und Leistungseffizienz
- Konflikte konstruktiv bearbeiten
- Strategien bei Ziel- und Interessenkonflikten

Dauer:

2 Tage

Prozess- optimierung & Projekt- Management

■ Innovation

Sie werden täglich vor neue Probleme gestellt, die unkonventionelles Handeln und Verhalten erfordern. Dabei wird das souveräne Managen von immer komplexeren Zusammenhängen vorausgesetzt, werden konstruktive Denkansätze, innovative Lösungen und kreative Strategien erwartet. Improvisationstalent, Flexibilität und Innovationsbereitschaft sind heute fester Bestandteil moderner Berufsbilder.

Ziele dieses Seminars sind das Erlernen und konkrete Anwenden verschiedener Methoden zur kreativen Ideenfindung. Sie lernen Ihr kreatives Potenzial zu mobilisieren und zu optimieren. Die Teilnehmer bringen ihre Themen mit, damit diese im Team bearbeiten können. Kreativität ist erlernbar! Wie Sie Ihre kreative Energie freisetzen und zum Hervorbringen von Innovationen nutzen, zeigt Ihnen unser Training mit vielen Übungen.

Zielgruppe:

Alle Mitarbeiter, insbesondere Entwickler, Forscher und Konstrukteure.

Inhalte:

- Die Qualität kreativer Methodik als Erfolgsfaktor für innovatives Arbeiten
- kreative Problemlösungsprozesse steuern und entfalten
- Maximen eines Kreativität fördernden Verhaltens
- Kreativität und Teamarbeit
- von einer Denkblockade zum kreativen Sprung
- Strategien, die Kreativität fördern
- Querdenken
- Kreativitätstechniken
- Erfindungstechniken
- Präsentation von Ideen

Dauer:

2 Tage

*Prozess-
optimierung
&
Projekt-
Management*

■ Zeitmanagement

In den Unternehmen wächst der Leistungsdruck stetig. Zusätzliche Aufgaben werden häufig „draufgesattelt“. In ihrem Engagement für das Unternehmen überfordern sich häufig aber die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter oder verlieren ihre Kernaufgaben vor lauter Hektik aus den Augen. Das macht Stress. Dem kann man wirkungsvoll begegnen, wenn man ein effektives Zeitmanagement für sich selbst einführt. Die begrenzte Zeit kann bei der Zunahme der Aufgaben nur durch Entlastung von weniger dringlichen Arbeiten oder durch Erhöhung der eigenen Arbeitsproduktivität effektiv genutzt werden. Durch die Konzentration auf das Wesentliche der Arbeit kann man seine Leistungsfähigkeit erhalten und eventuell steigern. Wichtig ist aber auch, dass man frühzeitig den Arbeitsstress wirksam in den Griff bekommt, will man nachhaltig seine Arbeitskraft erhalten. Durch eine sinnvolle Kombination von Zeitmanagement und Antistresstechniken lässt sich der den Teufelskreis von Arbeitsbelastung und Stress überwinden und in der Regel steigt dann auch wieder die Leistungsfähigkeit und damit verbunden die Arbeitszufriedenheit.

Zielgruppe:

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die unter Arbeitsdruck und Stress Zeit für das Wesentliche gewinnen wollen.

Inhalte:

- Ursachen von Zeitproblemen
- Zeitfressern und Störungen
- Umgang mit knapper Zeit
- Planungstechniken
- Entscheidungstechniken
- Zeitgewinn in Konferenzen und Besprechungen
- Stressfaktoren und ihre Auswirkung auf die Arbeit
- Stressfaktoren als Auslöser von Demotivation
- Möglichkeiten der Stressbewältigung

Dauer:

2 Tage

Personal-
entwicklung

*Personal-
Entwicklungs-
konzepte*

*Potenzial-
analysen*

*Assessment-
Center*

*Personal-
beurteilungs-
systeme*

*Personal-
entwicklungs-
konzepte*

■ **Personalentwicklungskonzepte**

Grundlage von Personalentwicklungsmaßnahmen sind sorgfältig durchgeführte Bedarfsanalysen für Mitarbeiter oder für Gruppen und Teams, die sich aus der Unternehmensstrategie ableiten.

Wir entwickeln maßgeschneiderte Personalentwicklungskonzepte auf der Basis solcher Bedarfsanalysen, unterstützen Sie bei der Durchführung und dem Controlling

Personalentwicklungsmaßnahmen können sein:

- Fach- oder Führungstrainings,
- Workshops
- Coaching,
- Moderation
- Mentoring,

*Personal-
entwicklungs-
konzepte*

■ Potenzialanalysen

Der erste Schritt von Personalentwicklungsmaßnahmen ist die Standortbestimmung des einzelnen Mitarbeiters oder von Gruppen und Teams.

- Dazu werden bei unseren Potentialanalysen nur bewährte eignungsdiagnostische Verfahren und Instrumente eingesetzt.

Sie erhalten bei jeder von uns durchgeführten Potentialanalyse

- eine detaillierte Beschreibung der durchgeführten Gespräche sowie der Test- und Übungsergebnisse
- ein Stärken-/ Schwächenprofil sowie
- klare Entwicklungsempfehlungen.

Dadurch wird sichergestellt, dass nicht mit dem Gießkannenprinzip wertvolle Ressourcen vergeudet werden, sondern individuell gezielte Maßnahmen genau dort helfen, wo sich der tatsächliche Entwicklungsbedarf der Mitarbeiter befindet.

*Personal-
entwicklungs-
konzepte*

■ Assessment Center

Assessment Center (AC's) sind eine effektive Methode, mit überschaubarem Aufwand die Stärken und Schwächen der Teilnehmer zu evaluieren.

Wir beraten Sie bei

- der Vorauswahl der Teilnehmer
- der Konzeption und dem Design der AC's
- der Beobachterschulung
- der Durchführung der AC's
- der Moderation der Beobachterkonferenz und
- der Erstellung der schriftlichen und mündlichen Individualberichte.

Besonderes Augenmerk legen wir bei der Durchführung dabei auf

- Transparenz und Fairness für die Teilnehmer
- die enge Abstimmung des Designs des AC mit den tatsächlichen Anforderungen im Unternehmen

*Personal-
entwicklungs-
konzepte*

■ **Personalbeurteilungssysteme**

Regelmäßige Mitarbeiter-Beurteilungsgespräche geben eine Orientierung und Hilfestellung für Entwicklungsmaßnahmen.

Ein an Kompetenzen und Positions-/ Aufgabeninhalten orientiertes Beurteilungssystem schafft die Grundlage für sachliche und motivierende Mitarbeitergespräche.

Die Methodik eignet sich für mittelständische Unternehmen ebenso wie für internationale Konzerne. Sie ist auf allen Führungs- und Mitarbeitererebenen einsetzbar.

A large, yellow sticky note with a slight shadow is centered on the slide. It contains the text 'Coaching und Karriereberatung' written in a blue, cursive font.

Coaching
und Karriere-
beratung

*Werte
Im Beruf*

Coaching

*Selbst-
management*

Outplacement

Werte Im Beruf

■ Werte im Beruf

„Plus outre.“ - „Über das Mögliche hinaus“
Wahlspruch der Kurfürstin Louise von Brandenburg

Organisationen, die sich traditionellen Werten verpflichtet fühlen, erleben in der Gegenwart einen Modernisierungsdruck bei der Umgestaltung ihrer Strukturen nach ökonomischen Denkmodellen, die in der Welt ihren Siegeszug angetreten haben.

Aus dem Zusammenspiel von Werteorientierung und Ökonomisierung entstehen dabei häufig institutionelle Hybride, bei denen gute Absichten in beiden Richtungen oft unerwünschte Nebenfolgen erzeugen.

Eine der wichtigsten Nebenfolgen ist vielfach die institutionelle und in Folge auch personelle Überforderung durch Formelkompromisse. Die Organisationen können den alten Anforderungen nicht mehr und den neuen noch nicht hinreichend genügen. Es entstehen Parallelwelten zwischen Aufgaben, die gemeinwohlorientiert sein sollen und solchen, die sich an Märkten orientieren.

Es reicht dann aber in dieser Zwickmühle nicht aus, die Werte in einer Welt der Ökonomie reparierend anzumahnen.

Vielmehr fehlen Organisationsstrukturen, in denen sich traditionelle Werteorientierungen und ökonomisches Managementdenken gegenseitig durchdringen und dadurch innovativ und produktiv gestalten lassen.

Wir helfen Ihnen, auf der einen Seite die ethischen Grundlagen ihrer Arbeit aufzuarbeiten, die traditionellen Werte Ihrer Organisationen neu zu interpretieren und auf der anderen Seite die Modernisierungsprozesse des modernen Managements zu verstehen. Auf der Basis des Verständnisses von Werten und Ökonomie lassen sich dann widerspruchsbasiert konstruktive Lösungen entwickeln, die neue Formen der Organisation ermöglichen.

Zielgruppe:

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die die Widersprüche in der Arbeitswelt konstruktiv und kreativ lösen wollen.

Werte Im Beruf

■ Werte im Beruf

Inhalte:

- Die ethischen Werte der Organisation
- Die aktuellen Trends der Managementlehre
- Die Widersprüche in der Organisation
- Die Auswirkungen der Widersprüche in der Organisation
- Die organisatorische Zwickmühle
- Wie man Probleme löst
- Wie man mit Widersprüchen umgehen kann
- Wie man Wertekonflikte löst
- Kreativitätstechniken
- Innovationsstrategien
- Widerspruchsorientierte Innovationsmethoden
- Entscheidungstechniken
- Folgerungen für die Umsetzung

Methode:

Kurzvorträge, Präsentationen, Gruppenarbeit, Diskussion und Erfahrungsaustausch.

Dauer:

2 Tage

Coaching

■ Coaching

Coaching ist - richtig eingesetzt - eine in ihrer Effektivität kaum zu überbietende Personalentwicklungsmaßnahme

Das Coaching dient dazu:

- Einzelpersonen konstruktiv weiterzuentwickeln
- Potentiale zu entfalten
- Lösungen anzustreben statt nur Probleme zu vertiefen und
- Konflikte aufzulösen und zu überwinden

Das Verhältnis von Coach und Coachee ist in der Regel intim und sensibel. In unserem Coaching-Pool verfügen wir über verschiedene Coaches mit den unterschiedlichsten Ansätzen, Methoden und Persönlichkeiten. Grundvoraussetzung eines erfolgreichen Coachings ist der Aufbau von gegenseitigem Vertrauen!

Allen Coaches gemein ist die:

- lange Lebens- und Berufserfahrung
- die Kenntnis des Unternehmensalltags aus eigener Erfahrung
- eine solide und langjährige Ausbildung sowie
- vertiefte psychologische Kenntnisse.

Selbst- management

■ Selbstmanagement

Fit sein für Veränderungen – die beste Voraussetzung für eine zielorientierte Karriere und ein zufriedenes Leben.

Gerade bei beruflich stark engagierten Menschen entsteht das Gefühl einer immer stärkeren täglichen Arbeitsbelastung, bei der die langfristigen beruflichen Ziele und die Lebensperspektiven häufig zu kurz kommen..

Die Work-Life-Balance gerät aus den Fugen und die berufliche und private Lebensführung leiden.

Das beste Mittel hiergegen ist Vorbeugung, indem Sie einen Arbeitsstil entwickeln, der Sie nicht treibt, sondern bei dem Sie selber aktiv Ihre beruflichen und privaten Ziele steuern und in Einklang bringen.

Outplacement

■ Outplacement

Reorganisationsmaßnahmen in Unternehmen haben häufig zur Folge, dass Positionen in einer Form verändert werden, die eine weitere Zusammenarbeit zwischen Unternehmen und Mitarbeiter langfristig nicht mehr möglich macht.

Wird das Arbeitsverhältnis zwischen Unternehmen und Mitarbeiter aus diesem Grund einvernehmlich beendet, erklärt sich das Unternehmen häufig bereit, als Teil der Aufhebungsvereinbarung ein Einzel-Outplacement-Projekt für den Mitarbeiter zu finanzieren.

Zielsetzung für diese Maßnahme ist die Wiedereingliederung des Mitarbeiters in den Arbeitsprozess in einem anderen Unternehmen.



Prof. Dr. Albert Günther

Jurist und Verwaltungswissenschaftler
Vorstandsvorsitzender des Instituts für Kommunal- und Verwaltungswissenschaften NRW (IKV) Düsseldorf
Professor für öffentliches Recht an der Fachhochschule für öffentliche Verwaltung Nordrhein-Westfalen (em.)

Schwerpunkte:

Kommunalrecht,
Verwaltungsmodernisierung



Prof. Dr. Bernd M. Lindenberg

Sozialwissenschaftler
Direktor des Instituts für Kommunal- und Verwaltungswissenschaften NRW (IKV) Düsseldorf
Professor für Tourismuswirtschafts an der EBC Hochschule, Campus Düsseldorf
Lehrbeauftragter an der Fachhochschule für öffentliche Verwaltung NRW und Hochschule Neuss

Schwerpunkte:

Management, Führung,
Kundenorientierung,
Innovation



Prof. Eberhard G. Fehlau

Dipl.-Psychologe, Dipl.-Soziologe,
Geschäftsführer Fehlau & Partner,
Direktor des Instituts für Kommunal- und Verwaltungswissenschaften Nordrhein-Westfalen
Düsseldorf, Lehrbeauftragter an der FH Düsseldorf und an der FHöV NRW, Standort Duisburg

Schwerpunkte:

Personal- und Organisationsentwicklung,
Unternehmenskommunikation;
Coaching,
Supervision,
Demografischer Wandel



Manfred Wolgramm

Diplom Ingenieur, Gemeindedirektor a.D.,
Lehrbeauftragter für Personal und Organisation an der Fachhochschule für öffentliche Verwaltung NRW, ehem. Personalleiter des Flughafens Köln-Bonn, Consultant für Personal- und Organisationsfragen bei öffentlichen Verwaltungen

Schwerpunkte:

Kommunale Wirtschaftsbetriebe und Demographischer Wandel - alternde Belegschaften



Institut für Kommunal- und Verwaltungswissenschaften

Saarwerdenstr.18

40547 Düsseldorf

Telefon: 0211-4932650

Fax: 0211-49326520

Email: ikv-nw@t-online.de

Internet: www.ikv-nw.de

Vorstand: Prof. Dr. Albert Günther

Direktoren: Prof. Eberhard G. Fehlau. Prof. Dr. Bernd M. Lindenberg