

# Confidosdialog

Magazin für Personalentwicklung und berufliche Qualifizierung

## Gesunde Unternehmen

2. Auflage



Trendthemen

Tipps

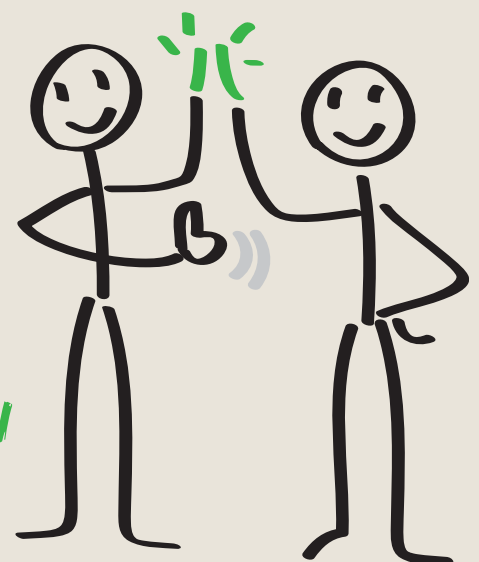
Trainerprofile

Seminare



GESUNDHEIT  
STÄRKEN

POTENZIALE  
ENTWICKELN



Wir entwickeln Potenziale

Inhouse-Training  
Coaching  
Beratung  
Vorträge  
Moderation  
Businessstheater

 **Confidos**  
Akademie Hessen®



Der Verein Weiterbildung Hessen e.V.  
vergibt das Qualitätssiegel an

# ZERTIFIKAT

**Confidos Akademie Hessen  
Winchesterstraße 2  
35394 Gießen**

Weiterbildung Hessen e.V. testiert mit der Vergabe des Qualitätssiegels das hohe Qualitätsniveau in der Weiterbildung, das er mit seinen Qualitätskriterien fordert.

An Weiterbildung Interessierte können davon ausgehen, dass Weiterbildungseinrichtungen mit Qualitätssiegel diese Qualität bei ihrer Arbeit einhalten, seriöse Teilnahmebedingungen bieten und sich in Streitfällen einem Schlichtungsverfahren unterziehen.

Weiterbildung Hessen e.V. sorgt für Transparenz und Orientierung in der hessischen Weiterbildung. Der Verein ist ein Zusammenschluss von hessischen Bildungseinrichtungen, die sich auf gemeinsame Qualitätsstandards verpflichten. Die Einhaltung der Qualitätsstandards wird durch unabhängige, ehrenamtlich tätige Gutachter überprüft.

Weiterbildung Hessen e.V. arbeitet gemeinnützig.

Das Zertifikat ist gültig bis 30.11.2017

Frankfurt am Main, den 25.11.2014

Claus Kapelke  
Vorsitzender des Vorstandes



Ob der römische Dichter Juvenal mit seinem philosophischen Satz „Mens sana in corpore sano“ bereits an die Gesundheit in Unternehmen gedacht hat? Wer weiß. Doch seine Lebensweisheit, dass die Befindlichkeit von Körper und Geist sich wechselseitig beeinflusst, gewinnt immer mehr an Bedeutung. Besonders in Zeiten, in denen wir global vernetzt arbeiten und es von vielen erwartet wird, dank Internet und Social Media jederzeit erreichbar zu sein – Wochenende und Urlaub inbegriffen.

Sowohl der Körper als auch der Geist sind diesen ausufernden Anforderungen allerdings immer weniger gewachsen. Die einen erkennen das und versuchen etwas zu ändern, indem sie den Körper mit Sport fit halten, auf eine gesunde Ernährung achten und mehr Zeit u. a. für ihre Familie einplanen, um auch den emotionalen Akku aufzuladen. Die anderen halten das für Zeichen von Schwäche, die sie nicht zeigen wollen. Stattdessen machen sie permanent Überstunden und sind rund um die Uhr für ihren Arbeitgeber erreichbar. Aber mit Effizienz und Produktivität hat das wenig zu tun.

Unsere Arbeitswelt verändert sich, und das hat durchaus Vorteile. Aber Körper und Geist müssen diesen Veränderungen auch folgen können – sonst ist rasch Überforderung die Folge, die zu Leistungseinbrüchen und im schlimmsten Falle zur Arbeitsunfähigkeit führen kann. Unternehmen und Institutionen sind deshalb gefordert, proaktiv auf den permanenten gesellschaftlichen Wandel zu reagieren, wollen sie dauerhaft leistungsfähige und motivierte Beschäftigte an sich binden.

Es sind die so genannten weichen Faktoren, die oftmals den Unterschied machen zwischen krank machendem Distress und gesundem, motivierendem Eustress. Besonders die sozialen Kompetenzen wie Kommunikations- und Teamfähigkeit – die bereits in der Ausbildung junger Nachwuchskräfte überwiegend zu kurz gekommen sind.

Mit der vorliegenden Ausgabe des **Confidosdialog** geben wir Ihnen viele praxisnahe Beispiele, wie Sie die Potenziale Ihrer Mitarbeiter vom Facharbeiter in der Produktion bis in die Führungsebene entwickeln und fördern können. „Gesund führen“, Prozessoptimierung in der Produktion, Kommunikation und Körpersprache, vitale Ernährung und die Kunst, stressfreier zu telefonieren: All das hat Einfluss auf die Gesundheit und Motivation Ihrer Mitarbeiter. Im Themenschwerpunkt „Gesunde Unternehmen“ erfahren Sie mehr darüber.



Aber Sie finden in dieser Ausgabe auch weitere Handlungsfelder, die aus einer modernen Arbeitswelt nicht mehr wegzudenken sind. Wie man Projekte professionell aufsetzt, Präsentationen mit Powerpoint mehr Power gibt, welche Kreativitätstechniken helfen, neue Ideen zu entwickeln oder Sie sich interkulturell besser aufstellen. Zu all diesen und weiteren Fragen finden Sie in diesem Heft wertvolle Tipps und Anregungen von unserem erfahrenen 15-köpfigen Trainer- und Beraterteam.

Wir haben Sie neugierig gemacht? Sie möchten uns und unsere Leistungen näher kennen lernen? Dann starten Sie doch ganz einfach in einen Dialog mit uns. Wir freuen uns auf Sie!

Eine spannende Lektüre mit dem neuen **Confidosdialog** wünscht Ihnen Ihr

Holger Fischer  
Inhaber Confidos Akademie Hessen



6

## Confidos Akademie Hessen Weiterbildung mit Qualitätssiegel

Wir entwickeln Potenziale – nicht nur für den Mittelstand

8

## Gesundheitsmanagement und Prävention

Mit Win-Win-Strategien zum Unternehmenserfolg

Von Confidos-Inhaber | Holger Fischer

10

## Kranke Arbeit – gesunde Arbeit

Wie Sie als Führungskraft zum aktiven Gestalter werden

Von Confidos-Trainerin und Coach | Sonja Wettlaufer

13

## Gesunde Kommunikation – Gesundes Team!

Gesund kommunizieren ist Fitness für die Psyche

Von Confidos-Trainerin und Coach | Ulla Fleckner-Jung

16

## Energien freisetzen – Ziele erreichen

Sich mit der richtigen Einstellung selbst motivieren –  
und zwar nachhaltig

Von Confidos-Trainer und Coach | Peter Gerst

19

## Gesunde Mitarbeiter, gesundes Unternehmen

Mit Lean Management effiziente und  
gesundheitsgerechte Arbeitsprozesse gestalten

Von Confidos-Trainer und KVP-Berater | Andreas Creutz

22

## Entspannt und erfolgreich arbeiten im Büro

Effizientes Arbeits- und Zeitmanagement –  
die beste Prophylaxe gegen Burnout

Von Confidos-Trainerin und Beraterin | Stephanie Steen

25

## Stimmstarker Auftritt

Mit Improtheater oder Unternehmens-Chor  
den Teamgeist fördern und die Stimmung verbessern

Von Confidos-Trainerin und Coach | Helga Liewald

28

## Stressfalle Telefon

Wie Sie entspannt und dennoch zielgerichtet telefonieren

Von Confidos-Trainer und Coach | Volker Wirth

**Gesund essen – fit am Arbeitsplatz**

Mit der richtigen Ernährung powervoll und geistig fit bleiben

Von Confidos-Trainerin und Beraterin | Natascha Hönig

31



**Ziele als Zeichen**

Wie Führungskräfte in der Wirtschaft von Erfahrungen aus dem Spitzensport profitieren

Von Confidos-Trainer und Keynote Speaker | Stefan Koch

34



**Balance your Life**

Ihr Körper würde Bewegung wählen – Sie auch?

Von Confidos-Trainer und Physiotherapeut | Marco Plass

36



**Confidos Akademie Hessen  
Confidos Unternehmenstheater und Events**

Emotional – Erlebbar – Interaktiv

38



**Projekte vom Start weg erfolgreich leiten**

Projektmanagement macht Arbeit.

Es lohnt sich, sie richtig zu machen!

Von Confidos-Trainer und Coach | Sebastian Stockebrand

41



**Interkulturell kompetent in Behandlung und Pflege**

Die Bedeutung kultureller Unterschiede und Besonderheiten im Gesundheitswesen

Von Confidos-Trainerin und Coach | Dr. Annette Lühken

44



**Mehr Power mit PowerPoint**

Öde Präsentationen adé. Wie Sie mit Klarheit und Kreativität überzeugen – und auch noch Zeit dabei sparen

Von Confidos-Trainer und Berater | Dirk Engel

47



**Ideen finden – Probleme lösen**

Mit Kreativität zum Unternehmenserfolg

Von Confidos-Trainerin und Marketing-Beraterin | Andrea Janzen

50



**Öffentlichkeitsarbeit leicht gemacht –  
PR ist keine Hexerei**

So machen Sie Ihr Unternehmen sichtbar

Von Confidos-Trainerin und Coach | Constanze Schleenbecker-Büttner

53



# Confidos Akademie Hessen

## Weiterbildung mit Qualitätssiegel

### Wir entwickeln Potenziale – nicht nur für den Mittelstand

Die Entwicklung und Förderung von Potenzialen ist ein Kernelement der in Gießen ansässigen Confidos Akademie Hessen. Der zertifizierte Weiterbildungsanbieter bietet – nicht nur für den Mittelstand – maßgeschneiderte Trainingskonzepte und Coachings mit hohen Qualitätsstandards.

Gründer und Inhaber Holger Fischer kennt den Mittelstand und dessen Qualifizierungsbedarf sehr gut. Der diplomierte Sozialwissenschaftler war zuvor mehr als acht Jahre Qualifizierungsbeauftragter für den Landkreis Gießen. „Da kommt man mit vielen Geschäftsführern und Weiterbildungsanbietern in Kontakt und bekommt ein gutes Gespür dafür, wo der Schuh drückt“, sagt der 46-jährige Familienvater.

Mit einem erfahrenen Team aus nunmehr 15 Trainern/-innen und Coaches bietet die Akademie überwiegend maßgeschneiderte Inhouse-Trainings für den Mittelstand an. Viele der Trainer kennt Fischer bereits aus seiner Zeit

als Qualifizierungsbeauftragter und arbeitet schon lange vertrauensvoll mit ihnen zusammen.

#### Den Kundenwunsch im Blick

Die persönliche Betreuung seiner Kunden und Nachhaltigkeit stehen für Akademiegründer Holger Fischer ganz weit oben. „Für die Klärung der Anforderungen nehmen wir uns viel Zeit. Einer oder mehrere Trainer aus unserem Team sind von Anfang an dabei. So sind wir in der Lage, die Vorgehensweise individuell mit dem Kunden abzustimmen.“ Das qualifizierte Backoffice der Akademie kümmert sich routiniert um alles andere.

#### Vom Inhouse-Training bis zum szenischen Vortrag / Unternehmenstheater

Neben fachspezifischer Beratung und individuellen Coachings bietet die Akademie maßgeschneiderte, themenbezogene Inhouse-Schulungen. Zum Klientel gehören Un-



ternehmen, Verbände und öffentliche Einrichtungen wie z. B. HDI Talanx, Neusehland Augenoptik und Hörakustik, die Firma Jakob Maul, Wirtschaftsförderungen oder auch NGOs wie World Vision, um einige Beispiele zu nennen.

Einige unserer Teammitglieder verfügen neben der Trainingserfahrung gleichzeitig über eine langjährige Schauspielerausbildung und Regiearbeit. In unseren Trainings setzen wir je nach Anforderung daher auch gezielt Elemente aus der Theaterpädagogik ein. Unternehmens- oder Improvisationstheater schafft Emotionen und erreicht den Verstand und das Herz der Mitarbeiter, Kunden oder Geschäftspartner. Zu unterschiedlichen Fragestellungen bieten wir szenische Vorträge an, die wir zur Sensibilisierung für verschiedene Themen wie Vertrieb, Führung oder Ernährung für Kunden umsetzen.

### Geprüfte Weiterbildungseinrichtung

Seit Februar 2012 führt die Akademie nach eingehender Prüfung das Gütesiegel „geprüfte Weiterbildungseinrichtung“ des Vereins Weiterbildung Hessen e.V.: Alle Trainer, Coaches, Berater und Beschäftigten der Confidos Akademie Hessen haben sich zur Einhaltung der Qualitätsstandards verpflichtet. Hierzu zählen u. a. eine inhaltlich und methodisch hochwertige Seminargestaltung, ein transparentes Angebot, eine sachkundige Betreuung und Beratung sowie seriöse Teilnahmebedingungen und die Verpflichtung, sich in Streitfällen einem Schlichtungsverfahren zu unterziehen. Der gemeinnützige Verein Weiterbildung Hessen e.V. wurde im Jahr 2003 von hessischen Weiterbildungseinrichtungen, der IHK Frankfurt am Main und dem Hessischen Wirtschaftsministerium gegründet. Ihm gehören hessische Einrichtungen der allgemeinen, beruflichen und politischen Bildung an.

Nach Qualitätsstandards zu arbeiten ist für Fischer keine lästige Pflichterfüllung, sondern die Basis einer langfristigen und erfolgreichen Zusammenarbeit mit seinen Auftraggebern. Im Anschluss an Seminare oder Trainings der Confidos Akademie Hessen erhalten die Teilnehmer ein persönliches Zertifikat mit dem Gütesiegel einer geprüften Weiterbildungseinrichtung.

Eine aktuelle Kundenliste sowie weitere Stimmen finden Sie unter [www.confidos-akademie.de/weiterbildung/kunden](http://www.confidos-akademie.de/weiterbildung/kunden)

*Von der Confidos Akademie Hessen fühlen wir als eines der führenden mittelständischen Unternehmen aus dem Bereich Optik- und Hörakustik in Hessen uns sehr gut betreut.*

*Uns haben besonders die neuartigen Trainingsmethoden überzeugt, bei denen auch Schauspieler zum Einsatz kamen. Mit der Umsetzung des modularen Konzepts „Kleiner Glückskurs“ durch Trainer und Schauspieler Peter Gerst verfolgen wir das Ziel, dass unsere Mitarbeiter/-innen zukünftig noch empathischer verkaufen und unsere Kunden begeistern.*

*Das Feedback der bisher rund 45 Teilnehmer/-innen über den interaktiven Workshop und die Vermittlung des Themas durch Herrn Gerst war so positiv, dass wir nun das Angebot sukzessive auf alle Filialen erweitern möchten.*

Thomas Kupka, Personalleitung  
NEU SEH LAND Hartmann GmbH & Co. KG  
[www.neusehland.de](http://www.neusehland.de)

### Sprechen Sie uns an:

#### **Confidos Akademie Hessen**

im Technologie- und Innovationszentrum Gießen  
Winchesterstraße 2 · 35394 Gießen

Inhaber: Dipl.-Sozialwissenschaftler Holger Fischer

Telefon: 0641 9721953-0

Telefax: 0641 9721953-9

[info@confidos-akademie.de](mailto:info@confidos-akademie.de)

[www.confidos-akademie.de](http://www.confidos-akademie.de)



# Gesundheitsmanagement und Prävention

## Mit Win-Win-Strategien zum Unternehmenserfolg

Von Confidos-Inhaber | Holger Fischer

Die Zahlen klingen dramatisch für den Mittelstand: Einen erneuten Anstieg der Krankheitsstage von Erwerbspersonen in Deutschland meldet die Techniker Krankenkasse in ihrem Gesundheitsreport 2013. Im Durchschnitt 14,7 Tage mussten Arbeitgeber auf jeden Beschäftigten aufgrund von Arbeitsunfähigkeit verzichten. Die Botschaft ist klar: In Unternehmen und Verwaltungen besteht Handlungsbedarf. Um Ausfällen durch Krankheit oder Leistungseinbrüchen am Arbeitsplatz entgegenzuwirken, sind sie gefordert, dieses Problem als gesamtgesellschaftliche Aufgabe wahrzunehmen.

Ein gesunder Arbeitsplatz wirkt sich auf die Gesundheit der Mitarbeiter positiv aus. Diese Erkenntnis ist nicht neu. Um jedoch nachhaltige Effekte zu erzielen, ist es nicht allein mit der Durchführung eines Gesundheitstages oder der Bereitstellung eines Obstkorbs im Büro getan. Wer

als Geschäftsführer oder Führungskraft auf reine Kosmetik setzt, hofft vergebens auf einen anhaltenden Effekt.

Ziel muss vielmehr sein, die Belastungen der Beschäftigten nachhaltig zu reduzieren und deren persönliche Ressourcen zu stärken. Durch gute Arbeitsbedingungen und Lebensqualität am Arbeitsplatz wird auf der einen Seite die Gesundheit und Motivation nachhaltig gefördert und auf der anderen Seite die Produktivität, Produkt- und Dienstleistungsqualität und Innovationsfähigkeit eines Unternehmens erhöht.

So sieht eine Win-Win-Situation für Arbeitgeber und Arbeitnehmer aus. Und ganz nebenbei lässt sich damit auch das Unternehmensimage als guter Arbeitgeber aufbessern. Ein weiteres Argument: Im Zeitalter des demographischen Wandels haben diejenigen Arbeitgeber

### Vorteile bei der Umsetzung eines Betrieblichen Gesundheitsmanagement (BGM) für Ihr Unternehmen:

- Erhöhung der Produktivität  
Beschäftigte, die motivierter und gesünder sind, arbeiten effektiver und effizienter.
- Reduzierung der Kosten  
BGM senkt im Durchschnitt die Krankenkosten um 26 Prozent und Fehlzeiten um 27 Prozent! (vgl. iga-Report 13)
- Größere Identifizierung der Belegschaft mit ihrem Unternehmen  
Durch höhere Zufriedenheit der Mitarbeiter/-innen entsteht eine nachhaltige Bindung an das Unternehmen: Die Kosten für Fluktuation von Fachkräften sinken.
- Verbessertes Image ihres Unternehmens (Employer Branding)  
Potenzielle Bewerber – und auch Kunden – nehmen Unternehmen, die ihren Beschäftigten ein gesundheitsförderndes Umfeld bieten, als attraktive Arbeitgeber wahr.
- Unterm Strich ökonomisch  
BGM-Maßnahmen führen laut wissenschaftlicher Studien zu einem Return on Invest (ROI) von 1:2 bis 1:6. Wenn Sie beispielsweise 1.000,- Euro in BGM-Maßnahmen investieren, zahlt sich das im Werte des Doppelten (2.000,- Euro) bis Sechsfachen (6.000,- Euro) des eingesetzten Kapitals aus. (vgl. iga-Report 13)



im Wettbewerb um qualifizierte Nachwuchskräfte die besten Ausgangspositionen, die als besonders attraktiv wahrgenommen werden. Und in diesem Zusammenhang punktet neben monetären Aspekten und Aufstiegsmöglichkeiten zunehmend auch der „Wohlfühlfaktor“. Dies gilt insbesondere für leistungsorientierte Arbeitnehmer.

### Neue Strategien gefragt

Massagen oder der Besuch des Fitnessstudios sind klassische Präventionsmaßnahmen, die von Krankenkassen und Arbeitgebern seit vielen Jahren bezuschusst werden. Gute Ansätze. Ohne eine nachhaltige Strategie, die von der Führungsebene mitgetragen und aktiv vorgelebt wird, haben sie allerdings nur teilweise den gewünschten Erfolg. Betriebliches Gesundheitsmanagement setzt die Rahmenbedingungen für einen Prozess, der das Thema Gesundheit im Betrieb als strategisches Managementtool verankert. Daneben gewinnen zuneh-

mend Präventionsmaßnahmen an Bedeutung, die kommunikative Aspekte, also die so genannten Softskills, im Blick haben. Hierzu zählen Themen wie Gesund führen, Konfliktmanagement oder auch die individuelle Haltung im Umgang mit Stress.

Die Confidos Akademie Hessen begleitet Unternehmen und Institutionen durch gezielte Präventionsmaßnahmen oder die Einführung von BGM-Prozessen. Je nach Bedarf und Anforderungen kooperiert die Akademie eng mit verschiedenen Krankenkassen. Eine finanzielle Förderung von Maßnahmen ist in Einzelfällen möglich. In der aktuellen Ausgabe des **Confidosdialog** erhalten Sie von unserem Kompetenzteam viele Tipps und Anregungen rund um das Schwerpunktthema „Gesunde Unternehmen“.

Weitere Infos unter: [www.confidos-akademie.de/  
betriebliches-gesundheitsmanagement](http://www.confidos-akademie.de/betriebliches-gesundheitsmanagement)



GESUNDHEIT WEITER GEDACHT

**WEIL GUTE VORSÄTZE**

**BESTE ANREGUNGEN BRAUCHEN.**

Mit »Deutschland bewegt sich!« und vielen weiteren starken Kooperationen machen wir Lust auf Bewegung und mehr. Konsequenz! Mit innovativen Events, zielgruppengerechten Aktionen und bewegenden Angeboten. Mehr Infos gibt's unter:

→ [www.barmer-gek.de.de](http://www.barmer-gek.de.de)

**BARMER GEK**

# Kranke Arbeit – gesunde Arbeit

## Wie Sie als Führungskraft zum aktiven Gestalter werden

Von Confidos-Trainerin und Coach | Sonja Wettlaufer

Arbeit stärkt die Gesundheit. Und Arbeit macht krank. Zwei gegensätzliche Aussagen! Die Rahmenbedingungen machen den entscheidenden Unterschied.

Schon seit geraumer Zeit ist das Thema Burnout in aller Munde. Die Medien berichten nahezu ständig darüber – und fast jeder kennt mindestens eine Person in seinem Umfeld, die aufgrund hoher Belastungen und durch starken psychischen Druck krank geworden ist. Es sieht so aus, als stünden diese Phänomene in engem Zusammenhang zur Berufstätigkeit. Zugleich verweisen einige Studien darauf, dass berufliche Arbeit für den Menschen gesünder ist als Arbeitslosigkeit.

### Arbeitsanforderungen im Wandel

Die Anforderungen, die Berufstätigkeit an Menschen stellt, unterliegen einem permanenten Wandel. Mit dem Internet, der Digitalisierung und allgemeinen Technisierung hat sich unsere Arbeitswelt in den letzten Jahrzehnten massiv verändert. Diese Änderungen bergen Chancen und Risiken.

Insgesamt ist der Anteil an psychischen Erkrankungen in den letzten Jahren gestiegen. Der Stressreport 2012 der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA), der auf einer Befragung von mehr als 17.000 Erwerbstätigen basiert, benennt fünf Aspekte, die bei der Arbeit als belastend erlebt werden:

1. Verschiedene Dinge gleichzeitig zu bearbeiten
2. Starker Termin- und Leistungsdruck
3. Unterbrechungen bei der Arbeit
4. An der Grenze der Leistungsfähigkeit zu arbeiten sowie
5. Unter hohem Zeitdruck zu arbeiten

### Leitung und Personalentwicklung sind gefordert

Die Zunahme psychischer Erkrankungen im Zusammenhang mit veränderten Arbeitsanforderungen ist ein deutliches Signal an Unternehmensleitung und Perso-

alentwicklung. Das Signal, alle Ressourcen zu aktivieren, um die Chancen, die diese Veränderungen bergen, zielorientiert zu nutzen und die Risiken bewusst zu minimieren. Konkret bedeutet das, sich mit dem Thema Gesunde Führung auseinander zu setzen, um Arbeit und Betriebsklima so zu gestalten, dass die Gesundheit der Beschäftigten gestärkt wird: Vitalere Mitarbeiter arbeiten produktiver und sind fröhlicher.

### Berufliche und private Einflussfaktoren auf die Gesundheit

Unsere Gesundheit wird von privaten und beruflichen Aspekten beeinflusst.

#### Berufliche Einflussfaktoren:

Führung, Arbeitsinhalte und -prozesse, Kompetenzen, Betriebsklima, Arbeitsplatzgestaltung, Informationspolitik.

#### Private Einflussfaktoren:

Genetische Disposition, Ernährung, Bewegung, Beziehungen, Lebensgestaltung und Lebensfreude.

Die privaten und beruflichen Aspekte sind eng miteinander vernetzt und beeinflussen sich gegenseitig.

### Gesund führen

Zentraler Einflussfaktor, um die Gesundheit aller Akteure im Unternehmen systematisch und nachhaltig zu stärken, ist die Führung. Ausgewählte Impulse Gesunder Führung sind

#### Impuls 1: Sensibilität für die eigene Gesundheit

Gesund zu führen beginnt damit, dass sich Unternehmensleitung und Führungskräfte aktiv mit dem Thema Gesundheit auseinander setzen – nicht nur mit der Gesundheit der Mitarbeiter, sondern auch mit der eigenen. Dies ist auch eine Einladung, sich mit der eigenen Haltung zum Thema Krankheit auseinander zu setzen.



## Sonja Wettlaufer

360-Grad-Feedback  
 Führungskräfteentwicklung  
 Führungsinstrumente  
 Rollenorientierte  
 Teamentwicklung  
 Professionelle Auswahl  
 von Mitarbeitern  
 Self-Assessment WAVE®  
 mit Profi-Feedback

### Impuls 2: Wertschätzung

Wertschätzung kostet nichts – und bringt so viel: Sie zaubert meiner Mitarbeiterin Frau Hauser ein Lächeln ins Gesicht. Viel mehr noch: Sie stärkt ihr Selbstvertrauen und ihr Rückgrat. Sie lässt ihre Motivation nachhaltig wachsen. Und Frau Hauser entwickelt Lust, sich weiterzuentwickeln. Wertschätzung ist eine oft unterschätzte Ressource.

Persönliche Wertschätzung lädt mich ein, den Blick für meine Mitarbeiterin zu schärfen. Je individueller und präziser ich meine Wertschätzung zeige, umso stärker entfaltet sie ihre Wirkung. Und Wertschätzung darf ich mir auch selbst entgegenbringen.

### Impuls 3: Klarer Blick für die Aufgaben und Kompetenzen meiner Mitarbeiter

Herr Lochner legt im vertraulichen Coaching-Gespräch dar, dass er sich den veränderten Anforderungen nicht mehr gewachsen fühlt: neue Technologien, mit denen er sich schwer tut, erneut eine Umstrukturierung, ein neuer Chef, der für ihn mehr als anstrengend ist, etc.

Wir wissen, Herr Lochner ist kein Einzelfall. In Gesprächen unter vier Augen zeigt sich häufig, dass sich im-

### Lebensmotto

Man muss noch Chaos in sich tragen, um einen tanzenden Stern gebären zu können. (Nietzsche)

### Themen

Betriebliches Gesundheitsmanagement  
 Gesund Führen  
 WAVE®-Analyse  
 Personalauswahl  
 Teamentwicklung mit Wave®  
 Führungskräfte-Entwicklung  
 Gestaltung und Implementierung von Führungsinstrumenten

### Zertifizierung

WAVE®-Trainerin bei Saville Consulting  
 Organisationsaufstellung bei Gunthard Weber  
 Systemische Beraterin bei Fritz B. Simon  
 Organisationsentwicklung bei ITO, Ingolstadt  
 Diplom-Psychologin, Uni Würzburg

### Berufliche Stationen

Geschäftsführerin einer Firma für Personalentwicklung und IT  
 Freiberufliche Beraterin  
 Projektleiterin für Assessment-Center und Potenzialanalysen

mer mehr Menschen den Anforderungen nicht mehr gewachsen fühlen, die an sie gestellt werden. Allerdings wird das zumeist nicht offen angesprochen. Darin liegt die besondere Brisanz dieses Themas: Die Kultur unserer Leistungsgesellschaft macht es speziell den Leistungsträgern schwer, Unzulänglichkeiten, Grenzen oder fehlende Kompetenzen zuzugeben. Viel zu viel Energie wird damit verbraucht, den Schein zu wahren.

Es gilt, die Kompetenzen jedes Mitarbeiters klar zu erkennen und gemeinsam mit ihm Lösungen und Perspektiven zu suchen. Wichtig: Der Mitarbeiter muss dabei jederzeit sein Gesicht wahren können.

Unser Workshop zum Thema:

### Seminar: Gesund führen mit Klarheit, Kraft und Wertschätzung

Zielsetzung: Die Teilnehmer werden für gesundheitsbewusstere Führung sensibilisiert. Sie reflektieren ihr eigenes Arbeitsverhalten und entwickeln Strategien für ein gesünderes Verhalten im Führungsalltag. Sie vertiefen praktische Ansätze, um die Gesundheit ihrer Mitarbeiter zu stärken.

Inhalte:

- Reflexion des eigenen beruflichen Werdegangs hinsichtlich Gesundheit und Wohlbefinden
- Impuls: Gesundheit und Arbeit
- Was ist meine Tankstelle? Stärkung individueller Ressourcen für einen gesundheitsbewussteren Führungsalltag
- Impuls: Der Einfluss der Führung auf die Gesundheit
- Praktische Ansätze und Möglichkeiten, gesundheitsbewusster zu führen
- Impuls: Gesundheitsförderung und Betriebliches Gesundheitsmanagement

Methoden: Impulse, Selbstreflexion, Übungen, Gruppenarbeit, Erfahrungsaustausch

Dauer: 1 Tag, Inhouse oder Tagungshotel

Zielgruppe: Unternehmer und Führungskräfte, maximal 10 Personen.

Weitere ausführliche Informationen erhalten Sie hier: [www.confidos-akademie.de/gesund-fuehren](http://www.confidos-akademie.de/gesund-fuehren)

*Die Weltgesundheitsorganisation WHO definierte für den europäischen Raum bereits 1987 Gesundheit als die zentrale Fähigkeit und Motivation, um ein wirtschaftlich und sozial aktives Leben zu führen.*

#### Impuls 4: Gut ausgestattete Arbeitsplätze

Ergonomisch ausgestattete Arbeitsplätze sind eine wichtige Voraussetzung, um präventiv zu handeln. Das betrifft besonders Bereiche, in denen die Mitarbeiter körperlich besonders belastet sind, beispielsweise in der Produktion oder in der Pflege.

#### Impuls 5: Mut, Grenzen zu setzen

Gerade Führungskräfte definieren sich sehr über ihre Leistung. Wenn sich ihr Körper mit Schmerzen, Schlaf- oder Befindlichkeitsstörungen meldet, dann ist das ein wichtiges Signal, achtsamer auf die eigenen Grenzen zu blicken. Und diese Grenzen klar und angemessen zu benennen.

In Unternehmen stellt sich zunehmend die Frage, welche Grenzen nach außen die Mitarbeiter schützen können, ohne dadurch die Marktfähigkeit des Unternehmens einzuschränken. Es ist ein Aspekt von Gesunder Führung, sich mit diesen Fragen aktiv auseinander zu setzen.

#### Impuls 6: Die individuelle Tankstelle

Wo tanken Sie auf? Was gibt Ihnen Kraft? Was macht Ihnen Freude, tut Ihnen gut? Und wie regelmäßig tanken Sie auf? Wie können Sie Ihre Mitarbeiter unterstützen, ihre individuelle Tankstelle nachhaltig zu pflegen?

#### Austausch: Gestaltung Gesunder Arbeit

Arbeit kann Menschen bereichern, sie kann ihre Gesundheit stärken und sie darin unterstützen, aufzublühen und in ihrer Persönlichkeit zu wachsen. Es ist eine spannende Herausforderung unserer Zeit, die Arbeit so zu gestalten, dass die Vitalität aller Akteure im Unternehmen aktiv gestärkt wird.

Unsere Trainerin und Coach:  
[www.confidos-akademie.de/sonja-wettlaufer](http://www.confidos-akademie.de/sonja-wettlaufer)



# Gesunde Kommunikation – Gesundes Team!

## Gesund kommunizieren ist Fitness für die Psyche

Von Confidos-Trainerin und Coach | Ulla Fleckner-Jung

„Man kann nicht nicht kommunizieren“, sagt Paul Watzlawick, österreichischer Soziologe und Kommunikationswissenschaftler. Kommunikation findet immer statt, sobald wir mit einem anderen Menschen in Kontakt sind. Aber Kommunikation kann als angenehm und unterstützend wahrgenommen werden oder auch als belastend und unangenehm.

Welche extremen Formen abwertende und gesundheitsgefährdende Kommunikation annehmen kann, zeigt das Phänomen Mobbing. Sind Menschen dem ausgeliefert, werden sie krank, sind psychisch schwer belastet und können oft über einen langen Zeitraum ihrer Arbeit nicht mehr nachkommen.

### Die Spirale der negativen Kommunikation

Im beruflichen Alltag geschieht es häufig, dass unter Termindruck eine Aussage heftiger ausfällt als gewollt, der Ton schärfer wird und sich jemand dadurch schlecht behandelt fühlt. Aus einem kleinen „Ausrutscher“ wird rasch eine Gewohnheit, die Kollegen kennen das schon und reagieren kaum noch. Der Ton wird insgesamt härter, aus kleinen Fehlern werden Dramen und es wird nach Schuldigen gesucht. Die Kommunikation beruht zunehmend auf Vorwürfen, pampigen Antworten, Unterstellungen und unschönen Auseinandersetzungen. Mit der Zeit fällt es keinem mehr auf, aber die Kolleginnen und Kollegen fühlen sich schlecht und suchen auch hierfür Schuldige. Diese Eskalationstreppe führt häufig zu vermehrten Krankmeldungen und schlechteren Arbeitsergebnissen.

### Was hilft es einem Team, „gesund“ zu kommunizieren?

Kommunikation hat verschiedene Ebenen: die verbale, das gesprochene Wort, und – sehr viel wichtiger – die non-verbale, unsere Gestik und Mimik. Selbst ohne Worte spricht unser Gesicht, unsere Körperhaltung. Durch

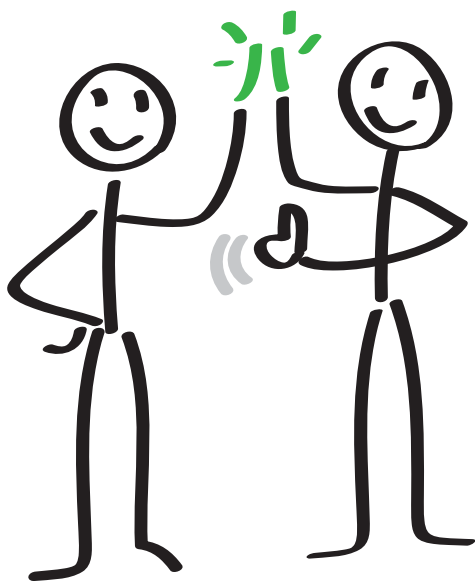
sie wird deutlich, was wir wirklich fühlen und denken. Negative Gedanken, schlechte Laune, genervt sein, Abwehr, all dies wird in unserer Haltung deutlich und wird vom anderen wahrgenommen. Auch wenn die gesprochenen Worte das Gegenteil sagen, wiegt die Körpersprache schwerer. Wir spüren, dieser Mensch ist nicht authentisch. Im beruflichen Kontext führt eine solche Diskrepanz zu Verunsicherung und Misstrauen. Sie verändert die gelebte Kultur in einer Abteilung, einem Unternehmen, und vergiftet den Umgang miteinander.

Besonders bedeutsam ist hier das Verhalten von Führungskräften, da sie als Vorbild fungieren. Ihr Verhalten ist maßgebliches Muster für das eigene „Richtig“ oder „Falsch“ im Team. Ist die Führungskraft authentisch, spricht sie Fehler offen an, ist sie wertschätzend und respektvoll, dann setzt dies für die Mitarbeiter Maßstäbe.

Gesund kommunizieren bedeutet in der Kommunikation, dem zu entsprechen, was unsere Psyche für ihre Gesunderhaltung benötigt. Dies ist vor allem die Übereinstimmung zwischen der Körpersprache und dem gesprochenen Wort sowie der darauf folgenden Handlung. Dies ist für uns authentisch, und authentisches Verhalten ist die Basis von Vertrauen. Im Kontakt mit Menschen beziehen wir deren Verhalten auf uns, unabhängig davon, ob das auch so gemeint ist. Das Stirnrunzeln meines Gesprächspartners muss sich nicht auf mich beziehen, ich werde es jedoch so interpretieren. Sind Irritationen häufiger, beginnen Menschen an ihrer Wahrnehmung zu zweifeln und gewinnen den Eindruck, Gespräche nicht mehr steuern zu können. Einfaches Nachfragen kann in solchen Situation Vieles klären und verhindert falsche Bewertungen.

### Offenheit und Transparenz

Offenheit und Transparenz vermeiden Verunsicherung. Schweigen über Konflikte oder Fehler belastet Menschen. Daher hilft es, wenn Probleme lösungsorientiert



Unser Inhouse-Seminar zum Thema:

## Entspannter arbeiten im Team – Konflikte lösen und aus ihnen lernen

Ziel des Seminars ist die Erarbeitung von Handlungsmöglichkeiten in Konflikten, die mit Hilfe von Perspektivenübernahme Sichtweisen und Bedürfnisse aller Beteiligten berücksichtigt. Methoden wie gewaltfreie Kommunikation und ein grundlegendes Verständnis von Konfliktlösungen helfen Ihnen dabei, zu einer WIN-WIN-Lösung zu gelangen.

Inhalt:

- Was passiert bei Konflikten mit mir, den Kolleginnen und Kollegen sowie dem gesamten Team?
- Was passiert, wenn nichts passiert?
- Körperliche Reaktionen in Konflikten
- Was brauchen Teams?
- Strategien zur Lösung

Inhouse oder Tagungshotel, je nach Zielsetzung Abteilungen, Führungskräfte etc., bis maximal 10 Personen.

Weitere Infos unter: [www.confidos-akademie.de/entspannter-arbeiten-im-team](http://www.confidos-akademie.de/entspannter-arbeiten-im-team)

behandelt und Konflikte sofort besprochen werden. Unklare Verhältnisse führen oft zu unklarer Kommunikation. Selbstbewusstsein und Selbstvertrauen leiden unter solcher Unklarheit. Daher sollten gute Leistungen sofort rückgemeldet und kritische Punkte angemessen besprochen werden.

Emotionen sind wesentlicher Teil unseres Verhaltens – auch im beruflichen Alltag müssen sie ihren Raum haben und akzeptiert sein. Auch das fördert das gegenseitige Vertrauen und ein positives Gesprächsklima. In Gesprächen lassen sich Emotionen wie z. B. Kränkungen oder Verunsicherungen benennen, und so lässt sich das gegenseitige Verständnis verbessern. Aber Vorsicht: Emotionen zu zeigen und zu benennen bedeutet, Schwäche zu zeigen. Dazu sind gegenseitiges Vertrauen und Sicherheit die Voraussetzung – sonst wird niemand dieses Wagnis eingehen.

## Veränderung von Gewohnheiten

Was hilft dem Team? Das gute Beispiel, die radikale Veränderung von Gewohnheiten zunächst bei mir selbst: Ich bemühe mich um einen freundlichen Tonfall und überprüfe die Gedanken, die ich mir über den anderen mache. Vielleicht ist die oder der doch sehr viel netter, als ich geglaubt habe? Die Folge positiver Gedanken ist sichtbar: Meine Mimik verändert sich, mein Gesicht wirkt freundlicher, meine Körperhaltung ist offener.

Wenn ich mich durch eine Bemerkung verunsichert fühle, frage ich nach, wie sie gemeint war. Auch so signalisiere ich Offenheit und Respekt, meine Körpersprache wird dies unterstreichen.

Gesunde Kommunikation drückt Wertschätzung und Wohlwollen für den anderen aus. Dies beginnt in meinen Gedanken und zeigt sich in meiner Körpersprache und letztendlich in meinen Worten. Daher ist der erste Schritt, uns selbst daraufhin zu überprüfen, was wir von anderen Menschen denken, ob wir vertrauen, ob wir Menschen schätzen oder nur das Schlechte in ihnen suchen. Dies hat Auswirkungen – auf die Wahrnehmung der Anderen, aber auch auf unser eigenes Wohlbefinden und unsere Gesundheit.

Bin ich mir über meine Gedanken und Gefühle, meine Bedürfnisse und Werthaltungen im Klaren, kann ich selbstverständlicher kommunizieren und bin für meine Gesprächspartner spürbar und authentisch. Je besser ich



## Ursula Fleckner-Jung

Wertschätzende Kommunikation  
Deeskalation und Konfliktlösung  
Erfolg durch  
Persönlichkeitsentwicklung  
Vom Kollegen zum Vorgesetzten

mich kenne, umso leichter kann ich in schwierigen Situationen das richtige Wort finden, das angemessene Verhalten zeigen und wählen, was ich tun möchte. So kann ich meine Impulse kontrollieren und bleibe handlungsfähig.

Menschen wollen in ihrem Tun wahrgenommen und wertgeschätzt werden, möchten einen Platz im Team haben – und sich darauf verlassen können. Gemeinsames Arbeiten beinhaltet Vertrauen und Verlässlichkeit. Ist dies nicht gewährleistet, leidet die Produktivität.

Für ein gesundes Team ist Respekt und vertrauensvolles Miteinander ganz selbstverständlich. Der Ton ist freundlich, gute Leistungen werden honoriert, Konflikte sofort gelöst und die Kommunikation mit der Führungskraft ist transparent. Es gibt kein Misstrauen untereinander, jeder wird so akzeptiert, wie er ist, und Irritationen werden sofort angesprochen. Kein Traum, sondern eine gute Vision für die Zukunft Ihres Teams!

### Unsere Trainerin und Coach:

[www.confidos-akademie.de/ursula-fleckner-jung](http://www.confidos-akademie.de/ursula-fleckner-jung)



### Lebensmotto

Umwege erweitern die Ortskenntnis

### Themen

Wertschätzende Kommunikation  
Konfliktmanagement  
Teamentwicklung  
Persönliche Entwicklung  
Kompetenzanalyse und Kompetenzdokumentation  
Demographischer Wandel

### Vorträge

Konflikte – Lösungsstrategien für ein besseres Miteinander

### Zertifizierung

Diplom-Psychologin  
Non-Profit-Managerin  
Systemische Therapeutin

### Berufliche Stationen

Freiberufliche Tätigkeit als Dozentin seit 1999 mit Zwischenstopp (2002-2004) als wissenschaftliche Mitarbeiterin an der Universität Siegen, Projekt MELBA  
Seit 2005 Trainerin, Supervisorin und Coach (Psychotherapeutin HP)  
Lehrauftrag an der Justus-Liebig-Universität Gießen:  
Teamentwicklung in Unternehmen

# Energien freisetzen – Ziele erreichen

## Sich mit der richtigen Einstellung selbst motivieren – und zwar nachhaltig

Von Confidos-Trainer und Coach | Peter Gerst

„Auf das Gespräch mit Herrn Egner habe ich überhaupt keine Lust. Bestimmt höre ich wieder tausend Gründe, warum etwas nicht funktioniert hat ... Ach, und die Präsentation für die Abteilungskonferenz ... wahrscheinlich kommt die sowieso nicht gut an ...“ Das sind typische Gedanken, mit denen Wolfram Kortner seit einiger Zeit jeden Morgen wach wurde. Er ist für das Auslandsgeschäft in seinem Unternehmen verantwortlich. Und je mehr er solchen Gedanken nachhing, desto weniger Kraft, Energie und Motivation hatte er, die anstehenden Aufgaben zu meistern.

Marianne Selbig kennt das auch. Sie arbeitet im Verkauf und irgendwie machte ihr die Arbeit keinen rechten Spaß mehr. Kunden reagierten sehr skeptisch, traten im letzten Moment vom Kauf zurück und ihre Umsätze waren deutlich nach unten gegangen. Zunehmend betrübt fragte sie sich, was los war, und kämpfte darum, wieder mehr Spaß an der Arbeit und Erfolg zu haben.

Situationen und Phasen wie diese kennt nahezu jeder aus seinem beruflichen Leben. Zeiten, in denen der Stress, der Druck, die Belastungen steigen und viel Kraft und Energie kosten – und dazu führen, dass die Lust auf die Arbeit sinkt und es scheint, als würde man in einem unentrinnbaren Teufelskreis stecken.

Und tatsächlich: Man steckt in solchen Phasen in einem Kreislauf. Aber, und das ist das Gute daran, man kann diesem Kreislauf entronnen. Es ist möglich, aus eigener Kraft den Stress zu reduzieren, sich Luft zu verschaffen und mit Freude und Spaß neue Energien zu entwickeln und seine Ziele zu erreichen.

Wolfram Kortner und Marianne Selbig sind ihrem Kreislauf entronnen. Nicht mit einem großen Sprung, aber mit kleinen und deshalb umso sicherer zum Ziel führenden Schritten.

Sie haben an einem Seminar zum Thema Selbstmotivierung teilgenommen, das ihr Unternehmen anbot. Darin ha-

ben sie zwei wichtige Grundprinzipien kennen gelernt, die nach und nach ihre Einstellung und damit auch ihr Verhalten, ihr Denken und Fühlen veränderten.

### 1. Prinzip: Mache deine Stimmung nicht allein von deiner Wahrnehmung abhängig

Das, was wir als Wahrnehmung für wahr nehmen, ist häufig objektiv alles andere als wahr. Es ist vielmehr ein durch viele neuropsychologische Filter verengter Ausschnitt der Realität, der hauptsächlich das spiegelt, was wir denken und fühlen. Wir sehen, hören, spüren also in erster Linie das, wofür wir uns gerade interessieren oder was unserer Meinung entspricht.

Wenn wir hungrig durch eine Stadt gehen, werden uns deshalb zum Beispiel ganz viele Bäckereien auffallen. Wenn wir planen, zuhause neue Heizkörper zu installieren, werden uns überall, wo wir hinkommen, die vorhandenen Heizsysteme ins Auge springen. Und wenn wir der Meinung sind, dass das heute ein ganz übler Tag wird, dann werden wir ganz viele Dinge bemerken, die uns in dieser Meinung bestätigen ... und schon stecken wir mittendrin im Kreislauf von Wahrnehmung, Einstellung und Stimmung.

Denn was passiert, wenn ich nur noch Negatives wahrnehme und mir mein Tag deshalb als Aneinanderreihung schlechter Erlebnisse erscheint? – Angefangen bei der Lieblingstasse, die morgens ungespült in der Spülmaschine steckt, über den Kollegen, der auch schon mal freundlicher begrüßt hat, den schwierigen Kunden, der sich natürlich (!) heute meldet, bis hin zu meinem Partner bzw. meiner Partnerin, die abends überhaupt nicht auf mich und meine Probleme eingeht ... Die Antwort ist klar: Ich werde in meiner Meinung und Einstellung bestätigt und bin deshalb automatisch noch mehr auf die Wahrnehmung negativer Erlebnisse fixiert ... und komme immer schwerer aus der Negativspirale heraus.





## Peter Gerst

Auftritt und Körpersprache

Rede und Rhetorik

Präsentation und Präsenz

Motivation und Mentaltechnik

Marketing und Medienarbeit

Aus dem Selbstmotivationsseminar hat Marianne Selbig ein paar praxistaugliche Tipps mitgenommen, mit denen sie sich inzwischen recht gut vor schlechten Stimmungen schützt.

- Sie fragt sie sich jeden Morgen: Welche Brille setze ich heute auf? Und entscheidet sich gegen die Grau-in-Grau-Brille, mit der sie die Dinge nur negativ sieht, und für die Klarsichtbrille, mit der sie auch die vielen positiven Erlebnisse wahrnimmt, die sich ihr jeden Tag bieten.
- Sie entscheidet sich immer wieder bewusst dafür, dankbar sein: für das Dach überm Kopf, für ihre zwei gesunden Beine, für ihre Arbeit, die Familie, die Freunde, den letzten Urlaub und noch vieles mehr. Statt sich darüber zu ärgern, was sie nicht hat, freut sie sich jetzt darüber, was sie hat.
- Und sie weiß: Es gibt jeden Tag etwas, worauf sie sich freuen kann: auf die erste Tasse Kaffee im Büro, das Gespräch mit den Kollegen und Kolleginnen, ein Treffen mit dem Lieblingskunden, die Arbeit an einem interessanten Konzept oder auf den Kinobesuch am Abend. Und genau das tut sie: sich bewusst auf das „Freubare“ freuen.

### Lebensmotto

Wenn du volle Wirkung erzielen willst, dann bringe auch vollen Einsatz. Erfolg entsteht durch Begeisterung, nicht umgekehrt.

### Themen

Vertriebs- und Führungsfaktoren:  
Auftritt und Körpersprache  
Rede und Rhetorik  
Präsentation und Präsenz  
Motivation und Mentaltechniken  
Marketing und Medienarbeit

### Vorträge

Erfolgsfaktor: „Persönlicher Auftritt“ – Menschen emotional erreichen und begeistern  
Mit Kopf und Körper Energien freisetzen –  
Motivationstipps gegen Stress und Alltagsblues

### Zertifizierung

European Business Coach®, European Academy of Business Coaching, DIN Business Coach Reg.-Nr. 019, DIN CERTCO, Rundfunkredakteur, ifm Journalistenschule

### Berufliche Stationen

Geisteswissenschaftliches Studium, Organisationsentwickler, Vertriebs- und Personalleiter, Radiojournalist, Videoreporter, PR- und Marketingberater, seit 2000 nebenberuflich Theaterregisseur und Schauspieler

## 2. Prinzip: Entscheidend ist nicht, was dir passiert, sondern wie du es interpretierst

Neben der Wahrnehmungsfalle gibt es noch eine weitere, die unsere Stimmung trübt und unseren Stresspegel nach oben treibt – die Interpretationsfalle. Beispiel: Immer wieder kommt ein Kollege und fragt, ob man den Abgabetermin für das Angebot im Blick hat. Nun kann ich das so sehen, dass dieser Kollege mich für blöd hält oder mir misstraut. Oder ich kann es so sehen, dass mein Kollege besonders ängstlich ist und sich nur absichern will oder dass er so aufmerksam ist, mich mitten in meinem Stress an eine wichtige Sache zu erinnern ...

Im Seminar war es für Wolfram Kortner höchst befreiend, zu erkennen, dass es häufig seine eigenen Gedanken waren, die darüber entschieden, ob er ein Ereignis als nervig oder als hilfreich empfand. Plötzlich fühlte er sich nicht mehr als ein Opfer der Umstände oder des Ver-

haltens anderer Menschen, sondern als jemand, der seinem Denken und Fühlen selbst die Richtung geben kann.

Dabei helfen ihm ein paar einfache mentale Tricks und Techniken, die er im Seminar kennen gelernt und ausprobiert hat:

- Zum Beispiel die „Mittwochsliste“, die er für sich erstellt und in seine Schreibtischschublade gelegt hat. Darauf stehen zehn Punkte, die ihm an seiner Arbeit großen Spaß machen. Diese Liste zieht er immer dann heraus, wenn seine Sicht darauf einseitig negativ zu werden droht – und das ist eben häufig mittwochs der Fall ...
- Gute Erfahrungen hat Wolfram Kortner auch mit der Frage gemacht: Was ist das Gute daran? Statt sich über etwas zu ärgern, übt er sich darin, diese Frage zu beantworten. Damit ist es ihm schon häufig gelungen seinen Widerstand gegen Unternehmensvorgaben abzubauen und sie ohne Bauchgrimmen gegenüber seinen Mitarbeitern zu vertreten.
- Und schließlich fragt er sich auch immer wieder: Wie könnte ich das noch sehen? Gerade wenn es Konflikte mit anderen Menschen gab, hat ihm diese Frage schon häufig aus Ärger und Stress herausgeholfen. Er begann die Verhaltensweisen anderer Menschen besser zu verstehen. So verflug sein Ärger schneller und er löste anstehende Konflikte viel leichter.

Für Wolfram Kortner und Marianne Selbig dauert die Wirkung des Selbstmotivations-Seminars immer noch an. Zum einen, weil sie sich bewusst dafür entschieden haben, die Welt mit neuen Augen zu sehen. Zum anderen, weil das Seminar in die Tiefe ging und auch Fragen nach persönlichen Werten und Zielen einband. Und schließlich auch deshalb, weil sie das Seminar gemeinsam mit Kollegen und Kolleginnen besucht haben – denn seitdem sind Fragen wie „Welche Brille hast du denn heute auf?“ oder „Was ist das Gute daran?“ zu geflügelten Worten im Unternehmen geworden, die dazu beitragen, die Stimmung hoch und das Stressniveau niedrig zu halten.

Unser Inhouse-Seminar zum Thema:

### Kleiner „Glücks-Kurs“ für den beruflichen Alltag

Es gibt eine ganz Reihe alltagstauglicher Tipps und Tricks, wie man sich selbst mental und körperlich gut drauf bringt. In mehreren Seminar-Modulen lernen die Teilnehmer,

- ihre persönliche Glücksfähigkeit zu stärken,
- sich Tag für Tag selbst zu motivieren und gut drauf zu bringen,
- privat und im Beruf an persönlicher Ausstrahlung und Überzeugungskraft zu gewinnen,
- Kunden und Kollegen emotionaler anzusprechen und nachhaltiger zu begeistern,
- noch mehr zur Etablierung einer positiven Unternehmenskultur in ihrer Firma oder ihrer Organisation beizutragen.

Inhouse oder Tagungshotel, je nach Zielsetzung Abteilungen, Führungskräfte etc., bis maximal 12 Personen.

Weitere Informationen unter:  
[www.confidos-akademie.de/gluecks-kurs](http://www.confidos-akademie.de/gluecks-kurs)

Unser Trainer und Coach:

[www.confidos-akademie.de/peter-gerst](http://www.confidos-akademie.de/peter-gerst)



# Gesunde Mitarbeiter, gesundes Unternehmen

## Mit Lean Management effiziente und gesundheitsgerechte Arbeitsprozesse gestalten

Von Confidos-Trainer und KVP-Berater | Andreas Creutz

Die Erhaltung und kontinuierliche Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit entscheidet in der heutigen Zeit über die mittel- und langfristigen Perspektiven eines Unternehmens. Deshalb sollte eine zentrale Aufgabe jedes Managements darin bestehen, einerseits die jährlichen Kostensteigerungen auszugleichen und andererseits durch innovative Verbesserungen Wettbewerbsvorteile in den Bereichen Preis, Qualität und Liefertreue zu erzielen.

Dabei können diverse Faktoren hinderlich sein. Angesichts des demographischen Wandels zählen dazu die Arbeitsbedingungen (beispielsweise nicht angepasste ergonomische Prozesse, mentale Überforderung und individuelle Alterserscheinungen der Mitarbeiter). Folgen davon können Qualitäts- und Ausbringungsprobleme oder die Zunahme der Krankheitstage sein. Unter dem Druck des aktuellen Tagesgeschäfts werden solche Faktoren häufig übersehen und der Fokus wird ausschließlich auf das zeitnahe Reagieren auf Qualitäts-, Liefer- und Kostenabweichungen gelenkt.

Ein zielführender und nachhaltiger Lösungsansatz ist hier das strukturierte und nachhaltige Lean-Management-Konzept. Es umfasst für jede Problemstellung bzw. Zielsetzung alle individuellen Methodenkompetenzen, gebündelt unter dem Dach der Erfolgsfaktoren „Qualifizierung“, „Regelkommunikation“ sowie „Führen vor Ort“.

### 1. Erfolgsfaktor Qualifizierung: Der Mensch macht's

Nutzen Sie die gewachsenen Erfahrungen ihrer Mitarbeiter in Bezug auf Abläufe und Missstände. Geben Sie ihnen durch gezielte Qualifizierungsmaßnahmen aus dem Lean-Management-Baukasten das Rüstzeug, um Verluste, Verschwendungen und andere Sollbruchstellen zu erkennen und nachhaltig zu beseitigen. Geben Sie Ihren Mitarbeitern aber auch die Freiräume, um mit Hilfe einfacher Werkzeuge wie z. B. der 5S- Methode ein effizientes Arbeitsumfeld zu schaffen. Und schenken Sie ihnen das Vertrauen, dass sie ihre Ziele erreichen können.

Dann werden Sie als Ergebnis eine grundlegende Verbesserung der Mitarbeiter-Motivation und der betrieblichen Kennzahlen erzielen.

### 2. Erfolgsfaktor Regelkommunikation: Wertschätzung motiviert

Suchen Sie als verantwortliche Führungskraft den regelmäßigen Austausch mit ihren Mitarbeitern. Zeigen Sie ehrliches Interesse für Missstände, die bei diesen Regelkommunikationsterminen auf den Tisch kommen, und unterstützen Sie Ihre Mitarbeiter bei der Lösung. Geben Sie zeitnahe Feedback (Lob) bei erfolgreichem Verlauf oder geben Sie Tipps zur Problemlösung. Ihre Wertschätzung werden die Mitarbeiter Ihnen danken – indem sie sich zu weiteren Projekten zur Effizienzsteigerung motiviert sehen.

### 3. Erfolgsfaktor Führen vor Ort: Team statt Hierarchie

Das „alte Führen“, bei dem der Chef wie eine „graue Eminenz“ per „Ordre de Mufti“ aus der Distanz seines Büros regiert, hat ausgedient. Als Führungskraft Erfolg zu haben bedeutet heute, permanent direkt am Ort der Wertschöpfung anwesend zu sein. Der Vorgesetzte ist mehr als nur Führungskraft: Er ist auch Teammitglied. Starten Sie mit dem Lean-Management-Baustein „Führen vor Ort“ in diese moderne und erfolgreiche Füh-

*Mit über einem Viertel der AU-Tage (26,5 Prozent) sind Muskel- und Skeletterkrankungen die häufigsten Gründe für Arbeitsunfähigkeit unter den BKK-Pflichtmitgliedern in Deutschland. Der Schwerpunkt liegt hier bei Krankheiten des Rückens und der Wirbelsäule.*

(Quelle: BKK-Dachverband, 2013)

rungskultur. Damit lernen Ihre Führungskräfte die Probleme hautnah kennen.

Sie erhalten Einblick und Informationen darüber, warum Ist- und Soll-Kennzahlen oft so weit auseinander liegen, und können Ihre Mitarbeiter direkt und sofort bei der Ursachen- und Problemlösung unterstützen. Ganz nebenbei erhalten Sie auch einen exakten Überblick bezüglich der Stärken und Schwächen Ihrer Mitarbeiter und können individuelle Qualifizierungsmaßnahmen definieren. Tägliche Regelkommunikation bietet der Führungskraft und den Mitarbeitern zusätzlich die Möglichkeit, zeitnah die Tagesleistung zu bewerten, aufgetretene Probleme zu benennen und in Verbesserungsteamsitzungen zu lösen.

### Unser Lean-Vital Konzept® in der Produktion

Ob Rüstworkshop oder eine fundierte Arbeitsplatzanalyse im Produktionsprozess: Unser Lean Vital® Konzept von Andreas Creutz ist individuell auf Ihre Bedarfe vor Ort abgestimmt. Es hilft gleichzeitig Kosten zu reduzieren und die Gesundheit der Mitarbeiter zu fördern.

Weitere Informationen finden Sie unter [www.confidos-akademie.de/kvp-produktion](http://www.confidos-akademie.de/kvp-produktion)

### Erfolgsfaktor Prozessoptimierung in der Produktion als zentraler Baustein eines betrieblichen Gesundheitsmanagements (BGM)

Viele Arbeitsprozesse leiden unter mangelnder Effizienz. Oft sind dafür nicht ergonomische Arbeitsbedingungen verantwortlich, die zu gesundheitlichen Problemen und Risiken führen. Stellvertretend sei im Folgenden am Beispiel des Rüstens von Spritzgießmaschinen ausgeführt, welchen gesundheitlichen Belastungen Mitarbeiter hier mitunter ausgesetzt sind.

- Festspannen des Werkzeugs durch Verschrauben im Liegen unter der Maschine.
- Ungesichertes Hinaufklettern auf die Maschine zur Befestigung von Schläuchen und Steckern in Höhen bis zu fünf Metern.
- Montage/Demontage von Anbauteilen mit Gewichten bis zu 50 Kilogramm.
- Laufwege bis zu drei Kilometer zum Beschaffen notwendiger Hilfsmittel.

In diesem Beispiel ist die Arbeit mit erheblichen körperlichen Belastungen z. B. für Rücken- und andere Muskeln und dadurch mit hohen Gesundheitsrisiken verbunden. Hinzu kommen massive Gefahrenpotenziale im Rahmen der Arbeitssicherheit.

KVP Bausteine	KVP Grundlagen	KVP Instandhaltungsmanagement (TPM)	Lean Just in Time (JIT)	Rüstzeit-reduzierung	Material-einflüsse gestalten (TFM)	Qualitätsmanagement (TQM)	Führen vor Ort (Shopfloor Management)
<b>Gesundheitsthema</b>							
Lastenhandhabung	●		●	●	●		
kniende/hockende Tätigkeit		●		●	●		
Bewegung Schulter	●		●				
Bewegung Nacken	●		●				
häufiges Steigen			●	●	●		
hohe Arbeitsdichte	●	●					
geringe Zufriedenheit	●					●	●
Entscheidungsspielraum	●					●	●
Stress	●		●	●	●		●
Bewegung Arme/Hand			●	●	●		
chronisch Kranke	●						●
Rücken			●	●	●		
Arbeitssicherheit	●	●	●	●	●	●	●



# Andreas Creutz

KVP Basics

KVP JiT (Just in Time)

KVP Rüstzeitreduzierung

KVP TQM (Total Quality Management)

KVP TFM (Total Flow Management)

KVP TPM (Total Productive Management)

In derartigen Zusammenhängen bietet sich das Lean-Management-Instrument einer Wertstromanalyse als Lösungsansatz über den gesamten Fertigungsbereich an. Sie dient zunächst der Bestandsaufnahme. Neben der klassischen Erhebung von Kennzahlen der einzelnen Prozesse werden auch deren Einflüsse auf potenzielle oder schon akute Erkrankungen von Mitarbeitern ermittelt, dokumentiert und so transparent gemacht. Dieser Einsatz von Lean-Methoden ermöglicht die Gestaltung „gesünderer“ Abläufe bei verbesserter Effizienz. Die Abbildung macht deutlich, welche positiven Einflussmöglichkeiten die Inhalte eines implementierten Lean-Management-Prozesses auf die meistverbreiteten Ursachen von Krankheiten und Ausfalltagen im Betriebssalltag haben.

Gerade unter dem Aspekt des demographischen Wandels und der Fachkräftesicherung ist Lean Management ein geeignetes Konzept, das die wirtschaftlichen Interessen des Unternehmens ebenso wie die Gesundheit der Beschäftigten, insbesondere im Produktionsprozess, berücksichtigt. Dieser WIN-WIN-Ansatz trägt letztendlich auch dazu bei, die Wettbewerbsfähigkeit des Unternehmens zu sichern und nachhaltig auszubauen.

## Lebensmotto

Probleme sind Schätze. Wenn du sie gelöst hast, lernst du sie zu schätzen.

## Themen

Wertschöpfung steigern  
Kosten reduzieren  
Qualität und Liefertreue optimieren

## Vorträge

Impulsvorträge zu den Bausteinen eines erfolgreichen kontinuierlichen Verbesserungsprozesses

## Zertifizierung

Ausgebildeter Kaizen-Manager (Kaizen-Institut)

## Berufliche Stationen

Studium Kunststofftechnik  
Automobilzulieferindustrie (Woodbridge, TRW, Mahle)  
Konsumgüterindustrie (Koziol)

## Unser Trainer und KVP-Berater:

[www.confidos-akademie.de/andreas-creutz](http://www.confidos-akademie.de/andreas-creutz)



# Entspannt und erfolgreich arbeiten im Büro

## Effizientes Arbeits- und Zeitmanagement – die beste Prophylaxe gegen Burnout

Von Confidos-Trainerin und Beraterin | Stephanie Steen

Renate Hansen ist Assistentin der Geschäftsleitung. Sie liebt ihren Job, seine vielfältigen Herausforderungen: Kein Tag ist wie der andere. Wenn da nur nicht die vielen Unterbrechungen wären! Kaum hat sie begonnen, einen Arbeitsauftrag abzuarbeiten, da klingelt das Telefon. Ob sie mal eben dieses herausuchen, jenes herüberbringen, diesen Vorgang nachprüfen könne? Klar, sie kann. Aber am Abend stapeln sich die nicht oder nur halb bewältigten Aufträge auf dem Schreibtisch, und öfter als einmal hat sie schon den Überblick verloren. Was dazu führt, dass sie abends den Tag Revue passieren lässt, wobei ihr das eine oder andere Versäumnis in den Sinn kommt, was dazu führt, dass einzelne Vorgänge sie bis in ihre Träume verfolgen. Was wiederum dazu führt, dass sie oft unausgeschlafen an ihren Arbeitsplatz kommt, verspannt ist, Kopfweh bekommt... und dann beginnt das Ganze von vorn.

Wie behalten Mitarbeiterinnen wie Renate Hansen ihre ausgeglichene Fröhlichkeit – trotz allem? Zwei wesentliche Beiträge dafür sind ein gutes, entspanntes Betriebsklima und ein Chef, der es nicht allzu sehr übertreibt und auch mal Anerkennung gibt. Aber das ist ein anderes (wichtiges) Thema.

Mir geht es hier um einen anderen zentralen Aspekt: eine klare Struktur. Und dazu wiederum gehören ein paar gewichtige Unterpunkte: die ergonomische Einrichtung des Arbeitsplatzes, eine effiziente Arbeitsplatzorganisation und nicht zuletzt ein sinnvolles Zeitmanagement, verbunden mit der Fähigkeit, sich abzugrenzen und auch mal Nein zu sagen – oder: Jetzt nicht, aber später.

### Erstens: wie man sich platziert, so sitzt man

Rund 18 Millionen Menschen haben hierzulande einen so genannten Schreibtisch-Job. Das heißt, sie verbringen große Teile ihres Tages im Sitzen. Und das kann auf die Dauer ganz schön ins Kreuz gehen. Mit dem Ergebnis, dass bei Menschen in kaufmännischen und Verwaltungs-

berufen Rückenschmerzen zu den häufigsten Beschwerden zählen, mit denen sich die Rehakliniken landauf, landab auseinander zu setzen haben.

Aber auch eine ganze Reihe anderer gesundheitlicher Einschränkungen gehen auf das Konto ergonomisch ungünstiger Rahmenbedingungen. Investitionen in individuell angepasste Stühle, Schreibtische, Bildschirme, Mousepads etc. zahlen sich allemal aus, nicht nur unter dem Aspekt alternder Belegschaften. Auch junge Menschen plagen sich zunehmend mit verspanntem Nacken, schmerzdem Rücken, dem so genannten Mausarm und anderen durch mangelhaft ergonomische Arbeitsplätze ausgelöst, also vermeidbaren Beschwerden.

Es gibt heute ein breites Spektrum an Einflussmöglichkeiten auf diese Situation, angefangen bei ergonomischen Arbeitsplatzanalysen bis zu Trainings, um den Mitarbeitern Methoden zu vermitteln, wie sie aktiv sitzen und auch sonst ihr Verhalten am Arbeitsplatz gesundheitsfördernd selbst beeinflussen können. Diese Leistungen bietet zum Beispiel das in Mittelhessen ansässige Bürocenter Butzbach an, mit dem die Confidos Akademie Hessen eng kooperiert.

### Zweitens: Sortieren, wegwerfen, gewichten und den Überblick behalten

Alle reden von Arbeitsverdichtung, demographischem Wandel und Burnout. Aber was machen wir mit all dem? Denn eines ist klar: Zu viel Arbeit kann krank machen, vor allem, wenn sie einem tatsächlich über den Kopf wächst und einen gewissermaßen vor sich her treibt. Burnout ist da nur eines der Stichworte, die vorher zitierten Verspannungen mit all ihren rein körperlichen Folgen sind ebenfalls nicht zum Lachen. Also kann man dies nicht auf sich beruhen lassen. Und die Tatsache, dass man heutzutage immer länger und weit über die 60 hinaus arbeitet – oder arbeiten soll – erfordert ebenfalls ein Umdenken.



## Stephanie Steen

Persönliche und individuelle  
Büroorganisation  
Coaching am Arbeitsplatz  
Mit SMARTen Zielen  
Erstaunliches erreichen  
Ordentlich Zeit gespart  
Jedes Event ist ein Projekt

Es gibt in diesem Zusammenhang Rahmenbedingungen, mit denen muss man leben. Wie zum Beispiel die Tatsache, dass die Digitalisierung auch und gerade in Büros Arbeitsabläufe nachhaltig verändert hat und beispielsweise die elektronische Kommunikation raschere Aktionen und Reaktionen geradezu erzwingt.

Und es gibt Dinge, die man den veränderten Anforderungen anpassen und recht gut in den Griff bekommen kann. Indem man Wichtiges von Nebensächlichem trennt, die verschiedenen Informationskanäle im Griff behält und bei all dem nicht aus dem Blick verliert, wie unterschiedlich Menschen sind. Es gibt sie, die effektiven und effizienten Hilfsmittel, um den Arbeitsalltag souverän zu managen. Die bewährten und neu entwickelten Tipps und Tricks, die dafür sorgen, dass einem die Menge der Informationen und Arbeitsaufträge nicht über den Kopf wächst.

Aber nicht jedes passt zu jedem. Deshalb ist der erste Schritt eine Analyse und Bestandsaufnahme. Welche konkreten Aufgaben gilt es zu bewältigen? Welchem Menschentyp gehört die Person an, um die es geht? Welche Strategien sind diesem Menschentyp angemessen? Wie werden sie am sinnvollsten in den Alltag

### Lebensmotto

Wir leben hier und jetzt; und das gilt es zu gestalten: So schön, so praktisch und so einfach wie möglich.

### Themen

Klassische Büroorganisation von der Pike auf und individuell angepasst

Selbst- und Zeitmanagement

### Vorträge

Mit SMARTen Zielen Erstaunliches erreichen

Neues Jahr – neues Glück: Zeit für realistische Vorsätze

Ordentlich Zeit gespart – durch Arbeitstechniken, die Sie bisher noch nicht kannten

Ordentlich vernetzt: das eigene Kompetenznetzwerk aufbauen und nutzen

SPACE CLEARING – sich vom Chaos befreien

### Zertifizierung

Der BOOND e.V. (Bundesverband für Büro-Organisation und Büro-Dienstleistung), dem ich angehöre, lässt mich immer wieder aktuelle Veränderungen wissen; sei es durch Weiterbildung oder Lektüre.

### Berufliche Stationen

Geprüfte Cheffassistentin und Sekretärin, Bankkauffrau und Übersetzerin, seit 1999 selbstständige Beraterin, Referentin und Trainerin

implementiert? Ist ein zeitlich begrenztes Coaching erforderlich, eine in Intervallen eingesetzte Supervision – oder reicht ein Workshop von einem Tag? Das alles sind individuelle Entscheidungen – aber sie sind hilfreich, um Ihre Mitarbeiter dabei zu unterstützen, Überforderung und Überstunden abzubauen, flexibel zu bleiben und mit Spaß und Motivation ihren Job zu managen.

### Drittens: Alles hat seine Zeit

Man kann es drehen und wenden, wie man will: Kein Tag hat mehr als 24 Stunden. Damit muss man sich zu-

nächst mal abfinden. Wie aber bekommt man all das, was man zu bewältigen hat, in dieses kleine Zeitbudget – vor allem angesichts der Tatsache, dass der Arbeitstag bitteschön nicht mehr als ein Drittel dieses Tages ausmacht.

Das ist – wie fast alles im Leben – eine Frage der Prioritäten. Der Strategie. Und der Fähigkeit, sich abzugrenzen. Effektives Zeitmanagement ist eine gute Prophylaxe gegen viele Formen der Überforderung und der an den Rändern ausufernden Arbeitstage. Denn wer den Überblick nicht verliert und weiß, wie er seine Zeitressourcen am wirksamsten einsetzt, der kann gelassen in den Tag gehen. Entspannt. Und mit Freude.

Dazu gehört zunächst einmal, Prioritäten zu setzen. Was mache ich zuerst? Das, was mir am meisten Spaß macht? Das, was mir am wenigsten Angst macht? Das, was das aktuelle Projekt de facto am besten voranbringt? Ja ja, die Vermeidungsstrategien ... sie sind so alt wie die Welt. Es gibt immer ganz viele Gründe, Unliebsames vor sich herzuschieben. Solche Entscheidungen sind die Basis – und man kann den Blick dafür trainieren, was Vorrang hat und wie man sich auch mit unliebsamen Aufgaben anfreundet. Ebenso wie man lernen kann, Aufgaben zu delegieren. Oder auch mal ungeniert Nein zu sagen. Denn niemand muss sich jeden Schuh anziehen, den ihm jemand anderer hinstellt.

### Spaß an der Arbeit und Gesundheit gehen Hand in Hand

Wer seine Strukturen, seinen Arbeitsplatz und seine Zeit im Griff hat, geht seinen Tag entspannter an. Er fühlt sich von den Aufgaben, die ihm gestellt werden, nicht gehetzt, sondern weist ihnen den ihnen gemäßen Raum im Arbeitsalltag zu. Mit einer gewissen Portion innerer Distanz kann man auch immer wieder Begeisterung entwickeln und Freude an der Arbeit haben. Denn es gibt ja auch einen motivierenden, einen positiven Stress, der einen antreibt und nicht hetzt. Und der Befriedigung schafft, Zufriedenheit und gute Laune. Das strahlt aus. Auf die Kollegen, die Vorgesetzten und die Kunden. Und es ist mit vergleichsweise geringem Aufwand zu erreichen. Lassen Sie uns darüber reden!

Weitere Informationen zu den Seminaren und Angeboten erhalten Sie unter:  
[www.confidos-akademie.de/arbeitsplatzorganisation](http://www.confidos-akademie.de/arbeitsplatzorganisation)

Unsere Trainerin und Coach:  
[www.confidos-akademie.de/stephanie-steen](http://www.confidos-akademie.de/stephanie-steen)





# Stimmstarker Auftritt

## Mit Improtheater oder Unternehmens-Chor den Teamgeist fördern und die Stimmung verbessern

Von Confidos-Trainerin und Coach | Helga Liewald

„Man sollte den Kunden ein Weihnachtsgeschenk machen“, schreibt Herr Kunze, ein Mitarbeiter, in einer Mail. Frau Schröder, seine Kollegin, ist entsetzt. Wieder so eine Forderung – wann soll sie das noch umsetzen? Sie fühlt sich sofort verantwortlich. Kann Herr Kunze erahnen, dass sich Frau Schröder durch seine Äußerung – für ihn ist es nicht mehr als ein Vorschlag – allein angesprochen und überfordert fühlen könnte?

Gleiches Unternehmen, anderer Schauplatz: Am Kopierer stehen Frau Schröder und Frau Müller. „Der Kunze will jetzt Fläschchen verschenken.“ „Na, die kann er dann mal selber einwickeln.“ „Genau, war ja seine Idee!“ Wieso fühlen sich Frau Schröder und Frau Müller so wenig mit dem Unternehmen verbunden, dass sie keine Lust haben, mit allen zusammen die Weinflaschen einzupacken? Mit Keksen und Punsch könnte das sogar ein richtig lustiges Event werden.

### Wie lernt man Empathie?

Nun, wir kennen die Vorgeschichte nicht und vielleicht nervt Herr Kunze wirklich. Aber zu erkennen, dass jemand, der nervt, auf der Gegenseite jemanden erfordert, der sich genervt fühlt, ist eine wichtige Erkenntnis – da braucht es Empathie auf beiden Seiten. Empathie ist aber kein Schulfach und wird auch nicht unbedingt in der Ausbildung gelehrt. Manche lernen es in der Familie, manche verlernen es wieder, weil es immer seltener vorgelebt wird. Wenn Sie wollen, dass in Ihrem Unternehmen bestimmte Umgangsweisen und Werte gelebt werden, dann ist es ein guter Anfang, wenn Sie selbst diese verinnerlicht haben.

Geht es aber nun darum, immer als Engelchen durch die Gegend zu fliegen und alle mit Gesülze verrückt zu machen, nach dem Motto: „Also, ihr Lieben, ich habe da so ein Gefühl, wir könnten, also nur, wenn ihr total Lust habt, mal zusammen mit dem Chef eine Tasse Jasmintee kochen und dann die neue Palette packen“?

### Negative Gefühle umfunktionieren

Nein, auch negative Gefühle können hilfreich sein. Denn natürlich kommen in Stresssituationen innere Widerstände hoch. Diese aber können tatsächlich zum Motor für Mammutaufgaben umfunktioniert werden – Sie kennen das als die so genannte „Arbeitswut“.

Es geht um einen bewussten Umgang mit Gefühlen, Werten und Situationen. Es gibt verschiedene Wege, diese im unternehmerischen Alltag zu erkennen und dann entsprechend zu handeln. Das gilt für Führungskräfte ebenso wie für Mitarbeiter.

Wie kann man es schaffen, die Energie und Leistungsfähigkeit in Unternehmen hoch zu halten, so dass es erst gar nicht zu Empfindlichkeiten kommt, die in Unbehagen oder Streit ausarten? Ein Weg ist, an der eigenen Persönlichkeit zu arbeiten. Ein anderer Weg ist es, Empathiefähigkeit und Energieprozesse in der Gruppe zu trainieren.

### Improtheater und Chorsingen für das Wir-Gefühl

Ein Team kann gute Stimmung mit Mitteln des Improvisationstheaters oder des Chorsingens erleben und kultivieren. Diese Erlebnisse können aber noch viel mehr schulen: Humor, Kreativität, Offenheit, Zuhören, sich auf die gegenwärtige Situation einlassen, sich spontan für neue Lösungen begeistern, Unwichtiges weglassen, den Überblick behalten – ach ja, und natürlich Empathie entwickeln. Die Teilnehmer lernen sich und die jeweils an-

*Eckart von Hirschhausen auf die Frage  
„Ist Humor lernbar? Und wenn ja, wie?“ –  
„(...) einer der besten Wege,  
als Erwachsener seinen Humor zu schulen,  
ist Improvisationstheater oder Theatersport.“*

alverde Magazin 1-2014

deren in einem anderen Licht kennen. Und: einer alleine kann nicht so viel bewirken wie alle zusammen in der Gruppe – das Wir zählt.

Beim Improvisationstheaterspielen muss niemand ein Oscar-verdächtiger Schauspieler sein. Mit den Mitteln der Theaterpädagogik rücken die Themen, die Sie gerade bewegen, ziemlich schnell ins Blickfeld – anders, als wenn Sie ein Flipchart zum Brainstorming aufstellen. Denn hier werden auch unterbewusste Kanäle angezapft – ohne dass, weil geschützt durch das Spiel-Reglement, jemand in die Verlegenheit gerät, mit seinen Ideen bloßgestellt zu werden. Die Phantasie ist schließlich ein Spaß. Und alles, was danach noch dringend zu bearbeiten wäre, kann dann wieder auf der gewohnten Business-Ebene besprochen werden – diesmal aber sicher mit mehr Lockerheit und Humor.

Unser Angebot zum Thema:

### Stimmstarker Auftritt: Mit dem Unternehmens-Chor den Teamgeist und die Motivation fördern

Firmen-Chorprojekt mit Sängerin und Schauspielerin Helga Liewald! Je Chorgruppe finden nach der individuellen Übungsphase zwei Treffen statt, bei denen die Teilnehmer unter Leitung von Helga Liewald in die richtige Stimmung kommen und erfahren, wie man über den Gesang im Chor gemeinsam als Team noch besser zusammenwächst.

Inhalte:

- Stimmfit auch für Sprechaufgaben
- Zusammengehörigkeitsgefühl und Vertrauen in der Gruppe
- Andere Seiten an sich und anderen kennen lernen
- Transfer von Motivation, Disziplin, Entwicklung, Wachstum und Erfolgserlebnis über die Musik auf den beruflichen Alltag

Inhouse, je nach Zielsetzung Abteilungen, Führungskräfte etc., bis maximal 30 Personen je Gruppe

Weitere Informationen unter:  
[www.confidos-akademie.de/unternehmens-chor](http://www.confidos-akademie.de/unternehmens-chor)

*„In einer Umfrage des Marktforschungsinstituts Gallup gaben rund ein Viertel der deutschen Arbeitnehmer 2012 an, keine emotionale Bindung zu ihrem Arbeitgeber zu haben. Die Folge: demotivierte Angestellte, schlechte Arbeitsergebnisse. Die Firmenhymnen sollen helfen, dies zu ändern.“*

Zeit-Online, Trällern für den Teamgeist.

### Individualität und Gemeinschaft

Und Chorsingen? Das können die Leute doch in ihrer Freizeit machen – was hat das im Unternehmen zu suchen, fragen Sie sich vielleicht. Egal welche Menschen sich aus welchen Gründen zum Singen zusammenfinden, Chorsingen hat grundsätzlich die Wirkung, dass es ein Gemeinschaftsgefühl stiftet. Darüber hinaus erfasst Singen den ganzen Menschen. Er trägt mit seiner Stimme, seinem Wesen zu einem neuen, harmonischen Ganzen bei. Der Sänger erfährt sich und seine Kräfte in der Gruppe und lernt die Kollegen von einer anderen Seite kennen. Einer darf sich auf den anderen verlassen. Und es gibt Raum für die Individualität der einzelnen Sänger. Würden alle gleich klingen, gäbe es keinen schönen Chorklang. Stimmbildung wirkt sich immer auch positiv auf andere Lebensbereiche aus. Die Persönlichkeit wird mit „gebildet“. Durch die Musik hat die Gemeinschaft wiederum eine Verbindung zur Außenwelt über das in einem neuen Zusammenhang erlebte Musikstück.

Idealerweise kann man den Einstudierungsvorgang bereits als teamfördernde Maßnahme nutzen. Nicht der Einzelne steht hier im Mittelpunkt, sondern erst im Zusammenspiel der facettenreichen Gesangsbeiträge aller im Chor (Team) kommt auch er zur vollen Geltung. Hierbei greifen die gleichen Mechanismen, die auch ein erfolgreiches Team ausmachen: Motivation, Disziplin, Entwicklung, gezielte Führung und der richtige Takt!

Die Präsentation der eingeübten Lieder ist dann der krönende Abschluss, z. B. im Rahmen eines Firmenevents. Dies ist ein wichtiges und einzigartiges Erlebnis für die Beteiligten. Was aber mehr zählt als Perfektion sind der Spaß und das verbindende gemeinsame Erlebnis. Dies überträgt sich in der Regel durch eine positivere Stimmung auch auf den Arbeitsalltag.



## Helga Liewald

Stimmtraining  
 Öffentlicher Auftritt  
 Teambuilding  
 Aktive Entspannung  
 Einzel- und  
 Gruppencoachings

### Doping für Körper und Seele

„Singen ist nach neuen Forschungen ein hochwirksames Antidepressivum. Singen ist wie inneres Joggen. Die Atmung wird tiefer, Lunge, Herz-Kreislauf-System und die Immunabwehr werden gestärkt“, weiß Wolfgang Bosinger, Leiter der Akademie für Singen und Gesundheit in Ulm, Diplom-Musiktherapeut, Psychotherapeut, Gesangsforscher und Buchautor. Der gesunde Hormoncocktail lässt sich übrigens bereits nach 15 Minuten Chanten im Blut nachweisen. Nachgewiesen ist unter anderem die vermehrte Ausschüttung von schmerzstillenden Beta-Endorphinen sowie von Glückshormonen, von Melatonin (Hormon, das besser schlafen lässt), Oxytocin (dieses Kuschel- und Bindungshormon wird auch beim Sex freigesetzt), DHEA (Jugendhormon) und Immunglobuline A, die Krankheitserreger bereits beim Eindringen in den Körper bekämpfen.“ („Die Presse“, Print-Ausgabe, 19.01.2014)

Und wie geht es unseren drei Protagonisten? Herr Kunze, Frau Müller und Frau Schröder üben bereits eifrig im eigenen Unternehmenschor ihre bisher eher schlechte Stimmung in positive Energie umzuwandeln - legales Doping inklusive!

### Lebensmotto

Das tun, was vor der Nase liegt.

### Themen

Stimmtraining  
 Öffentlicher Auftritt  
 Teambuilding  
 Aktive Entspannung  
 Einzel- und Gruppencoachings (Performing Arts und Personal Performance)

### Berufliche Stationen

Dipl.-Kulturpädagogin (Universität Hildesheim, College of Higher Education, Bath)  
 Staatlich geprüfte Gesangspädagogin, Konzertsängerin/künstler. Reifeprüfung (Konservatorium Mainz)  
 Schauspielerin im Engagement, Regie, Filmschauspiel (ARD), Moderatorin/Sprecherin (Rundfunkbeiträge Klassik Radio, NDR), Liedtexterin  
 Seit 10 Jahren Unternehmerin und Ensemblemitglied im Subito! Improvisationstheater – Shows und Seminare  
 Seit 10 Jahren Lehrauftrag für Gesang/Stimmbildung und Musiktheorie an der Uniklinik Mainz/LA Logopädie

### Unsere Trainerin und Coach:

[www.confidos-akademie.de/helga-liewald](http://www.confidos-akademie.de/helga-liewald)



# Stressfalle Telefon

## Wie Sie entspannt und dennoch zielgerichtet telefonieren

Von Confidos-Trainer und Coach | Volker Wirth

Der Anrufer ist außer sich. Wieder einmal wurde der Liefertermin für ein dringend benötigtes Ersatzteil nicht eingehalten, Produktionsausfälle auf Kundenseite sind die Folge. Die Disponentin Friederike Fröhlich ist den Tränen nahe, ist sie doch selbst nicht für den Lieferverzug verantwortlich und muss dennoch den Wutanfall des verärgerten Kunden ertragen. Sie beschwichtigt, gibt sich ahnungslos und wünscht sich wieder einmal weit weg.

Ähnliche Gesprächssituationen können in jedem Kundenkontakt oder auch im Umgang mit Kollegen und Vorgesetzten auftreten. Nicht nur Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an Kundenhotlines sind dadurch im Tagesgeschäft erheblichen psychischen Belastungen ausgesetzt. Wer sich jedoch beruflich mit Beschwerden und Konflikten am Telefon beschäftigt, benötigt klare Strategien und die Kenntnis bewährter Verhaltensweisen, um solche Situationen erfolgreich zu einem für alle Seiten positiven Ende zu führen.

### Stressbedingte Fehlzeiten

Die repräsentative Studie einer großen deutschen Krankenkasse belegte 2013 die negativen Auswirkungen von Stress auf Mensch und Unternehmen. Besonders alarmierend ist dabei die Tatsache, dass Mitarbeiter mit hoher Stressbelastung ein fast viermal erhöhtes Risiko für eine psychische Erkrankung tragen. Entsprechende Fehlzeiten in den Unternehmen sind die Folge: Seit 2006 stieg die Anzahl psychisch bedingter Ausfälle um 75 Prozent. Grund genug, die eigenen Mitarbeiter schon im Vorfeld auf belastende Gesprächssituationen vorzubereiten und ihnen entlastende Verhaltensstrategien an die Hand zu geben.

Es sind allerdings nicht nur telefonische Kundenbeschwerden, die ein erhebliches Stresspotenzial mit sich bringen, sondern auch allzu fordernd auftretende Kollegen, abteilungsübergreifende Konflikte und nicht zuletzt die Kommunikation mit Vorgesetzten. Bei belastenden

Telefonanrufen kommt allerdings noch hinzu, dass sie quasi aus dem Nichts auftauchen: Zwei oder drei Klingelzeichen, mit den Gedanken ist er noch bei der letzten E-Mail, ein schneller Griff zum Hörer – und schon wird der Ahnungslose das Opfer einer telefonischen Attacke.

### Praxis-Tipp: Konzentration am Telefon

Telefonieren Sie nicht nebenher! Konzentrieren Sie sich voll auf den Anrufer, und zwar schon bevor Sie den Hörer abnehmen. Lösen Sie sich bewusst von Ihrer Arbeit,

### Sieben Praxistipps für den Umgang mit telefonischen Beschwerden

1. Entwickeln Sie einen Telefonstandard für den Umgang mit Beschwerden und schwierigen Anrufern. Trainieren Sie diesen Standard in Rollenspielen.
2. Behalten Sie professionell Distanz und nehmen Sie Beschwerden niemals persönlich.
3. Kreisen Sie das Thema ein. Kommen Sie dem Beschwerdeführer entgegen und helfen Sie ihm, die Kritik zu formulieren, indem Sie Sachfragen stellen.
4. Gehen Sie nicht in Abwehrhaltung. Zeigen Sie Verständnis für die Situation und übernehmen Sie Verantwortung. Machen Sie sich zum Anwalt des Anrufers.
5. Erklären Sie, wie es zu der Situation kommen konnte; liefern Sie Hintergrundinformationen. Geben Sie dem Anrufer eine Perspektive, wie es weitergeht.
6. Beenden Sie das Beschwerdegespräch mit einer kurzen Zusammenfassung und benennen Sie die nächsten Schritte: Durch wen, wann und wie erhält der Kunde Feedback?
7. Erfragen Sie abschließend, ob der Anrufer mit dem Vorgehen einverstanden ist.



## Volker Wirth

Erfolgreich telefonieren  
Beschwerdemanagement  
Effiziente Telefonakquise  
Dialogmarketing

verändern Sie kurz Ihre Sitzhaltung und richten Ihre Aufmerksamkeit voll auf den Anruf. Vermeiden Sie den schnellen Griff zum Hörer und lassen Sie das Telefon lieber einmal länger klingeln.

### Darf's ein bisschen mehr sein? Erfolgsdruck im Vertrieb

Besonders im vertrieblichen Umfeld ist der allgegenwärtige Erfolgsdruck eine Konstante im beruflichen Alltag. Umsatzziele und erfolgsabhängige Vergütungsmodelle steigern zwar die Erfolgsquoten im Verkauf, stellen aber besondere Anforderungen an die Mitarbeiter in puncto Stressresistenz.

Erfolgreich und entspannt im Auftreten ist, wer sein Handwerk versteht. Gerade in der telefonischen Beratung von Kunden kommt es darauf an, die geeigneten Kommunikations- und Verkaufstechniken zu kennen. Die Kenntnis von Frage- und Abschlusstechniken, der Umgang mit Kundeneinwänden, Empathie am Telefon, aber auch die effiziente Organisation des Telefonarbeitsplatzes sind Garanten dafür, dass Mitarbeiter auch langfristig im stressigen Umfeld von Vertrieb und Akquise bestehen.

### Lebensmotto

Eine Investition in Wissen bringt noch immer die besten Zinsen. (Benjamin Franklin)

### Themen

Kommunikation am Telefon, Telefonakquise, Verkaufsrhetorik, Konflikt- und Beschwerdemanagement, Entwicklung und Umsetzung von Dialogmarketing-Konzepten, Marktanalysen, One-to-One-Marketing, Industriegütermarketing, CRM und Datenbankmarketing, Vertriebstrainings, Aus- und Weiterbildung

### Vorträge

Verkaufsfaktor „Telefon“  
Dialogmarketing-Konzepte  
Der telefonische Kontakt mit Patienten

### Zertifizierung

Prüfer im Prüfungsausschuss Dialogmarketing,  
IHK Frankfurt am Main  
Diplom-Ökonom, Justus-Liebig-Universität Gießen

### Berufliche Stationen

Unternehmensgründer und Geschäftsführer  
einer Dialogmarketingagentur (seit 2002)  
Trainer, Coach und Dozent in der Erwachsenenbildung  
Projektleiter und Call-Center-Leiter  
Studium der Wirtschaftswissenschaften

### Praxis-Tipps für die Akquise

Fixieren Sie sich nicht nur auf Erfolge! Gesprächspartner, die zunächst ablehnen, sind ebenfalls wertvoll: Sie erfahren Hintergrundwissen über die Branche und Sie lernen die Bedürfnisse Ihrer Zielgruppe kennen. Dies sind spannende Informationen, die Sie im Telefonat mit dem nächsten Kunden verwenden können. Erfassen Sie systematisch alle Ablehnungs-Gründe von Kunden und entwickeln Sie im Team passende Argumentationslinien für kommende Gespräche. Erstellen Sie Wochenstatistiken über geführte Akquisetelefonate. Das motiviert und schafft Transparenz über die eigene Leistung.

### „Was geht denn heute ab, Chef?“

Junge Auszubildende, die morgens derart salopp in Ihrer Abteilung ankommen, haben es nicht nur schwer im Umgang mit Vorgesetzten und Kollegen. Sie haben vielmehr den Unterschied zwischen Privatleben und Berufswelt noch nicht verinnerlicht. Gerade zu Beginn der Ausbildung kommt es darauf an, dass die Berufsstarter die richtigen Umgangsformen für die tägliche Zusammenarbeit kennen lernen. Dies stiftet Sicherheit und Selbstbewusstsein. Ein gutes Verständnis der Erwartungen, die das Unternehmen an den Auszubildenden hat,

hilft außerdem dabei, nicht schon bei der ersten Begegnung mit dem Vorgesetzten buchstäblich aus der Rolle zu fallen.

Ebenso wichtig wie die Umgangsformen untereinander ist das Auftreten am Telefon. Nicht jeder Auszubildende kennt die besonderen Regeln für die telefonische Kommunikation im Geschäftsleben. Personalentwickler und Ausbilder setzen daher auf Trainingsmaßnahmen, in deren Verlauf die jungen Leute den persönlichen Auftritt und das eigene Telefonverhalten systematisch trainieren und reflektieren. Die Berufsstarter werden dabei unterstützt, von Anfang an die notwendigen Umgangsformen kennen zu lernen und einzuüben. Sie trainieren, kompetent und positiv beim Gesprächspartner herüberzukommen und im Gespräch die notwendigen Informationen zu erhalten und zu vermitteln. Sie werden sich dabei auch ihrer Außenwirkung und Verantwortung als Unternehmens-Repräsentanten bewusst.

Der Umgang mit der Hummerzange und die formvollendete Aufforderung zum Tanz können in speziellen AZUBI-Trainings getrost vernachlässigt werden. In Rollenspiel und Gruppenarbeit werden vielmehr die Kardinaltugenden im respektvollen Miteinander eingeübt. Das macht Spaß und lässt viel Raum für offene Fragen.

### Nehmen Sie es sportlich

Situationen, die Stress am Arbeitsplatz bzw. am Telefon verursachen, lassen sich nicht immer vermeiden. Das zeigte auch das eingangs genannte Beispiel mit Friederike Fröhlich und dem verärgerten Anrufer. Der Umgang mit solchen Situationen im Arbeitsalltag und das regelmäßige Trainieren von typischen Stresstelefonaten sind die Schlüssel zum Erfolg in derlei Ausnahmesituationen. Wer in entspannter Runde im Rahmen eines Telefontraining-Seminars einen eigenen Standard eingeübt hat, wer weiß, was in diesen Momenten zu tun ist, der handelt selbstbestimmt, behält die Gesprächsfäden in der Hand und führt das Telefonat in die gewünschte Richtung. Auf diese Weise werden schwierige Telefonate zur sportlichen Herausforderung, und mit dem rhetorischen Rüstzeug im Hinterkopf freut sich dann vielleicht auch Friederike Fröhlich auf die nächste Kundenbeschwerde.

Unser Seminar zum Thema:

### Der direkte Draht zum Kunden – Stressfreier und kundenorientierter telefonieren

Im Seminar lernen die Teilnehmer die rhetorischen und vertrieblichen Herausforderungen im Kontakt mit den Gesprächspartnern zu meistern und erhalten neue Impulse für den erfolgreichen Auftritt am Telefon. Sie verbessern hierdurch nachhaltig ihr telefonisches Kommunikationsverhalten.

2 Tage Inhouse oder in unserem speziellen Telefon-Trainingsraum in Gießen, je nach Zielsetzung Abteilungen, Führungskräfte etc., bis maximal 12 Personen.

Weitere Infos unter: [www.confidos-akademie.de/  
der-direkte-draht-zum-kunden](http://www.confidos-akademie.de/der-direkte-draht-zum-kunden)

**Unser Trainer und Coach:**  
[www.confidos-akademie.de/volker-wirth](http://www.confidos-akademie.de/volker-wirth)



# Gesund essen – fit am Arbeitsplatz

## Mit der richtigen Ernährung powervoll und geistig fit bleiben

Von Confidos-Trainerin und Beraterin | Natascha Hönig

Kennen Sie Menschen, die essen, was ihnen so „über den Weg läuft“? Denen geht es wie Simon K. Er arbeitet im Außendienst und sieht für sich keine Möglichkeit, sich ausgewogen zu ernähren. Wenn er zu seinen Terminen fährt, erwartet ihn dort ein Geschäftsessen, das er gerne nutzt, um richtig satt zu werden. Oder er landet bei einer der zahlreichen Imbissbuden und Schnellrestaurants, die ihm eine begrenzte Auswahl bieten. Das hat letztlich dazu geführt, dass Simon K. nach einem Herzinfarkt Patient der ambulanten Rehabilitation CCB-Reha in Frankfurt a. M. geworden ist.

Er hat erkannt, wie wichtig es ist, seinen Lebensstil zu ändern. Denn dort wurde er mit einer beeindruckenden Zahl konfrontiert: Mehr als 250.000 Menschen in Deutschland erleiden jährlich einen Herzinfarkt. Und viele kommen erst durch diese Erfahrung auf die Idee, ihre Ernährung und ihr Lebensmodell zu überdenken und zu verändern.

Falsch ernährten Arbeitnehmern drohen Leistungstiefs, Heißhungerattacken und lähmende Mittagsmüdigkeit. Langfristig leidet die Arbeitsqualität und das Risiko für ernährungsbedingte Krankheiten steigt. Erfahren Sie, was Arbeitgeber tun können, damit ihre Mitarbeiter besser versorgt sind.

### Erfolgreich den Ernährungsstil verändern

Wie kann ich meinen Ernährungsstil verändern? Weniger essen, eine bessere Lebensmittel-Qualität wählen, mehr Gemüse, weniger Fleisch, vielleicht auch eine Diät? Es fällt meist schwer, den Anfang zu finden und den ersten Schritt zu tun. Vor allem ist es gar nicht so leicht, den Weg zu finden, der individuell zu einem passt.

Diese Veränderungen haben großen Einfluss auf die gesamte Lebenssituation. Um den vier Risikofaktoren Übergewicht, Bluthochdruck, Cholesterin und Diabetes erfolgreich zu begegnen, ist es notwendig, fettreiche, salzreiche und zuckerreiche Produkte und Lebensmittel in der täglichen Nahrung zu erkennen und zu reduzieren.

Bei Stress die eigenen Verhaltensmuster zu erkennen ist der erste Schritt, um gesundheitsschädliche Verhaltensweisen neu bewerten zu können. Veränderungen, die schmecken, fallen umso leichter.

### Das Dreifarben-Prinzip

Treiben Sie es bunt! Je mehr Sie sich auf die natürlichen Farben in Ihrem Essen einlassen, umso mehr werden Sie merken, wie vitalstoffreich Ihr täglich Brot oder vielleicht ab jetzt Ihre tägliche Tomate, Kohlrabi oder Paprika werden.

Es bringt nicht nur optisch etwas, sich bunter zu ernähren. Die Stoffe, die dem Obst und Gemüse seine kräftigen Farben geben, sind bioaktive Substanzen. Sie heißen zum Beispiel Polyphenole, Flavonoide und Anthocyane und haben einen unschätzbaren Wert für die Gesundheit. Drei Farben am Tag – in Form von Obst oder Gemüse – bringen die Gesundheit in Schwung. Sie können den Cholesterinspiegel senken, wirken antithrombotisch, verhindern Gefäßverschlüsse, sind entzündungshemmend und antioxidativ und schützen die Gefäße, damit sich keine Ablagerungen bilden, die Arteriosklerose auslösen können.

Die Frage ist jetzt nur, wie kommt die gesunde Farbe auf Ihren Teller? Zunächst einmal sollten Sie sich und Ihren Mitarbeitern Zeit zum Essen, Ruhe und die Möglichkeit zum Genuss geben. Dazu gehört zweitens die Darbietung der Speisen. Und nicht alles passt zu jedem Typ.

Für den Empfindungstypen zum Beispiel ist die optische Gestaltung wichtig. Er genießt gern warme und cremige Speisen. Der Bewegungstyp findet seinen Genuss in schnellen, gern auch in unverarbeiteten Lebensmitteln.

*„Immer so viel lernen und aufnehmen müssen.“*

*Lassen Sie sich mit Ernährungstheater neue Impulse schmecken und lernen Sie spielerisch, mit Genuss auf Lebensmittel zuzugehen.*

# TellerStories am Arbeitsplatz

Erlebbar – Schmackhaft – Emotional. Ein Business-Ernährungskonzept für gesunde Mitarbeiter

Mit Natascha Hönig und Dr. Stephanie Hoy | Confidos Akademie Hessen

Die TellerStories wurden als BGF-Konzept von der Confidos Akademie Hessen speziell für den Ernährungsbereich konzipiert.

## Baustein 1: Szenischer Impulsvortrag

Anhand eines typischen Arbeitstages zeigen die beiden Referentinnen während des Vortrages die kleinen Stolperfallen, die sich in Bezug auf Ernährungsfragen täglich auftun, der Hunger, die Verlockung, die Fettzelle.

## Baustein 2: Interaktiver Dialog

Die ersten inhaltlichen Fragen können direkt nach dem Vortrag der Referentin Natascha Hönig gestellt werden.

## Baustein 3: Theaterpädagogischer Vertiefungsworkshop (Dr. Stephanie Hoy) sowie Ernährungs- und einkaufspraktische Erlebnisreise (Natascha Hönig)

Zielgruppe: Primär Azubis und jüngere Mitarbeiter/innen. Teilnehmer erhalten die Möglichkeit sich theaterpädagogisch mit ihrem eigenen Körper und ihrem eigenen Ernährungsverhalten auseinanderzusetzen. Spielerisch wird die eigene Haltung zum Thema gesunde Ernährung erforscht und eigenes Ernährungsverhalten analysiert.

Der Nähr-Wert des theaterpädagogischen Angebotes ergibt sich aus der Kombination mit bewährten Möglichkeiten der Ernährungsbildung. Die Mitarbeiter/innen lernen in diesem zweiten Teil wie ein gesundes und vitales Frühstück gestaltet werden

*Die TellerStories haben mich aufgrund Ihrer Lebendigkeit und der Verbindung zwischen Vortrag und szenischer Darstellung angesprochen. Gerade die Personifizierung von Hunger und Verlockung ist sowohl konzeptionell als auch in der Umsetzung richtig gut gelungen und hebt sich wohltuend unterhaltsam von den klassischen Vorträgen zu gesundem Ernährungsverhalten ab. Sehr empfehlenswert!“*

*Dipl.-Ing. agr. Antje Bienert, Geschäftsführerin des Technologie- und Innovationszentrum Gießen*

kann. Gemeinsam in der Gruppe werden kalorienarme Frühstücksideen, wohlschmeckende Brotaufstriche und Smoothies selbst zubereitet. Ein weiterer Entdeckungspart ist die Ernährungs- und Einkaufspraxis, in der Lebensmittel und Produkte aufgrund ihrer Zutaten und Inhaltsstoffe unter die Lupe genommen werden, um zu entscheiden, welche Lebensmittel sinnvoll oder problematisch sind.

Gerade die Kombination aus kognitiver Ansprache und körperlich-emotionaler Beschäftigung machen den TellerStories Vertiefungsworkshop so geschmackvoll und nahrhaft und sichern somit die Nachhaltigkeit des Business-Ernährungskonzeptes.

## Baustein 4: WalkActs

Unsere WalkActs treten z.B. während der Mittags- bzw. Kaffeepause auf, kommentieren spielerisch das kulinarische Angebot oder geben wertvolle Ratschläge für gesunde Alternativen z.B. im Rahmen eines betrieblichen Gesundheitstages.

Alle Bausteine sind miteinander kombinierbar.



## Dr. Stephanie Hoy

Promovierte Ernährungswissenschaftlerin „Möglichkeiten und Grenzen theaterpädagogischer Methoden in der Ernährungsberatung in Gruppen“. Seit 2011 als Theaterpädagogin für unterschiedliche Institutionen tätig. Trainerin/ Schauspielerin bei der Confidos Akademie Hessen sowie Leiterin des TINKO-Kindertheaters in Gießen.

Weitere Infos unter: [www.confidos-akademie/tellerstories](http://www.confidos-akademie/tellerstories)







## Natascha Hönig

Individuelle Ernährungsberatung  
 Bewegungscoaching  
 Genussvoll abnehmen  
 Bewegte Entspannung – Entspannte Bewegung  
 Stressmanagement am Arbeitsplatz

Allerdings hat er häufig den Drang, Schnellrestaurants zu besuchen und damit den „bunten Aspekt“ aus den Augen zu verlieren. Der Entspannungstyp dagegen ist eher ein Gourmet, der gern und oft auch viel genießt. Seine Lieblingsrezepte sind häufig mit Sahne und fetten Saucen kombiniert.

In der Beratung kommt es auf die individuellen Besonderheiten eines jeden und damit auch die individuellen Lösungen in seiner Ernährung an. Es gibt für jede Situation, ob Wechselschichtdienst, Nachtschicht, Kantineessen, Unverträglichkeiten, Erkrankungen etc. individuelle Lösungen, die man im Ernährungscoaching klären kann und eventuell im Team besprechen sollte.

Simon K. zum Beispiel konnte mit kleinen Veränderungen in der Auswahl der Speisen im Restaurant oder mit seiner „Gemüse- und Obstbar“ im Auto gesundheitliche Verbesserungen erreichen, die ihn stärken und seine Kollegen und Mitarbeiter motivieren, selbst Veränderungen zuzulassen.

**Unsere Trainerin und Beraterin:**  
[www.confidos-akademie.de/natascha-hoenig](http://www.confidos-akademie.de/natascha-hoenig)



### Lebensmotto

Gesund leben macht Freude mit Ernährung, Bewegung und Entspannung.

### Themen

Gesundheitsmanagement BGF  
 Individuelles Ernährungscoaching  
 Ernährungsplan und Ernährungstheater  
 Stressmanagement, Seminare und Vorträge

### Vorträge

Herzgesunde Ernährung, Ernährungsupdate 2015, Gesund Essen – Fit am Arbeitsplatz, Gelassen und kraftvoll: Entspannungstechniken für den beruflichen Alltag, TellerStories

### Zertifizierung

Diplom-Ernährungswissenschaftlerin, zertifiziert durch die Quetheb – Deutsche Gesellschaft der qualifizierten Ernährungstherapeuten und Ernährungsberater QUETHEB e.V. – Dozentin für Entspannungstechniken und Stressmanagement

### Berufliche Stationen

Individuelle Ernährungsberatung, Workshops und Vorträge u. a. in der ambulanten Rehabilitation CCB-Reha, Frankfurt, Polizei Westhessen und Hessischer Rundfunk. Seminare für Entspannungstechniken und Stressmanagement im CCB-Herzwerk, Frankfurt, und an der Akademie Gesundes Leben in Oberursel

# Ziele als Zeichen

## Wie Führungskräfte in der Wirtschaft von Erfahrungen aus dem Spitzensport profitieren

Von Confidos-Trainer und Keynote Speaker | Stefan Koch

Die Zahlen müssen stimmen, hier wie dort. Was für den Einen Umsatz, Gewinn und Marktanteile bedeuten, sind für den Anderen der Tabellenplatz, die Meisterschaft oder der Klassenerhalt. Unternehmensmanager und Trainer im Sport müssen es sich gefallen lassen, dass ihre Leistung anhand numerisch messbarer Ergebnisse beurteilt wird. Aber wie sieht der Weg eines erfolgreichen Coaches im Spitzensport aus? Kann die Führungskraft in der Wirtschaft von seinen Strategien profitieren? Letztendlich geht es für beide darum, Teams zu Höchstleistungen zu führen. Es gibt Bereiche, in denen die Konzepte beinahe unverändert übertragbar sind, in anderen sind sie es modifiziert, und in wiederum anderen sollte man es tunlichst vermeiden, sich an Verhaltensweisen aus dem Sport zu orientieren.

Der Bereich der Zielsetzung und Zielverfolgung bietet eine Vielzahl von Berührungspunkten, über die Führungskräfte in der Wirtschaft nachdenken sollten.

### Individuelle und kollektive Ziele

Manager und Trainer müssen dafür sorgen, dass sich alle Mitglieder des Teams engagiert für die gemeinsamen Ziele einsetzen. Das ist aber nur möglich, wenn sie nicht dem Irrglauben verfallen, dass eine Gruppe ausschließlich über kollektive Ziele motivierbar sei. Der Mensch ist ein Individuum, das nach Anerkennung und persönlicher Bedürfnisbefriedigung strebt. Entsprechend ist es für die Führungskraft unabdingbar, die persönlichen Motive ihrer Mitarbeiter zu kennen, und darüber hinaus auch Aufgabe, den Mitarbeiter beim Erreichen seiner individuellen Ziele zu unterstützen.

Es gibt keine größere Motivation für einen Angestellten als die Bereitschaft, ihm bei der Erlangung seiner Ziele Hilfestellung zu geben. Die Fähigkeit, individuelle und kollektive Ziele für beide Seiten gewinnbringend miteinander zu verknüpfen, zeichnet den erfolgreichen Trainer im Sport und die Führungskraft in der Wirtschaft ebenso

aus wie das Einfordern persönlicher Verantwortung, um gemeinsame Ziele zu erreichen.

### Realistische und unrealistische Ziele

Wenn der Trainer eines Fußballbezirkligisten, der im Pokal den FC Bayern München zugelost bekommen hat, als Ziel einen Sieg mit fünf Toren Unterschied formuliert, würde man zu Recht an seiner Geistesverfassung zweifeln: Ziele, die unrealistisch hoch angesetzt sind, führen in der Regel zu Frustration. Wenn auf der anderen Seite nun Pep Guardiola sagen würde, er sei mit dem Erreichen des Elfmeterschießens zufrieden, würde dies ebenso Kopfschütteln auslösen: Ziele, die wir mit zu wenig Aufwand erreichen können, befriedigen uns nicht. Was also ist ein realistisches Ziel? Ein Ziel, das wir bei maximaler Anstrengung erreichen können. Aber eine solche Zielformulierung birgt auch die Gefahr des Scheiterns. Entsprechend brauchen wir Mut, den Mut zu verlieren. Wer nie verliert, ist der eigentliche Verlierer, denn er hat sich seine Ziele nicht wirklich ehrgeizig gesetzt.

### Prozess- und ergebnisorientierte Ziele

Die Zahlen müssen stimmen, hier wie dort. Aber sollten Führungskräfte angesichts dieser nicht abzustreitenden Tatsache in den Reflex verfallen, ihre Mitarbeiter auch (ausschließlich) an Zahlen zu messen? Jeder erfolgreiche Trainer im Sport weiß, dass die Voraussetzung für gute Ergebnisse eine gute Leistung ist.

Jeder Spieler, jeder Angestellte kann seine Leistung beeinflussen, indem er sich bemüht, über Einsatz, Engagement und Willen sein Potenzial auszuschöpfen. Indem der Trainer Leistung statt Ergebnis einfordert – prozessorientierte anstelle ergebnisorientierter Ziele formuliert –, hat er eine deutlich bessere Position, weil er angemessener Verantwortlichkeiten kritisieren kann. Ergebnisse sind weder im Sport noch im Business exakt kontrollierbar. Eine Verletzung oder eine falsche Schiedsrichter-



# Stefan Koch

Keynote Speaker  
Bundesligatrainer Basketball  
Spitzensport und Führen  
Führungsinstrumente

entscheidung dort, eine Wirtschaftskrise oder ein unerwarteter neuer Konkurrent am Markt hier – und schon sind die angestrebten Ergebnisse nicht mehr erreichbar, obwohl die Spieler/Mitarbeiter keine grundlegenden Fehler gemacht haben. Es ist legitim, ergebnisorientierte Ziele zu setzen, aber die alleinige Konzentration auf das Ergebnis führt in der Regel nicht zum Erfolg.

Trainer und Führungskräfte in der Wirtschaft werden an Zahlen gemessen, sie sollten sich aber davor hüten, dieses Prinzip 1:1 auf ihre Teams zu übertragen. Wenn sie es doch tun, stellen sie deren nachhaltigen Erfolg in Frage.

## Lebensmotto

Du kannst keinen perfekten Tag leben ohne etwas für jemanden zu tun, der niemals in der Lage sein wird, es wieder gut zu machen.  
(John Wooden, Basketball-Trainer aus den USA)

## Themen

Leading by Example (Motivation und Mitarbeiterführung)  
Projekt Projektgruppe  
Body and Business (körperlich und mental fit für die Führungsrolle)

## Keynote Vorträge

Ziele setzen, Rollen vernetzen – Der Weg zum Teamerfolg  
Charakter als Chance: Werte und Wir-Gefühl im Team

## Berufliche Stationen

Studium Journalismus, Germanistik, Politik und Geschichte (Magister Artium)  
Professioneller Basketball-Trainer in der Bundesliga und im Ausland  
Basketball-Trainer des Jahres 2000 und 2005  
Head Coach in der Euroleague  
Kolumnist für Tageszeitungen und Magazine  
Kommentator und Experte im Fernsehen  
Seit 2006 freiberuflicher Trainer und Berater

Unser Trainer und Keynote Speaker:

[www.confidos-akademie.de/stefan-koch](http://www.confidos-akademie.de/stefan-koch)



# Balance your Life

## Ihr Körper würde Bewegung wählen – Sie auch?

Von Confidos-Trainer und Physiotherapeut | Marco Plass

Lange Arbeitstage, keine Zeit für Entspannung und Bewegung: Jede Work-Live-Balance rückt damit zwangsweise in weite Ferne. Nicht abschalten zu können wird zunehmend als normal akzeptiert, ebenso die hin und wieder auftretenden Rückenschmerzen.

Waren Muskel-Skelett-Erkrankungen bisher die Volkskrankheit Nr. 1, so ziehen inzwischen die psychischen Erkrankungen deutlich nach und beide teilen sich mitt-

lerweile den ersten Platz. Beides hängt aber auch eng zusammen: Wie innen, so außen. Wer innerlich unter Druck steht, spürt diese Belastung auch auf der körperlichen Ebene – und umgekehrt. Stress entsteht im Kopf, je nachdem, wie wir mit einer Situation umgehen. Möglichkeiten der Veränderung liegen darin, das Verhalten der Situation anzupassen. Und sich vielleicht etwas mehr Bewegung zu gönnen.

### Bewegung ist aber nicht gleich Bewegung!

Muskeln funktionieren ähnlich wie unser Unbewusstes. Und dem Unbewussten ist es ganz egal, was Sie denken. Es schafft aus Ihren Gedanken die Realität um Sie herum. So wie es auch Ihren Muskeln ganz egal ist, ob Sie gezielt trainieren oder nicht: Jede Bewegung ist für Ihre Muskulatur „Training“. Mit allem, was Sie tun, trainieren Sie Ihre Muskulatur. Selbst das Sitzen im Büro ist eine Art Reiz für Ihre Muskulatur und bringt sie dazu, sich in eine bestimmte Richtung zu entwickeln.

Das ist vergleichbar mit einer Pflanze, die zur Sonne hin wächst. Wenn allerdings die Reize, die Ihre Muskulatur über den Tag erhält, in die falsche Richtung gehen, helfen Ihnen auch 90 Minuten Sport in der Woche nicht mehr.

### Falsche Signale durch richtige ersetzen

Wir setzen unserer Muskulatur 24 Stunden am Tag Reize. Einfach durch das, was wir tun. Oftmals geht das in eine für unsere aufrechte und stabile Körperhaltung eher destruktive Richtung. Erst wenn Sie Ihre Einstellung zu Ihrem Körper und Ihrem Denken verändern, kommen Sie zu positiven Resultaten. Etwas Neues zu beginnen bedeutet aber zuerst einmal Anstrengung und Unsicherheit. Anstrengung, sich entgegen dem Gewohnten anders zu verhalten. Und die Unsicherheit, ob sich diese Anstrengungen auch wirklich lohnen.

Persönliche Verhaltensveränderung ist langfristig und nachhaltig nur möglich, wenn der Wunsch dazu und

Unser Seminar zum Thema:

### Körper und Geist in Balance – Mentale und körperliche Stärke entwickeln

Erleben Sie eine praxisorientierte Mischung aus Mentaltraining, Work-Live-Balance und funktioneller Rückenschule.

Inhalte:

- Funktionelle Rückenschule – kurz, knackig, effektiv
- Stressabbau durch veränderte Blickwinkel
- Die Sprache des Körpers und des Gehirns verstehen
- Nachhaltige Handlungskompetenz entwickeln
- Mehr Ausstrahlung durch mentale und körperliche Haltung
- Mehr Energie und Ausgeglichenheit durch die Balance von Körper und Geist

Inhouse oder Tagungshotel, 2 Tage, maximal 10 Personen. Menschen mit erhöhter mentaler und/oder körperlicher Belastung im Beruf

Weitere ausführliche Informationen erhalten Sie hier: [www.confidos-akademie.de/koerper-geist-balance](http://www.confidos-akademie.de/koerper-geist-balance)



## Marco Plass

Keynote Speaker  
Extremsportler  
Sparringspartner für Erfolg  
Persönlichkeitsentwickler

die Einsicht in die Notwendigkeit von innen kommen. Wenn Sie es wirklich selbst wollen und nicht einfach nur einem Druck von außen von wohl meinenden Kollegen, Vorgesetzten oder Lebenspartnern nachgeben. Die Praxis zeigt es immer wieder: Ein negatives, wenig zielführendes Verhalten wird erst aufgegeben, wenn ein besseres als Möglichkeit zur Verfügung steht.

Es müssen also Übungen her, die einfach, ohne viel Zeit- und Arbeitsaufwand umgesetzt werden können. Übungen, die die Arbeitsabläufe nicht stören und nicht noch mehr von der ohnehin schon sehr knappen Zeit auffressen. Übungen, die auf der körperlichen wie auch auf der mentalen Seite ansetzen. Interessant ist in diesem Zusammenhang die Erkenntnis, dass nicht nur unsere Körperhaltung auf unsere innere Einstellung wirkt, sondern dass dies auch umgekehrt funktioniert. Wenn also beide Faktoren zusammenspielen, dann sollten Sie beide auch zusammen betrachten und trainieren.

### Lebensmotto

Tue das, was du tust, mit ganzem Herzen. Behalte dein Ziel im Auge und sei flexibel und kreativ genug, um auf veränderte Rahmenbedingungen reagieren zu können.

### Themen

Kommunikation  
Teamentwicklung  
Outdoor-Training  
NLP-Ausbildungen

### Vorträge

Expedition Persönlichkeit

### Zertifizierung

Physiotherapeut, Organisationspsychologe  
(FH für angewandtes Management, Erding)  
Lehrtrainer DVNLP, Master-Trainer IN,  
Master-Coach DVNLP/ICI  
Transaktionsanalytiker und Supervisor (in Ausbildung)  
Outdoor-Trainer  
Rückenschulleiter

### Berufliche Stationen

Wettkampftainer Kampfsport  
Physiotherapeut  
selbstständiger (Lehr-)Trainer, Coach und Speaker

**Unser Trainer und Physiotherapeut:**

[www.confidos-akademie.de/marco-plass](http://www.confidos-akademie.de/marco-plass)



# Confidos Unternehmenstheater und Events

## Emotional – Erlebbar – Interaktiv

Mit der Methode des Unternehmenstheaters vermittelt die Confidos Akademie Hessen in lebendiger und humorvoller Form Zusammenhänge aus dem beruflichen Alltag mit allen Darstellungsmöglichkeiten, die ein Theater bietet. Unternehmens- bzw. Improvisationstheater schafft Emotionen und erreicht den Verstand und das Herz von Mitarbeitern, Kunden, Interessenten oder Geschäftspartnern.

In unseren Trainings setzen wir je nach Anforderung Elemente aus der Theaterpädagogik ein. Die Trainer und Schauspieler unter dem Dach der Confidos Akademie sind ein eingespieltes Team im Trainingsbereich und stehen seit vielen Jahren erfolgreich und mit Leidenschaft auf der Bühne. Sie arbeiten dabei mit viel Spaß und positiver Energie. Durch ihre Schauspielerfahrungen zeigen sie auf sehr humorvolle und eindrückliche Weise, was z.B. Erfolg im Verkauf ausmacht und an welchen „Kleinigkeiten“ es manchmal scheitert. Das löst nicht nur herzliche Lacher aus, sondern auch die Erkenntnis, wie man noch leichter, entspannter und gerade deshalb erfolgreicher sein kann. Improvisationstheater ist ein Sonderformat im Bereich des Unternehmenstheaters. Hier werden beispielsweise

ganz bestimmte Fähigkeiten trainiert: Zuhören, Schlagfertigkeit, die gegenwärtige Situation annehmen, sich spontan für neue, kreative Lösungen öffnen, bewusst Führung übernehmen oder ans Team abgeben, Unwichtiges weglassen und den Überblick behalten – und all das mit Wohlwollen und Humor. Darüber hinaus haben wir zu unterschiedlichen Fragestellungen szenische Vorträge im Angebot, die wir zum Beispiel zur Sensibilisierung für ein spezielles Thema oder auch im Rahmen von Sonderformaten für unsere Kunden umsetzen. Die Bandbreite reicht vom Thema Ernährung, über die Rolle als Führungskraft bis hin zu authentischen Praxisbeispielen für eine kundenorientierte Kommunikation.

Egal zu welchem Anlass, wir schaffen Emotionen und Begeisterung. Ob Keynote-Vortrag, passgenaue Spielszenen im Bühnenformat oder unsere Confidos Improtheater-Shows: Das Confidos Team setzt Maßstäbe bei der Realisierung von Firmenevents oder Inhouse-Workshops. Wir begleiten unsere Kunden von der Idee über die Planung bis zur professionellen Umsetzung.



Eingespieltes Team: Helga Liewald und Christiane Krüger-Blum liefern sich seit über 15 Jahren einen offenen Schlagabtausch auf der Bühne. Alles improvisiert und ohne doppelten Boden wie hier beim Hessischen Hochgenuss und dem Thema „Führung, ja aber...!“



Wer kann schon den süßen „Verführungen“ des Alltags widerstehen? Im interaktiven Ernährungsstück „Tellerstories“ geben Dr. Stephanie Hoy und Natascha Hönig anschauliche Impulse für eine gesunde Ernährung am Arbeitsplatz.



Spielszene mit Peter Gerst und Magdalena Kaim aus dem szenischen Vortrag: Kleiner „Glückskurs“ für den beruflichen Alltag – Jeden Tag motiviert und motivierend Auftreten. Hier erfahren die Teilnehmer beispielsweise, welchen Einfluss die Körpersprache auf sie selbst und ihr Umfeld ausübt.



# Initiative Gesunde Unternehmen – machen Sie mit!

## Grußwort des Hessischen Ministers des Innern und für Sport anlässlich der Initiative „Gesunde Unternehmen“

Sitzende Tätigkeiten am Arbeitsplatz können bei Beschäftigten zu körperlichen Beschwerden führen. Wenn ungesunde Ernährung und zu wenig Bewegung hinzukommen, kann es im Alltag zur Einschränkung der Arbeitsleistung kommen. Gesunde Mitarbeiter bilden jedoch die Basis je-

des leistungsfähigen Unternehmens. Ich freue mich daher sehr, dass die Initiative „Gesunde Unternehmen“ alle Beschäftigte von Unternehmen, seien es Angestellte oder Führungskräfte, zu einem aktiven Mitmachen aufruft und als Ansprechpartner zur Verfügung steht. Eine besondere Bedeutung kommt hierbei auch den hessischen Sportvereinen zu. Viele ergänzen bereits heute die Angebote einer betrieblichen Gesundheitsvorsorge. Hierdurch bietet sich den Vereinen zudem die Möglichkeit, neue Mitglie-

der vorrangig in der Altersgruppe der 30- bis 60-Jährigen zu gewinnen.



Ihr  
Peter Beuth  
Hessischer Minister des  
Innern und für Sport

## Die Confidos Akademie Hessen ist Partner der Initiative „Gesunde Unternehmen Hessen“

Die in 2013 gegründete Initiative Gesunde Unternehmen Hessen setzt sich für mehr Gesundheitsmaßnahmen in Unternehmen ein, möchte Unternehmen für das Thema Betriebliches Gesundheitsmanagement (BGM) sensibilisieren und gute Praxis-Beispiele sichtbar werden lassen.

So wird auch in diesem Jahr, unter der Schirmherrschaft des Hessischen Ministeriums des Innern und Sport, die Auszeichnung „Gesundes Unternehmen Hessen“ (GUH) vergeben.

Unternehmen, die bereits aktiv Maßnahmen im Bereich Gesundheitsförderung umsetzen, können sich für die Auszeichnung bewerben und in den Kategorien, Bronze, Silber, Gold und Platin ausgezeichnet werden.

Unterteilt in vier Aktionsfelder werden die eingereichten BGF-Maßnahmen anhand eines Kriterienkataloges bewertet. Die Aktionsfelder sind „Gesunde Ernährung“, „Gesundes Miteinander“, „Gesunder Ausgleich“ und der „Gesunde Arbeitsplatz“.

Mit der Auszeichnung GUH können sich Unternehmen als attraktiver Arbeitgeber auf dem Markt positionieren und sich vom Wettbewerb abheben.

Die Beratung von Unternehmen, die sich auf den Weg zu einem „Gesunden Unternehmen“

machen wollen, übernimmt das in Rosbach ansässige Institut für Unternehmenswerte (IFU).

Eine Kampagne mit der DOSB Trimmy Figur motiviert die Unternehmen aktiv zu werden und stellt den Personalleitern Kommunikationsmittel für die Mitarbeiteransprache zur Verfügung.

### Ihr Weg zur Auszeichnung

Die Bewerbung umfasst drei Teile:

- Kriterienkatalog
- Kurze Selbstdarstellung des Unternehmens
- Kurzinterview mit Geschäftsführung oder Personalleiter/BGM-Beauftragten



### TRIMMY motiviert in den Unternehmen

Unternehmen können in 4 Aktionsfeldern aktiv werden und sich auszeichnen lassen.

#### Gesundes Miteinander

Respektvolle Führung und guter Umgang miteinander schaffen Klarheit, Vertrauen und Raum für

offene Gespräche. Konflikte können besser gelöst, Zusammenarbeit gefördert und Arbeitsblockaden verhindert werden.



#### Gesunde Ernährung

Im Arbeitsalltag bildet eine ausgewogene Ernährung eine wichtige Basis. Gesunde Lebensmittel in der Kantine, frisches Obst, kostenfreies Wasser, Snack-Pausen sowie Kochecken für Mitarbeiter tragen zu einem bewussten Umgang mit gesunder Ernährung am Arbeitsplatz bei.



#### Gesunder Ausgleich

Bewegungs- und Entspannungsangebote tragen zur Gesundheit und Vitalität der Mitarbeiter bei. Aktive Pausen, Rückengymnastik sowie Kurse zu den Themen Stressmanagement und Entspannung können in den Arbeitsalltag integriert werden. Gemeinsame Aktivitäten fördern ein kollegiales Miteinander.



#### Gesunder Arbeitsplatz

Gestalten Sie die Räume in Ihrem Unternehmen hell und freundlich, achten Sie auf eine ergonomische Ausstattung des Arbeitsplatzes und schaffen Sie Plätze für Kommunikation und Begegnungen.

Teilnahme und Bestellungen von Trimmy-Aktionsboxen unter [www.gesunde-unternehmen-hessen.de](http://www.gesunde-unternehmen-hessen.de)



Institut für Unternehmenswerte  
Villa Rosbacher Brunnen  
Bornweg 100  
61191 Rosbach v.d.H.  
kontakt@gesunde-unternehmen-hessen.de

GUH-Gründerin  
Katja Weigand





# Projekte vom Start weg erfolgreich leiten

## Projektmanagement macht Arbeit. Es lohnt sich, sie richtig zu machen!

Von Confidos-Trainer und Coach | Sebastian Stockebrand

### Was ist ein Projekt?

Wenn man die Masse an Büchern und Seminaren zum Thema Projektmanagement sieht, könnte man glauben, Projektmanagement ist so kompliziert wie Quantenphysik. Ich will Sie in diesem Artikel gern vom Gegenteil überzeugen. Es gibt Hunderte von Definitionen des Begriffs Projekt. Diese sind in der Praxis oft nicht hilfreich. Meine pragmatische Definition lautet: „Ein Projekt ist jede einzigartige Aufgabe, die sich nicht allein mit einer To-Do-Liste bewältigen lässt.“ Wäre sie nicht einzigartig, würde es sich um einen Prozess handeln. Wäre sie mit einer To-Do-Liste zu bewältigen, könnten wir einfach die Liste abarbeiten – ohne Zeit und Mühe auf Projektmanagement zu verschwenden.

### Warum Projektmanagement?

Die globale Dynamik, mit der sich Gesellschaft, Wirtschaft und Technologie verändern, nimmt ständig zu und verlangt Unternehmen eine immer höhere Umsetzungsgeschwindigkeit von oft sehr komplexen Aufgaben ab. Nur so kann man verhindern, hinter der Konkurrenz zurückzufallen. Um aber komplexe Veränderungen im Unternehmen aktiv anzustoßen und umzusetzen oder Herausforderungen durch neue Markterfordernisse und Wettbewerber gerecht zu werden, braucht es eine Methode, diese Aufgaben erfolgreich und effizient durchzuführen. Projektmanagement ist diese Methode. Ich verstehe Projektmanagement als die Summe aller Aktivitäten, die ein Projekt erfolgreich auf Kurs halten. Die drei wesentlichen Bestandteile des Projektmanagements sind:

- Planung
- Kontrolle und
- Steuerung.

Damit ist Projektmanagement kein Bestandteil der eigentlichen Projektdurchführung, aber unabdingbar, da-

mit zielführend im Projekt gearbeitet wird. Ein Architekt zieht keine Mauer selbst hoch, aber ohne Planung, Kontrolle und Steuerung sieht das Haus am Ende sicher nicht so aus wie gewünscht.

Gut zu wissen, dass bei den Projekten in unserem Arbeitsleben in der Regel nicht am offenen Herzen operiert wird. Trotz aller Komplexität lassen sich Fehler in der Regel beheben, wenn sie rechtzeitig erkannt werden. Nur die wenigsten von uns kommen mit Projekten von der Größenordnung einer Mondlandung oder der Errichtung eines Flughafens in Berührung.

### Wo soll die Reise hingehen?

Bevor Sie mit der Projektplanung loslegen, müssen Sie wissen, was genau erreicht werden soll. Was brauchen wir? - das ist die entscheidende Frage. Oft wird die erste Antwort des Auftraggebers oder Kunden als ausreichend erachtet. Nach drei Monaten stellt man dann fest, dass etwas anderes gewünscht war. Das kostet das Unternehmen Zeit und Geld und den Projektmanager Nerven. Nehmen Sie Ihre Rolle als „Ziel-Detektiv“ ernst! Investieren Sie so viel Zeit wie nötig, um mit dem Auftraggeber bzw. Kunden die Anforderungen exakt zu klären. Mit klaren Anforderungen lässt sich anschließend sehr leicht ein Projekt-auftrag inkl. Projektzielen erstellen. Wer hier versucht, Zeit zu sparen, wird im Verlauf eines Projekts ein Vielfaches an Zeit für Korrekturen etc. benötigen.

### Planung ersetzt Zufall durch Irrtum!

Wenn die Anforderungen definiert sind, können Sie mit der Planung beginnen. Eine gute Planung beantwortet fünf Fragen:

- Was müssen wir alles tun, um unser Ziel zu erreichen?
- In welcher Reihenfolge müssen wir es tun?
- Wer wird es machen?

- Wie lange wird es dauern?
- Was wird es kosten?

Das Planungswerkzeug (Flipchart, Excel oder MS Project etc.) ist unwichtig, so lange Sie diese fünf Fragen mit einem Blick auf Ihre Planung beantworten können. Un-erfahrene Projektleiter verheddern sich gern bei der Pla-

nung, weil sie sie perfekt machen wollen. Es gibt aber keine perfekte Planung. Die Realität kommt immer anders als geplant! Machen Sie die Planung also nach bestem Wissen und Gewissen – aber mit leichtem Herzen! Sie wird so oder so „falsch“ sein, kann aber jederzeit angepasst werden und erfüllt somit ihren Zweck.

Unser Seminar zum Thema:

## Crashkurs Projektmanagement – in zwei Tagen fit fürs Projekt

Projekte souverän leiten und zum Ziel führen - das kann jeder lernen! In diesem praxisorientierten Training lernen die Teilnehmer,

- die Ziele des Projekts professionell mit dem Auftraggeber zu klären,
- die Projektplanung so schlank wie möglich durchzuführen,
- Risiken erfolgreich abzuschätzen und zu managen,
- Projektteams bis zum Abschluss zu motivieren,
- engagiert und ziieldienlich mit Entscheidern zu kommunizieren.

Inhouse oder Tagungshotel, je nach Zielsetzung Projektleiter, Projektteams, Führungskräfte etc., bis maximal 12 Personen.

Weitere ausführliche Informationen erhalten Sie hier: <http://www.confidos-akademie.de/inhouse-seminar-crashkurs-projektmanagement>

### Wo steht mein Projekt?

In Projekten und auf hoher See muss man regelmäßig prüfen, ob man noch auf Kurs ist. Diese Positionsbestimmung nennt sich Projektcontrolling. Bevor Sie sich Gedanken über den besten Report zum Projektstatus machen, sollten Sie sich folgendes fragen: „Woran kann ich erkennen, ob ich noch auf Kurs bin und woher bekomme ich die dazu nötigen Informationen?“. Ein erfahrener Kapitän braucht den Längen- und Breitengrad zur Positionsbestimmung und keinen vierseitigen Statusreport in Farbe. Weniger ist oft mehr. Und beherzigen Sie ein japanisches Sprichwort: Ein Blick sagt mehr als 1.000 Reports! Vertrauen Sie niemals dem Papier allein. Gute Projektmanager entwickeln einen siebten Sinn. Wenn Sie ahnen, dass etwas schief laufen könnte, machen Sie sich selbst ein Bild von der Situation. Hören Sie auf Ihr Bauchgefühl - es wird mit jedem Projekt besser!

### Auf Kurs bleiben – auch in schwierigen Gewässern

Wenn das Schiff vom Kurs abgekommen ist, muss ein Kapitän gegensteuern. Genau das tut auch ein Projektmanager. Nutzen Sie die Kreativität Ihres Teams, um Lösungen zu finden, die Sie wieder auf Kurs bringen. Sollte es mal keine Lösung geben, sprechen Sie mit dem Auftraggeber (z.B. Ihrem Chef) darüber, welchen alternati-



Zum Geburtstag wünsche ich mir,  
dass meine Schwester satt wird.

Erfülle einem Kind in  
Not Herzenswünsche.

Werde Pate!



[worldvision.de](http://worldvision.de)



# Sebastian Stockebrand

Projektmanagement  
Projektberatung  
Coaching von Projektleitern und -teams

ven Kurs Sie empfehlen würden. Oft sind der Endtermin, das Budget oder das Projektergebnis verhandelbar. So lässt sich z.B. oft mit vertretbaren Qualitätsabstrichen ein Endtermin halten oder durch eine geringe Budgeterhöhung das Ergebnis signifikant verbessern. Mit einer klaren Kenntnis über Ihr Projekt-Ziel und Ihren aktuellen Status können Sie mit dem Auftraggeber professionell kommunizieren und realistische Entscheidungen treffen, die Ihrem Projekt und damit dem Unternehmen dienen.

## Projektmanagement kann jeder lernen – wie eine Fremdsprache

Projektmanagement ist im Berufsleben zu einer Grundkompetenz geworden genau wie z.B. die englische Sprache. Gut zu wissen, dass es mehr Handwerk als Kunst oder Wissenschaft ist. Jeder kann lernen, wie man ein Schiff auf Kurs hält! Und: Übung macht den Meister. Mit jedem geleiteten Projekt wird man souveräner und erfolgreicher!

## Unsere Trainer und Coach:

[www.confidos-akademie.de/sebastian-stockebrand](http://www.confidos-akademie.de/sebastian-stockebrand)



## Lebensmotto

Gute Entscheidungen beruhen auf Erfahrung.  
Erfahrung beruht auf schlechten Entscheidungen.

## Themen

Projektmanagement  
Multi-Projektmanagement  
Projektberatung  
Coaching von Projektleitern und -teams  
Selbstmanagement in Projekten  
Strategieumsetzung mittels Projekten

## Zertifizierung

Diplom-Kaufmann  
DIN-zertifizierter European Business Coach®  
NLP Master (DVNLP)

## Berufliche Stationen

Seit 2007 freiberuflicher Trainer, Berater und Coach  
Leiter Rechnungswesen und Controlling  
Senior Consultant Unternehmensberatung  
Projektleiter für strategische und Großprojekte  
Projektcontroller in der Finanzbranche

# Interkulturell kompetent in Behandlung und Pflege

## Die Bedeutung kultureller Unterschiede und Besonderheiten im Gesundheitswesen

Von Confidos-Trainerin und Coach | Dr. Annette Lühken

Durch die wachsende Globalisierung überschreiten wir tagtäglich auf allen Ebenen des Lebensalltags Grenzen – nicht zuletzt auch in den Bereichen der ärztlichen Behandlung und der Pflege. Der Arbeitsalltag vieler Ärzte und Pflegepersonen ist bereits multikulturell geprägt, sowohl durch Patienten als auch durch Arzt- und Pflegekollegen, die aus unterschiedlichen Ländern und Kulturen stammen. Dadurch kommt es oft zu Kommunikationsproblemen, weil Patient und behandelnder Arzt oder Pfleger nicht über eine gemeinsame Sprache verfügen. Häufiger entstehen aber Probleme auch deshalb,

weil der Arzt oder die Pflegeperson nicht weiß, an welcher Stelle die Grenzen dessen überschritten sind, was in der Kultur des Patienten akzeptabel ist.

Eine gemeinsame kulturelle Basis fehlt. Themen wie Sorge, Intimität, Nähe, Schmerzen können kulturbedingt sehr unterschiedlich besetzt sein. Auch wenn der Arzt oder Pfleger sehr wohl weiß, dass es in einem anderen Land auch andere Sitten und Gebräuche gibt, ist ihm oft nur unzureichend klar, wie diese konkret aussehen. Umgekehrt kann sich dies für den Patienten ebenso darstellen.

Unser Interkulturelles Inhouse-Training im Gesundheitsbereich:

### Interkulturell gut aufgestellt: Kompetent in Behandlung und Pflege

Das Seminar für Klinik, Arztpraxis und Pflege (-Ausbildung) vermittelt ein breites Basiswissen im individuellen Arbeitskontext. So werden kulturell und religiös unterschiedlich geprägte Sichtweisen auf Krankheit und Gesundheit betrachtet, Rollenerwartungen an Arzt und Pflegepersonal geklärt sowie Lösungsansätze für interkulturelle Probleme entwickelt. Verschiedene Methoden, Techniken und reale Beispiele ermöglichen es, künftig Gespräche mit Patienten und auch Kollegen anderer kultureller Prägung erfolgreicher zu gestalten und Konflikte zu lösen.

Inhouse oder im Tagungshotel, je nach Zielsetzung, Ärzte, Arzthelferinnen, Pflegepersonal aus unterschiedlichen Kulturkreisen.

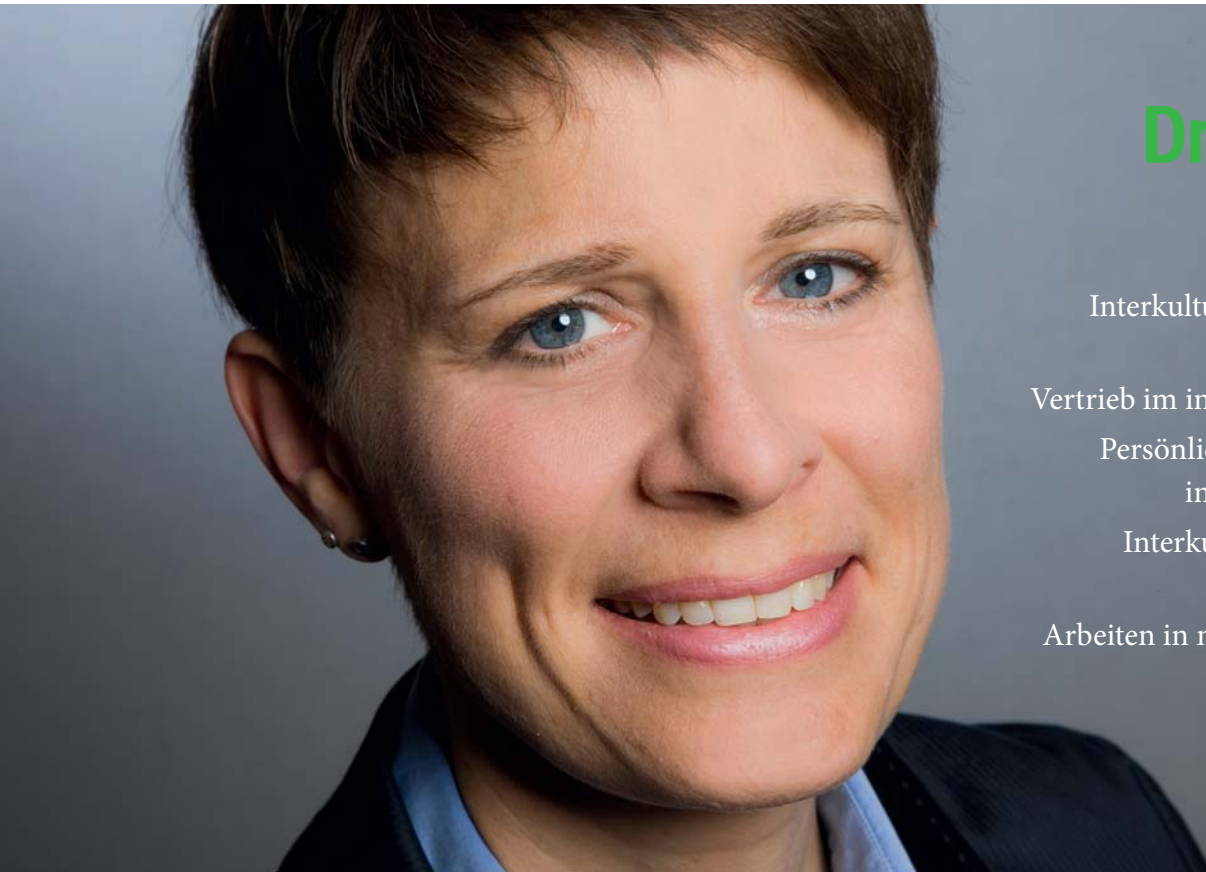
Weitere Infos unter: [www.confidos-akademie.de/interkulturell-behandlung-pflege](http://www.confidos-akademie.de/interkulturell-behandlung-pflege)

### Stereotypen als erste Orientierungshilfe

Doch wie kann man sich dieser Herausforderung nähern? Ganz klar steht zunächst das Lernen über andere Kulturen im Vordergrund. Oft wird hier mit Stereotypen gearbeitet, also mit generalisierenden und vereinfachten Eigenschaftszuschreibungen mit emotional wertender Tendenz. Andererseits ist die Beschreibung einer fremden Kultur ohne die Verwendung von Stereotypen nahezu unmöglich. Sie sind die Basis für eine erste Orientierung in Bezug auf Fremdes.

Im Zusammenhang mit Gesundheit und Krankheit gilt als wichtige Grundlage jeder Kultur eine religiös geprägte Sichtweise, die Denk-, Verhaltens- und Heilungsprozesse beeinflusst. Schon immer war der Einklang zwischen der Welt der Götter und der Menschen Voraussetzung für die Harmonie von Geist und Körper, also für die Gesundheit. Deshalb zielten in der gesamten Menschheitsgeschichte viele religiöse Verhaltensnormen und Praktiken darauf ab, diese Voraussetzung zu bewahren oder wieder herzustellen.

Auch heute noch bestimmen Gebote und religiöse Gesetze häufig das tägliche Leben und Sozialverhalten der Menschen. Jedoch bieten die verschiedenen Religionen in dieser Hinsicht kein einheitliches Bild. Bereits jede



## Dr. Annette Lühken

Interkulturelle Kommunikation  
und Kompetenz

Vertrieb im interkulturellen Kontext

Persönlichkeitsentwicklung im  
interkulturellen Kontext

Interkulturelles Management  
für Führungskräfte

Arbeiten in multikulturellen Teams

einzelne der großen monotheistischen Religionen ist in zahlreiche Glaubensrichtungen und -gemeinschaften gespalten. Pflege- und gesundheitsrelevante Themen wie Körperpflege, Fasten, Kleidungsvorschriften oder etwa der Umgang mit dem Sterben sind daher sehr unterschiedlich besetzt und verlangen zumindest ein solides Grundwissen beim Arzt oder Pflegenden.

### Missverständnisse bewältigen

Ein anderes im Umfeld von Gesundheit und Krankheit wichtiges Thema sind die bei interkulturellen Begegnungen auftretenden Probleme im persönlichen Umgang miteinander, die im engen versorgenden oder pflegenden Kontakt zwischen Menschen aus verschiedenen Kulturkreisen besonders deutlich werden. Dabei beeinflussen gesellschaftliche Werte, Normen und Vorstellungen sowohl das Pflegeverständnis als auch das Rollenbild der Pflegepersonen und damit auch die wechselseitigen Erwartungen. Kulturell bedingte Unterschiede in den Erwartungshaltungen können rasch zu Missverständnissen führen – sowohl zwischen Kollegen im interkulturellen Pflegeteam als auch zwischen Patienten und Pflegepersonen. Um solche Missverständnisse zu reduzieren, ist

### Lebensmotto

Jede Erfahrung ist eine Lehre und deshalb gut!

### Themen

Interkulturelle Kompetenz  
Interkulturelle Kommunikation  
Führen in multikulturellen Teams  
Kulturelle Selbstreflexion  
Persönlichkeitsprofile im interkulturellen Kontext  
Kommunikation im Verkauf/Vertrieb  
Präsentationstechniken

### Vorträge

Welcome, bienvenu: Erste Schritte in den Schuhen des anderen. Ein Einstieg in die interkulturelle Kommunikation

### Zertifizierung

Dr. phil. (Institut für Romanistik, Universität Gießen),  
zertifizierte interkulturelle Trainerin und Coach  
(interculture e.V./Universität Jena)

### Berufliche Stationen

Seit 2001 selbständig, internationale Trainings- und Coacherfahrungen (in Französisch, Spanisch, Englisch und Deutsch)  
Lehraufträge an der Universität Gießen (Fachbereich Romanistik – Sprachwissenschaft)

die Kenntnis verschiedener Techniken des kulturellen Ausgleichs notwendig.

### Ein Fallbeispiel:

In einem deutschen Krankenhaus liegt eine türkische Frau, die eine schwere Brustoperation hinter sich hat. Trotz starker Schmerzen und der nach der OP immer noch bestehenden Benommenheit der Frau haben sich ihre fünf Kinder im Alter zwischen drei und zehn Jahren, der laut weinende Ehemann sowie dessen Schwester mit Ehemann im Krankenzimmer versammelt. Um die Zeit am Krankenbett in familiärem Rahmen zu gestalten, hat die Familie einen Korb bereits zubereiteter warmer Speisen mitgebracht. Diese werden gemeinsam am Bett der Kranken verspeist. Die Aufsicht führende Krankenschwester ist entsetzt, als sie das Krankenzimmer routinemäßig betritt. (Dieses Fallbeispiel stammt aus einer real erlebten Situation der Autorin.)

Wie ist diese Situation zu interpretieren? Der iranischstämmige Psychotherapeut Nossrat Peseschkian erklärt das folgendermaßen: Im Orient wird das Krankenbett mit einem erkrankten Familienmitglied zuhause ins Wohnzimmer gestellt, wo zahlreiche Angehörige, Freunde und Bekannte zu Besuch kommen. Würden die Besucher ausbleiben, so würde dies als Beleidigung und mangelnde Anteilnahme verstanden. In westlich ge-

prägten Kulturen hingegen wird der Kranke meist nur von den nächsten Angehörigen besucht, um seine Ruhe möglichst wenig zu stören.

Zusammenfassend bleibt zu sagen, dass für eine kultursensible Behandlung und Pflege eine qualifizierte Weiterbildung der Ärzte und Pflegepersonen notwendig ist. Ein erster Schritt in diese Richtung kann eine gut vorbereitete und sachkundig begleitete Fortbildung innerhalb eines multikulturellen Ärzte- und Pflegeteams sein. Ein moderierter kollegialer Austausch gibt allen Beteiligten die Möglichkeit, interkulturell voneinander zu lernen. Darüber hinaus sind kulturvermittelnde Fortbildungsveranstaltungen von Bedeutung. Dabei sollte allgemein kulturübergreifendes Denken im Mittelpunkt stehen, denn angesichts der Vielzahl kulturspezifischer Faktoren, mit denen Arzt und/oder Pflegenden konfrontiert werden, reicht eine reine Verständigungskompetenz nicht aus. Die interessierte Anteilnahme an den soziokulturellen Hintergründen von Kollegen und Patienten sollte dabei ebenso gefördert werden wie die kontinuierliche Arbeit am eigenen Denken und Verhalten.

Unsere Trainerin und Beraterin:  
[www.confidos-akademie.de/dr-annette-luehken](http://www.confidos-akademie.de/dr-annette-luehken)



---

## konzipieren, formulieren, redigieren ...

Wer schon mal vor einem leeren Blatt Papier gesessen hat in der Absicht, einen Text zu verfassen, der andere interessiert, überzeugt oder motiviert, der weiß: Das ist alles andere als einfach. Ersparen Sie sich das. Überlassen Sie es den Profis.

Geschäftsberichte, Presseinformationen, Werbetexte, Haus- und Mitarbeiterzeitschriften, Ghostwriting: Wir schreiben alles, was Sie brauchen. Wir redigieren aber auch gern Texte, die Sie selbst geschrieben haben – stilistisch und orthografisch.

**Marlies Knoke** · Text und Redaktion  
knoketeam@t-online.de · Mobil 0177 66 968 57

---

# Mehr Power mit PowerPoint

## Öde Präsentationen adé. Wie Sie mit Klarheit und Kreativität überzeugen – und auch noch Zeit dabei sparen

Von Confidos-Trainer und Berater | Dirk Engel

Wer hat das nicht schon einmal erlebt: Man sitzt im halbdunklen Raum, ein Kollege führt die Zuhörer durch eine endlose PowerPoint-Präsentation, das Publikum ist kurz vor dem Einschlafen, doch es kommt immer noch ein weiteres Chart, vollgeknallt mit Buchstaben und Zahlen. Kein Wunder, dass viele Menschen nicht gut auf PowerPoint zu sprechen sind – sie verbinden den Begriff automatisch mit der Erinnerung an solche langweiligen Vorträge. Das ist schade, denn es liegt nicht an der Software, wenn eine Präsentation langweilig ist.

### Software-Schulungen reichen nicht

Viele Unternehmen lassen ihre Mitarbeiter im Umgang mit der Office-Software schulen. Was dabei häufig vergessen wird: Es reicht nicht, ein Programm zu bedienen. Vielmehr sollten die Fähigkeiten trainiert werden, eine gute Präsentation zu entwerfen, zu schreiben und zu halten. Auch legen viele Firmen großen Wert auf ein einheitliches Erscheinungsbild oder Corporate Design, versäumen es jedoch, auch Hilfestellung für die richtige inhaltliche Konzeption einer wirksamen Präsentation zu geben. Viel Zeit, also auch Geld könnte gespart werden, wenn den eigenen Mitarbeitern die Fähigkeit vermittelt würde, schnell klare und überzeugende Präsentationen

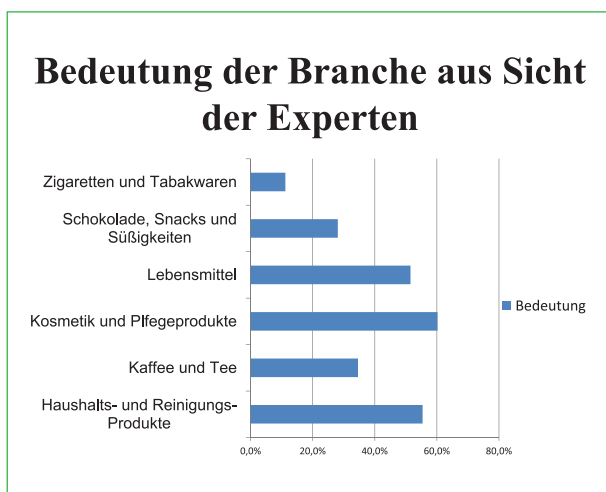
in hoher Qualität zu produzieren. Denn jeder kann lernen, Präsentationen zu schreiben, die beim Betrachter kein Wegnicken, sondern zustimmendes Kopfnicken bewirken.

### Klarheit: Sorgen Sie für Durchblick

Der erste Schritt besteht darin, Klarheit zu schaffen. Alle unnötigen Schnörkel entfernen, bei Texten auf den Punkt kommen, Schaubilder zur Verdeutlichung anstatt zum Vernebeln einsetzen, wichtige Resultate nicht in Zahlengräbern verbuddeln, sondern transparent machen. Man muss beileibe kein studierter Grafikdesigner sein, um verständliche Schaubilder und Grafiken zu gestalten. Und auch kein BILD-Zeitungsredakteur, um klare Worte zu schreiben. Verständlichkeitsforschung und Wahrnehmungspsychologie helfen uns dabei, klare und verständliche Folien zu schaffen.

### Überzeugungskraft: Machen Sie Ihren Punkt

In vielen Präsentationen sieht man den Wald vor lauter Bäumen nicht: Die wichtigen Kernaussagen gehen im Dickicht der Zahlen, Graphiken und Texte unter. Man langweilt das Publikum, weil man ihm nicht die Informationen gibt, die relevant sind. Rhetorik und Werbepsy-



Ursprüngliches Chart



Optimiertes Chart

chologie helfen uns, die Perspektive der Zuhörer und Leser einzunehmen und ihnen Orientierung zu geben. Gutes Argumentieren kann durch eine entsprechend gestaltete Lese-Präsentation noch verstärkt werden.

### Struktur: Organisieren Sie Ihre Charts

Eine vorab geplante klare Struktur gibt nicht nur den Zuhörern und Lesern Orientierung, sondern hilft auch beim Schreiben einer Präsentation. Bei Zeitnot kann man sie sinnvoll kürzen oder bei Nachfragen aus dem Publikum tiefer ins Detail gehen. Eine Struktur-Vorlage vereinheitlicht die Arbeiten in einem Unternehmen und fördert so die Qualität des Outputs. Viele Geschäftsleute, die eine durchdachte Struktur-Vorlage bereits nutzen, berichten davon, wie neue Präsentationen leichter von der Hand gehen und sich manchmal fast wie von selbst mit Charts füllen.

### Dramaturgie: Inszenieren Sie Ihre Geschichte

Egal ob Vortrag oder Schriftstück, die richtige Dramaturgie ist wichtig. Damit ist ein Spannungsbogen gemeint, der die Aufmerksamkeit der Zuhörer und Leser lenkt, ihr Interesse weckt und auf die gewünschten Schlussfolgerungen und Höhepunkte hinführt. Hier lernen wir viel von Drehbuchautoren, Romanschriftstellern und Werbespot-Regisseuren. Oft ist es sinnvoll, vorab ein Storyboard zu entwickeln: Wie schaffe ich es, dass sie meiner

Unser Inhouse-Workshop zum Thema:

### So überzeugen, informieren und faszinieren Sie mit PowerPoint-Präsentationen

Dieser Intensive-Workshop hilft Ihnen, dabei PowerPoint für sich und Ihr Unternehmen gewinnbringend einzusetzen und dabei auch Zeit und Geld zu sparen.

Inhouse oder im Tagungshotel, alle Mitarbeiter/-innen, die ihre interne und externe Geschäftskommunikation mittels PowerPoint optimieren möchten, um ihre Zielgruppen besser zu erreichen.

Weitere Infos unter: [www.confidos-akademie.de/mit-powerpoint-praesentieren](http://www.confidos-akademie.de/mit-powerpoint-praesentieren)

### Drei Tipps für eine meisterhafte PowerPoint-Präsentation:

#### 1. Sortieren Sie!

Menschen lieben Aufzählungen: Siegereppchen, Hitparaden, Countdowns, die zehn Gebote – nicht alles ist gleich wichtig, deshalb ist eine Sortierung der erste Schritt für ein besseres Verständnis. In vielen Präsentationen werden Fakten angehäuft, anstatt geordnet. Sortieren Sie Ihre Zahlen, Schlussfolgerungen oder Ideen nach Relevanz für Ihr Publikum – dann bleiben sie auch besser im Gedächtnis haften.

#### 2. Keine Animationen!

In PowerPoint ist es möglich, Texte und Grafiken zu animieren: Ein Schaubild erscheint dann z. B. Stück für Stück auf dem Bildschirm. Eine Animations-Sequenz zu erstellen ist mühevoll und fehleranfällig. Außerdem nerven Sie damit oft das Publikum, das sich gegängelt fühlt. Und wer sich nachher nur ein PDF oder einen Ausdruck anschaut, bekommt von den Animationen sowieso nichts mit. Deshalb: Verzichten Sie auf Animationen! Falls es sinnvoll ist, dass sich ein Chart schrittweise aufbaut, dann arbeiten Sie mit mehreren – mit jedem neuen Bild kommt ein Element hinzu. Dann funktioniert die Sequenz auch beim gedruckten Dokument.

#### 3. Schalten Sie den Beamer aus!

Wenn Sie Ihren Zuhörern etwas wirklich Wichtiges sagen wollen, nutzen Sie einen alten Theater-Effekt: Unterbrechen Sie die Präsentation, schalten Sie den Beamer aus (oder besser: Nutzen Sie die Schwarzblende Ihres Presenters/Laserpointers). Augenblicklich sind alle Augen auf Sie gerichtet, die Aufmerksamkeit aller ist Ihnen sicher. Nach einer Pause fahren Sie mit der Präsentation fort, dann haben Sie quasi einen Neustart des Publikums erreicht.

Geschichte genauso folgen wie einem spannenden Krimi? Wie setze ich rhetorische Mittel, Gestik, Mimik ein, um noch mehr Wirkung zu erzielen? Hier wird die enge Verbindung zwischen inhaltlich-gestalterischer Entwicklung der Präsentation und mündlichem Vortrag deutlich.





## Dirk Engel

Verkaufsfaktor „Social Media“  
 Zielgruppen besser verstehen  
 Wirksam präsentieren  
 Mediaplanung und Media-Strategie  
 Trends in Marketing und Medien  
 Marktforschung mit einfachen Mitteln

### Kreativität: Setzen Sie noch eins drauf

Die Chance, unsere Kreativität einzusetzen, um aus einer drögen Business-Präsentation ein unvergessliches Erlebnis zu machen, besteht nur, wenn wir zunächst die Basis der Präsentationserstellung gelegt haben: Klarheit, Überzeugungskraft, Struktur und Dramaturgie. Dann ist die Kreativität die Krönung: Sie ist nicht Selbstzweck, sondern verstärkt die Kraft der anderen Aspekte. Hier kommt es nicht darauf an, nur lustige Cartoons oder bunte Bildchen in eine Präsentation einzubauen, sondern mit den Erwartungen der Zuhörer und Leser zu spielen: Überraschende Wendungen, der Einsatz von Requisiten, provozierende Fragen an das Publikum – die Ideen werden sprudeln, wenn Sie einige einfache Kreativitätstechniken anwenden. Wichtig ist der Mut zur kreativen Idee – und der kann nur gedeihen, wenn Sie inhaltlich auf sicheren Füßen stehen. Deshalb funktioniert Kreativität nur, wenn auch die anderen Fähigkeiten trainiert werden und Sie selbst und Ihre Mitarbeiter zu Meistern der PowerPoint-Präsentation geworden sind.

### Unser Trainer und Berater:

[www.confidos-akademie.de/dirk-engel](http://www.confidos-akademie.de/dirk-engel)



### Lebensmotto

Es sind nicht die Dinge, die uns beunruhigen, sondern die Meinungen, die wir von den Dingen haben. (Epiktet)

### Themen

Kunden besser verstehen  
 Marketingmaßnahmen besser planen  
 Zielgruppen besser ansprechen  
 Werbeerfolg besser messen

### Vorträge

Marketing für den flüchtigen Kunden  
 So nutzen Sie XING, Facebook und Co. sinnvoll im beruflichen Alltag

### Zertifizierung

Mitglied der Deutschen Werbewissenschaftlichen Gesellschaft und der Deutschen Gesellschaft für Publizistik und Kommunikationswissenschaft

### Berufliche Stationen

Seit 2011 freiberuflicher Marktforscher, Dozent und Berater

Zuvor 15 Jahre bei der Werbeagentur Universal McCann

Seit vielen Jahren Dozent und Lehrbeauftragter an der Akademie für Marketing-Kommunikation, Frankfurt und der Johannes Gutenberg-Universität, Mainz

# Ideen finden – Probleme lösen

## Mit Kreativität zum Unternehmenserfolg

Von Confidos-Trainerin und Marketing-Beraterin | Andrea Janzen

Der Arbeitsalltag stellt hohe Anforderungen an den Einzelnen. Schneller, besser, höher ist die Devise. Innovationszyklen verkürzen sich in rasantem Tempo. Fachwissen veraltet mindestens ebenso schnell. Eingespielte Arbeitsabläufe und Routinen sind zwar notwendig, reichen aber zur Bewältigung vieler Aufgaben nicht mehr aus. Eine komplexer werdende Welt, der verschärfte Wettbewerb und erhöhte Kundenanforderungen verlangen nach Mitarbeitern, die über Gewohntes hinausgehen können.

### Kreativität ist eine Schlüsselqualifikation

Kreativität hilft Ihnen, Ideen zu finden, Alternativen zu entwickeln und Entscheidungen zu treffen. Kreativität eröffnet Ihnen neue Möglichkeiten, Herausforderungen zu bewältigen und Ziele zu erreichen. Dabei ist sie kein Selbstzweck. Kreativität ist stets das Mittel, mit dem Sie Ihre Ziele verfolgen können: persönlichen und unternehmerischen Erfolg.

Kreativität ist eine Schlüsselqualifikation für die Fähigkeit, gute und zielgerichtete, möglichst neuartige Lösungen für Herausforderungen aller Art zu entwickeln. Innovationsbereitschaft und -fähigkeit, Problemlösungsvermögen, die Kompetenz, den Wandel zu gestalten und auch Flexibilität spielen hier eine Rolle.

### Kreativität kann man trainieren – wie Sport

Kreativität ist nicht auf Erfinder, Künstler und Entdecker beschränkt. Sie ist weniger eine Eigenschaft, die entweder vorhanden oder nicht vorhanden ist, als vielmehr ein Potenzial – ein Potenzial, das erweckt und entwickelt werden kann. Demzufolge besteht Ihre Kreativität nur zum Teil aus Talent. Den weitaus größeren Anteil bilden Ihre Einstellung sowie die Techniken und Methoden, die Sie zur Kreativitätssteigerung anwenden. Und die können Sie lernen. Kreativität können Sie trainieren, ebenso wie eine Sportart.

Das Trainingsprogramm für Ihre Kreativität beginnt mit einer positiven Einstellung – in Kriterien von Chancen und Herausforderungen, statt in Problemen zu denken – und umfasst Fähigkeiten wie ganzheitlich zu denken, Gedanken neu und andersartig zu verknüpfen, Alternativen zu erkennen (Widersprüche zu finden und zu nutzen sowie in Bildern und Metaphern zu denken) und Analogien zu bilden. Für dieses Trainingsprogramm gibt es natürlich auch die passenden Werkzeuge: die Kreativitätstechniken, die Sie lernen und einsetzen. Sie lassen sich drei grundsätzlich verschiedenen Methoden zuordnen:

- Die intuitiv-kreativen Methoden: Sie gewähren einen visionären Freiraum, in dem Sie zur Inspiration gelangen.
- Die systematisch-analytischen Methoden: Indem Sie Ihre Gedanken ordnen, entfalten sich neue Impulse.
- Die wissensbasierenden Methoden: Sie sammeln Daten und bilden auf dieser Basis Analogien, die Sie inspirieren.

Ob Sie „6-3-5“, die „Kopfstandtechnik“, die „Morphologische Matrix“, das „Brainstorming for one“ oder eine der anderen Techniken einsetzen, hängt von der Art der Fragestellung ab, von Ihrer verfügbaren Zeit (Müssen Sie schnell zu Ergebnissen kommen oder können Sie sich länger vom Alltagsgeschäft entkoppeln?) und Ihrem Trainingslevel (Wie „quer“ denken Sie bereits und wie gut kennen Sie die Methoden?).

Aber auch Ihre persönlichen Präferenzen und die Frage, ob Sie allein oder im Team arbeiten, sind für die Auswahl entscheidend. Grundsätzlich funktionieren die meisten Methoden besser, wenn mehrere Menschen zusammenkommen (mehr Wissen, mehr Impulse und eine ganzheitlichere Betrachtungsweise), aber manche Techniken können Sie auch sehr erfolgreich nutzen, wenn Sie auf sich selbst gestellt sind oder sein wollen. Hierzu sind „Brainstorming for one“ und die „Kopfstandtechnik“ prädestiniert.



## Andrea Janzen

Die Marketing-Werkstatt  
 Die Marketing-Werkbank  
 Die Marketing-Ideenfabrik  
 Kundenorientierter Marketing-Mix  
 Kreativitätstechniken

### Ideen allein reichen nicht – sie müssen auch umgesetzt werden

Die Festlegung von Zielen und die Ideenfindung durch Kreativitätstechniken sind nur der Anfang. Wichtig sind die Bewertung und die Auswahl der zu realisierenden Idee. Noch entscheidender ist ihre Umsetzung. Die besten Ideen nutzen Ihnen und Ihrem Unternehmen nicht, wenn sie nicht umgesetzt werden. Ganz im Gegenteil. Ein kreativer Prozess, der angestoßen, mittendrin aber abgebrochen wurde, führt zu Frustration und Demotivation.

Bei der Bewertung der Lösungsideen treffen Sie Ihre Entscheidung, was umgesetzt werden soll. Die Kunst besteht dann darin, aus vielen Ideen mit Hilfe der richtigen Kriterien diejenige mit dem höchsten Potenzial auszuwählen. Wenn Sie viele Ideen produziert haben, hilft es für das weitere Vorgehen, diese thematisch zu gruppieren (= clustern) und anschließend zu bewerten bzw. zu priorisieren.

Nach welchen Kriterien Sie priorisieren, ist zuvor zu diskutieren und festzulegen, zum Beispiel: Realisierungschancen, Zeitrahmen, Kosten (Zeit und/oder Geld) und

### Lebensmotto

Getreu meinen amerikanischen Wurzeln:  
 Suche die Chance, nicht das Problem.

### Themen

Marketing für kleine und mittelständische Unternehmen:  
 Seminare, Beratung, Fach-Coachings – sowohl in Englisch als auch in Deutsch

### Vorträge

„Strategisches Marketing – auf die Kundenorientierung kommt es an. So steigern Sie Ihren Umsatz!“

### Zertifizierung

Deutscher Marketing Verband, Präsidentin des Marketing-Club Mittelhessen e.V.

Bachelor in Business Administration – summa cum laude, University of Rhode Island, USA

Master in Business Administration – magna cum laude, University of Massachusetts, USA

### Berufliche Stationen

Dozentin an der Technischen Hochschule Mittelhessen – StudiumPlus

Stellvertretende Aufsichtsratsvorsitzende eines mittelständischen Unternehmens

Kraft Jacobs Suchard, Lancaster Cosmetic und 20th Century Fox of Germany

Affinität, Bauchgefühl, Intuition. Dieser Vorgang braucht Zeit und Geduld und ist nicht zu unterschätzen.

Und last but not least kommt es darauf an, Ihre ausgewählte Lösungsidee durchzusetzen und zu realisieren – eine nicht immer reibungslose Angelegenheit! Es ist schwierig, Veränderungen durchzuführen und neue Ideen in die Welt zu bringen – überall lauern Widerstände und Abwehr. Hier hilft es, wenn Sie selbst davon überzeugt sind, dass Ihre Lösung gut ist. Und dass Sie sie gut verkaufen.

Unser Inhouse-Workshop zum Thema:

## Mit Kreativitätstechniken zum Unternehmenserfolg!

In diesem Kreativitäts-Training lernen Sie sowohl klassische als auch innovative Kreativitätstechniken kennen, die Sie sofort auf Ihre aktuellen Aufgaben und Themen anwenden können – allein und im Team.

Inhalte:

- Schritte des kreativen Problemlösungsprozesses / Gewinnbringende Ideen nicht dem Zufall überlassen / Grundregeln der Ideenfindung / Erfolg durch klare Zielformulierung / Denkweise optimieren: Denkblockaden lösen / Gute Ideen mit Methoden / Entstehung einer kreativen Gruppenatmosphäre / Methodenauswahl nach Zielsetzung
- Anwendung von Kreativitätstechniken auf konkrete Unternehmensthemen. Die Auswahl der Methoden wird an die Bedürfnisse der Teilnehmer angepasst; z. B.: Brainstorming for one / Die Kopfstandtechnik / 6-3-5-Methode / Morphologische Matrix / Denken in Metaphern / Disney-Strategie / Clustering / Mapping Methoden / Diverse Kreativübungen / etc.

Inhouse oder Tagungshotel, je nach Zielsetzung Abteilungen, Führungskräfte etc., bis maximal 10 Personen.

Weitere Informationen unter:  
[www.confidos-akademie.de/Ideen-finden](http://www.confidos-akademie.de/Ideen-finden)

## Gezielt eingesetzte Kreativität führt Sie zum Erfolg

Kreativitätstechniken können Sie sehr gezielt einsetzen. Hier sind einige Beispiele:

### Sie haben eine konkrete Fragestellung:

Eine konkrete Herausforderung zu bewältigen, eine Fehlfunktion zu beheben, Ihre Effizienz zu steigern, die Suche nach (technischen) Alternativlösungen, Prozessdesign, Ideenanalyse mit Variantenbildung – hier greifen oftmals systematische analytische bzw. wissenschaftliche Methoden.

### Sie haben eine Fragestellung mit Entwicklungsfreiraum:

Diversifikation, Transformation (Wozu kann ich mein Know-how noch einsetzen?), Strategieentwicklung, Produkt-, Dienstleistungs- und Kommunikationsdesign – hier bieten sich oftmals intuitiv-kreative Methoden an.

### Sie wollen ein System objektiv betrachten:

Zum Beispiel wollen Sie Zusammenhänge und Trends erkennen können, ohne sich von der eigenen Sichtweise und dem eigenen Wissen einengen zu lassen, Szenarien entwickeln oder Alleinstellungsmerkmale erarbeiten – hier empfiehlt sich eine Kombination mehrerer Methoden.

### Sie wollen die Vielfalt in Ihrem Unternehmen nutzen:

Interdisziplinär arbeiten, verschiedene Kompetenzen und Fachgebiete nutzen, „Not Invented Here“-Syndrom vermeiden – auch hier ist eine Kombination mehrerer Methoden empfehlenswert.

Die Voraussetzung dafür, dass Kreativität zum Unternehmenserfolg führt, ist ein klar definiertes, am besten schriftlich festgehaltenes und quantifiziertes Ziel.

Unsere Trainerin und Beraterin:  
[www.confidos-akademie.de/andrea-janzen](http://www.confidos-akademie.de/andrea-janzen)



# Öffentlichkeitsarbeit leicht gemacht – PR ist keine Hexerei!

## So machen Sie Ihr Unternehmen sichtbar

Von Confidos-Trainerin und Coach | Constanze Schleenbecker-Büttner

Zugegeben! Die Begriffe Öffentlichkeitsarbeit und PR definieren viele sehr unterschiedlich. Einige setzen es mit Werbung gleich, andere mit dem Schreiben von Pressemitteilungen. Um effektive Öffentlichkeit betreiben zu können, ist es wichtig, zunächst mal einen Überblick zu haben, was alles dazu gehört. Denn wer sich auskennt, kann die Öffentlichkeit super für sich nutzen. Dann zählen auch keine Ausreden mehr. Die führen insbesondere kleine und mittlere Unternehmen immer wieder an, um keine bzw. nur unzureichende PR zu betreiben.

Doch insbesondere diese Firmen sollten in erster Linie die Chancen sehen, die ihnen die Presse- und Öffentlichkeitsarbeit bietet. Denn wer nichts sagt, wird auch nicht gehört. Oder, wie der Kulturwissenschaftler Wolfgang Müller-Michaelis einmal sagte:

*„Ein Unternehmen ohne Öffentlichkeitsarbeit ist wie ein Mann, der einem Mädchen im Dunkeln zuwinkt: Er weiß zwar, was er will, aber das Mädchen sieht ihn nicht.“*

Also, raus aus der Finsternis! Mit PR-Wissen kommt Licht ins Dunkel. Doch wer glaubt, ein handgeschriebenes Fax an die Medien mit spärlichen Informationen kurz vor Redaktionsschluss reiche aus, der liegt falsch. Presse- und Öffentlichkeitsarbeit unterliegt ganz bestimmten Regeln. Wer diese kennt und beherzigt, hat gute Chancen auf eine Veröffentlichung in den Medien. Und genau dieses wollen Sie doch erreichen, oder?

### PR ist mehr, als nur eine Pressemitteilung zu schreiben

Mit der Öffentlichkeitsarbeit möchten Sie Ihr Unternehmen nicht nur bekannter machen. Sie wollen auch, dass es als positiv und als sympathisch wahrgenommen wird, damit der Kunde mit einem guten Gefühl bei Ihnen ein-

kauft oder der begehrte Facharbeiter gern in Ihrer Firma eine Bewerbung abgibt.

Doch es geht um noch mehr als einen positiven Bekanntheitsgrad durch Pressearbeit. Schließlich können Sie mit einer geschickten PR auch Geld sparen. Denn eine gedruckte Pressemitteilung kostet im Gegensatz zu einer Werbeanzeige nichts. Ihr Effekt ist nachweislich aber glaubhafter als der von Werbung. Dazu ist in der Öffentlichkeitsarbeit allerdings der ständige Kontakt zu den einschlägigen Journalisten wichtig.

Wer ein Beziehungsnetz zu den Medien aufbaut und kontinuierlich pflegt, kann auch im Falle einer Krise negativer Berichterstattung vorbeugen und stattdessen damit rechnen, dass Journalisten ihm zuhören und fair berichten. Und eine Krise kann schneller da sein, als Sie denken, und oft sind es dann Dinge, von denen Sie nie gedacht hätten, dass sie Ihnen passieren könnten. Es ist also auch für kleine und mittlere Unternehmen absolut ratsam, sich mit PR zu beschäftigen.

### Wann ist eine Nachricht eine Nachricht?

Am besten ist es natürlich, an die Öffentlichkeit zu gehen, wenn etwas Spannendes oder Außergewöhnliches passiert ist. Zum Beispiel, wenn Sie ein neues Produkt vorstellen, ein Arbeitsjubiläum feiern oder einen Tag der offenen Tür organisieren. Zunächst brauchen Sie dann aber das Handwerkszeug der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit, und Sie sollten die Fachbegriffe der PR kennen.

Zudem muss man auch im Medienschungel, zwischen Special-Interest-Medien, Anzeigenblättern, Tageszeitungen, dem regionalen Radiosender und dem Fernsehen mit seinen zahlreichen Sendern erst einmal einen Überblick gewinnen. Eines der wichtigsten Dinge, die Sie grundlegend wissen sollten, ist: Wann genau ist eine Meldung überhaupt interessant für die Medien? Entwickeln Sie ein Gespür für gute Nachrichten. Es interessiert

## Grundsätzliches zum Thema Presse – und Öffentlichkeitsarbeit

### Wie „ticken“ Journalisten?

Journalisten sind auch nur Menschen. Berührungängste braucht deshalb niemand haben. Wer versteht, wie die „vierte Instanz“ arbeitet, kann sie für sich nutzen.

### Wie nehme ich Kontakt auf?

Anruf? Presseeinladung? Besuch in der Redaktion? Wen genau soll ich überhaupt kontaktieren? Wer ein Netzwerk aufbaut und pflegt, hat größere Chancen, in die Berichterstattung aufgenommen zu werden.

### Wie schreibe ich eine gute Pressemitteilung?

Wer etwas zu sagen hat, muss wissen wie. Mit einem Konzept lernen Sie eine gute Pressemitteilung zu schreiben.

### Unterschiede zwischen PR-Bericht und Pressemitteilung

Wann eignet sich ein Presstext, wo nutze ich PR-Berichte, in welchem Umfeld platziere ich den Bericht (Sonderseiten, Online-Portale...), Unterschiede zwischen PR-Bericht und Pressemitteilung.

### Wie habe ich eine Chance auf Veröffentlichung?

Wie schaffe ich es, nicht nur einer von vielen zu sein? Stimme schafft Stimmung. Je nach Kunde, Produkt und Gesprächssituation wird die passende Stimmung gebraucht. Wie gelingt es mir, die wirkungsvollsten Stimmungen auszulösen?

### Wie führe ich ein Interview?

Fachchinesisch ist keine gute Idee. Wer möchte, dass er verstanden wird, muss so sprechen, dass es verstanden wird. Einfache Tricks helfen dabei, dass Sie wirklich das vermitteln, was Sie wollen.

Erfolgreiche PR und Öffentlichkeitsarbeit bieten wir Ihnen mit Constanze Schleenbecker-Büttner als Keynote Vortrag an oder auf Wunsch durch eine individuelle Begleitung – passgenau auf Ihre Bedürfnisse zugeschnitten.

z. B. niemanden, wenn ein Hund einen Mann beißt. Aber wenn ein Mann einen Hund beißt – das ist eine Meldung wert.

Sorgen Sie außerdem dafür, dass Ihre Presseinformation nicht schon aufgrund von Formfehlern aussortiert wird. Schließlich werden die Redaktionen täglich mit hundert von Meldungen regelrecht überschüttet. Hierzu ein paar negative Beispiele: Pressemitteilungen werden zu spät abgeschickt, so dass der Redaktionsschluss schon vorbei ist oder die Sendungsvorbereitungen bereits abgeschlossen sind. Oder es fehlen wichtige Informationen, was den Redakteur zu Nachfragen zwingt – zu denen er in der Hektik des Tages vielleicht keine Zeit findet.

Wenn er sich dann aber doch zum Nachtelefonieren entschließt und kein Ansprechpartner für Rückfragen auf der Pressemitteilung angegeben oder im Unternehmen erreichbar ist, wandert die Mitteilung schneller in den Papierkorb, als Sie gucken können. Und das wäre eine verspielte Chance, das Image des Unternehmens zunächst mal in den Augen des Journalisten positiv zu zeichnen. Nur dann wird er auch geneigt sein, wohlwollend zu berichten. Auch das kann ein Ziel von PR sein.

### Von der Pressemitteilung über Interviews bis hin zum passenden Internetauftritt

Wer Öffentlichkeitsarbeit betreibt, muss wissen, an wen er seine Informationen schickt. Nicht jede Zeitung, Radiostation oder Fernsehanstalt ist für Ihr konkretes An-

### Was genau muss in eine Pressemitteilung? Die 5 Ws!

1. Wer? (Wer tut etwas?)
2. Wann? (Wann genau passiert es? Datum, Uhrzeit)
3. Wo? (Wo genau passiert es?)
4. Was? (Was – konkret – passiert?)
5. Wie? (Auf welche Art und Weise passiert es?)

Neben den klassischen 5 Ws können auch zwei weitere interessant sein:

Warum? (Welche Vorgeschichte gibt es dazu? Was ist der Anlass, die Ursache?)

Was dann? (Welche Folgen hat das Ganze voraussichtlich?)



# Constanze Schleenbecker- Büttner

Öffentlichkeitsarbeit  
Moderationen  
Pressearbeit für Unternehmen  
Umgang mit Journalisten  
Interviewtraining

liegen geeignet. Außerdem sollten Sie wissen, wie Sie Ihre Mitteilungen so verfassen, dass die Mail nicht gleich gelöscht wird oder das Fax in den Papierkorb wandert. Und wenn der Journalist dann Interesse zeigt, sollten Sie wissen, wie Sie weiterhin mit ihm umgehen müssen, damit es zu einer Veröffentlichung kommt. In diesem Zusammenhang können Interview-Übungen helfen, für den Fall der Fälle gerüstet zu sein.

Ein weiterer Punkt, der immer wieder unterschätzt wird, ist der richtige Internetauftritt. Denn die Homepage kann wunderbar auch dazu genutzt werden, den Journalisten Arbeit abzunehmen. Auf jede Homepage gehört neben stets aktuellen Informationen über das Unternehmen auch ein kompetenter Ansprechpartner für die Presse.

Optimal ist es, einen Text mit einem oder zwei kurzen Sätzen zu beginnen, die die wichtigsten W-Fragen beantworten: Wer macht was, wann, wo und wie? Und gegebenenfalls: Warum tut er es und was ist deshalb zu erwarten? Sie bilden den Kern der Nachricht und werden durch weitere Fakten und Informationen ergänzt.

## Lebensmotto

Man kann keine Ozeane entdecken, wenn man nicht den Mut hat, die Küste aus den Augen zu verlieren.

## Themen

Presse- und Öffentlichkeitsarbeit  
Moderationen

## Vorträge

PR leicht gemacht – Presse und Öffentlichkeitsarbeit ist keine Hexerei

## Zertifizierung

PR-Fachwirtin (IHK)  
Ausgebildete Hörfunkredakteurin

## Berufliche Stationen

Gießener Anzeiger  
RadioPrimaton (Schweinfurt)  
Freie Journalistin, u. a. Hessischer Rundfunk  
Freie Trainerin Kommunikation  
Moderatorin für Veranstaltungen  
PR-Fachwirtin

## Unsere Trainerin und Coach:

[www.confidos-akademie.de/](http://www.confidos-akademie.de/)  
[constanze-schleenbecker-buettner](mailto:constanze-schleenbecker-buettner@confidos-akademie.de)



Herausgeber **Confidosdialog**: Confidos Akademie Hessen, Holger Fischer, Winchesterstraße 2, 35394 Gießen, Telefon 0641 97219530, E-Mail: fischer@confidos-akademie.de, www.confidos-akademie.de · Redaktion und Anzeigenleitung: Holger Fischer · Für die Inhalte der namentlich gekennzeichneten Artikel sind die Verfasser verantwortlich. · Lektorat: Marlies Knoke, Weilburg und Holger Fischer · Layout und Gestaltung: wapmedia GmbH, Tobias Dörr, 35394 Gießen, E-Mail: print@wapmedia.de, www.wapmedia.de · Druck: viaprinto, www.viaprinto.de · Fotos: Fotolia.com, foto-com Gießen, Trainer · 2. Auflage: 1000 Exemplare · 2015

Copyright: Eine Vervielfältigung und Weitergabe an Dritte, auch in Auszügen, ist nur mit ausdrücklicher Genehmigung des Herausgebers erlaubt. **Confidosdialog** ist eine kostenlose Publikation der Confidos Akademie Hessen · Verantwortlich im Sinne des Presserechts: Holger Fischer

Partnerunternehmen im



Mitgliedschaft



Gefällt Ihnen die Confidos Akademie Hessen?  
Dann werden Sie doch einfach unser Facebook-Fan!  
[www.facebook.com/Confidos.Akademie](http://www.facebook.com/Confidos.Akademie)



# Ergonomie am Arbeitsplatz

Wir beraten Sie ausführlich, zeigen Ihnen eine große Produktauswahl in unserer Ausstellung und finden gemeinsam mit Ihnen Ihre optimale Arbeitsplatzgestaltung.

- ✓ Beratung und Gestaltung von beschwerdefreien Arbeitsplätzen
- ✓ Ergonomie-Analysen für Bildschirmarbeitsplätze
- ✓ Unterstützung bei betrieblichen Gesundheitstagen
- ✓ Ergonomie-Workshops, -Seminare und -Vorträge

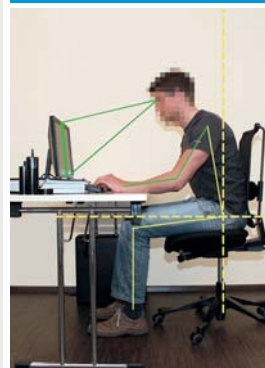
Nutzen Sie die positiven Effekte ergonomischer Arbeitsplatzgestaltung!

Sprechen Sie uns jetzt an:  
**Telefon 060 33 / 160 17**

Wir sitzen ca.  
**80.000**  
Std. in unserem Berufsleben



Ungefähr  
**80%**  
aller Deutschen leiden an Rückenschmerzen



Wir sorgen für  
**100%**  
verbessertes Wohlbefinden

**Bürocenter**  **Butzbach**

Andreas Chrometz & Annette Klaus GbR  
35510 Butzbach / Nieder-Weisel  
Zum Bahnhof 12

Weitere Infos und Ansprechpartner finden Sie auf unserer Website:  
[www.buerocenter-butzbach.de](http://www.buerocenter-butzbach.de)

Wir sind Partner der:

