

Mein Seminarrepertoire

Christine Gribat

**Jahrgang 1965
Diplom Sozialpädagogin (FH)**

**Seit 1998 selbstständig tätig in den Bereichen
Managementtrainings, Erwachsenenbildung, Coaching und
Persönlichkeitsentwicklung**

Fort- und Weiterbildungen in Familientherapie und Aggressionsberatung

Zweijähriger Auslandsaufenthalt in Großbritannien

Zertifikat ‚Cambridge Proficiency‘ (Grade B)



**„Kommunikation ist nicht alles.
Aber ohne gute Kommunikation ist alles nichts.“**

Seminarrepertoire

Beschwerden gelassen und professionell begegnen

Lob schmeichelt – und tut gut! Beschwerden aber transportieren die für einen Betrieb eigentlich wertvollen Informationen. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eines Unternehmens, die ein Reklamationsgespräch sicher und kompetent zu führen wissen, sind das größte Kapital der Firma: Sie bekommen Rückmeldungen zu den Schwachstellen des Betriebes und haben gleichzeitig die Möglichkeit, die Kundenbindung durch gute Gesprächsführung enorm zu stabilisieren.

Schwerpunkte:

- Der Ton macht immer die Musik
- Wie will der Kunde/die Kundin ‚abgeholt‘ werden?
- Zuhören und mit Fingerspitzengefühl fragen
- Das Eigentor ‚aber‘
- Klare Abgrenzung bei persönlichen Angriffen
- Lösungen finden statt Schuld zu suchen
- Positiver Umgang mit Stress und eigenen Emotionen

Erfolgreich bewerben

Sie lernen die Anforderungen auf dem Arbeitsmarkt kennen und erarbeiten Ihre individuelle, vollständige, zeitgemäße Bewerbungsmappe. Außerdem steht die optimale Vorbereitung auf ein Bewerbungsgespräch (Fragekatalog / ggf. Videotraining) im Vordergrund des Seminars.

Schwerpunkte:

- Wege in den Arbeitsmarkt / Marketingstrategien
- Erarbeiten des eigenen Bewerberprofils
- Erstellen der individuellen, vollständigen Bewerbungsmappe: Anschreiben, Deckblatt (mit Bewerbungsfoto) und Lebenslauf
- Aussagen von Arbeitszeugnissen
- Vorbereitung auf das Bewerbungsgespräch
- Durchführung und Auswertung eines Bewerbungsgesprächs (Videobegleitung möglich)
- Einführung in die Einstufungstests

Fehlzeiten reduzieren – Rückkehrgespräche führen

Rückkehr- oder Fehlzeitengespräche sind in erster Linie wertschätzende und gleichzeitig wirkungsvolle Instrumente einer professionellen Führungspraxis.

Diese Form der Kommunikation

- ermöglicht es der Führungskraft, mögliche Fehlzeitenursachen aus Sicht des

Mitarbeiters zu erfassen und ggf. besser zu verstehen

- zeigt dem MA die negativen Auswirkungen sowie die Grenzen der Akzeptanz seines Fehlens auf und schafft so Transparenz.

Schwerpunkte:

- Förderliche und hinderliche Faktoren für einen starken Arbeitsplatz
- Gesprächsleitfaden eines Motivationsgesprächs
- Das Analysegespräch
- Klarheit und Fingerspitzengefühl
- Offene Fragen
- Johari-Fenster

Fremdsprachentraining Englisch

Die englische Sprache entwickelt sich immer mehr zu einer Notwendigkeit in der Arbeitswelt. Sich in dieser Weltsprache sicher verständigen zu können bedeutet immer, einen Vorsprung zu besitzen.

Sie re-aktivieren Ihr Sprachwissen und bauen Ihren aktiven Wortschatz aus. Niveau und Inhalte werden auf die Zielgruppe abgestimmt.

Zur Erkennung des Leistungsniveaus des/der Einzelnen biete ich (auf Wunsch) einen Cambridge-Einstufungstest an.

Schwerpunkte:

- Sprechen, Hören, Lesen, Schreiben, Grammatik
- Aktivierung des aktiven und Re-Aktivierung des passiven Wortschatzes
- Lehrbuch bzw. Lehrmaterialien

Themenauswahl:

Business English

Corresponding

Hitting the Right Tone

Smalltalk: Do's and Don'ts

Socializing

The Business Call: Telephoning

The Language of Meetings

Geschäftskorrespondenz: professionell, konkret und kundenorientiert

Jeder Geschäftsbrief, der Ihr Haus verlässt, ist eine „Visitenkarte“, mit der Sie Ihr Unternehmen repräsentieren.

Wie können Sie Ihre schriftliche Korrespondenz zeitgemäß und vor allem kundenorientiert formulieren?

Der freundliche und verbindliche Ton, die übersichtliche Gestaltung und die klare Aussage Ihres Anliegens sind für gelingende Korrespondenz einfach wesentlich.

Schwerpunkte:

- Warum jeder Brief (m)eine Visitenkarte ist
- Kundenorientierte, verbindliche und positive Sprache
- Zeitgemäß, verständlich und überzeugend Formulieren
- Freundlicher Ausdruck und klarer Satzaufbau
- E-Mail-Knigge
- Beachtung der neuen Rechtschreibung
- Aktuelle DIN-Normen

Gesprächsführung und Kommunikationskompetenz

Sie bauen Ihr eigenes Kommunikationsverhalten aus und lernen, Ihre eigenen Kommunikationsprozesse besser zu verstehen und zu lenken.

Sie erwerben wichtige Schlüsselqualifikationen und verhalten sich im Umgang mit anderen Menschen sicher und authentisch.

Schwerpunkte:

- Kommunikationskompetenzen
- Wahrnehmung in der Kommunikation
- Kommunikations- und Feedbackregeln
- Aktives Zuhören
- Frage- und Gesprächsführungstechniken
- Video zum Thema

Konkrete Kommunikationssituationen aus Ihrem Alltag können hier besondere Berücksichtigung finden

Gruppen leiten / Gruppendynamik

Gruppen zu leiten bedeutet, sich auf Menschen und ihre Eigentümlichkeiten einzulassen.

Und ob Menschen in einer Gruppe vertrauensvoll zusammenwachsen und Synergien entwickeln liegt hauptsächlich am bewussten und versierten Steuern der Leitung.

Schwerpunkte:

- Vom „Ich“ über „Mini-Wirs“ zum „Wir“
- Die Phasen in der Gruppenentwicklung
- Die Rolle der Leitung
- Die Teilnehmenden fördern und fordern
- Methodenvielfalt: Wann ist welche Methode sinnvoll?
- Gruppendynamik: eine besondere Art der Lebendigkeit

Interkulturelle Managementtrainings

bisher für chinesische und russische Manager

Konstruktiver Umgang mit Konflikten

Krise ist ein produktiver Zustand. Man muss ihr nur den Beigeschmack der Katastrophe nehmen. (Max Frisch)

In diesem Seminar geht es darum, Kritik angriffsfrei äußern und annehmen zu lernen, klare, zielgerichtete Aussagen zu formulieren und Kommunikations- und Gesprächswerkzeuge sicher anzuwenden.

Schwerpunkte:

- Der Kommunikationscocktail: Sach- und Beziehungsebene
- Ich- und Du-Botschaften / Frage- und Gesprächsführungstechniken
- Bedürfnisse äußern statt Schuld zu suchen
- Teufelskreisläufe durchbrechen
- Alternativen zum „Inneren Rabattmarken-Kleben“
- Raum für eigene Konfliktbeispiele

Körpersprache: Die Königsdisziplin der Kommunikation

Körpersprache entfaltet ihre Wirkung im Augenblick.

Im Gegensatz zum gesprochenen Wort verraten allein Haltung, Gesten und Mimik vieles über Sie und Ihre momentane (Gefühls)Situation. Im Umgang mit Gästen, Mitarbeiterinnen/Mitarbeitern und Kundinnen/Kunden ist es hilfreich, sich bewusst zu machen, wie die eigenen körpersprachlichen Signale auf das Gegenüber wirken können. Denn bereits beim ersten Kontakt werden sie blitzschnell und unbewusst wahrgenommen.

Körpersprache strahlt jede/r aus! Wer sie sich bewusst macht, kann sie üben und verbessern. Damit steigen die eigene Überzeugungskraft und Souveränität.

Schwerpunkte:

- Wirkung von verbalen und nonverbalen Mitteilungen
- Wahrnehmen und Verstehen von Körpersprache
- Die lächelnde Körpersprache als Brücke zum Gegenüber
- Sprache und Körpersprache: Als Einheit am Schönsten.

Mentale Fitness - Lern- und Arbeitstechniken

Sie lernen, Ihre eigene Gedächtnisleistung zu vergrößern und leichter zu lernen. Kognitive und kreative Lerntechniken wie die Lernkartei oder das Mind Map finden ebenso Berücksichtigung wie die Tiefenverarbeitung von Informationen.

Schwerpunkte:

- Intelligenz heißt Vielfalt
- Assoziieren: Mauerhaken für Informationen
- Mnemotechniken
- Lerntypen, Eingangskanäle
- Kreativitätstechniken
- Mind Maps
- Techniken des Mitschreibens
- Sinnträger- und Handzettelmethode
- Praktische Tipps zur Erhöhung der eigenen Konzentration
- Tiefenverarbeitung von Informationen

Menschen führen mit Fingerspitzengefühl und Sachverstand

Sie gewinnen Kompetenz, Klarheit und Spielraum in Ihrem eigenen Führungsverhalten.

Das eigene Verhalten in konkreten Führungssituationen wird erprobt und optimiert. Dieses Seminar ist sehr praxisorientiert und führt Sie immer wieder in aktive und konkrete Lernsituationen.

Schwerpunkte:

- Mitarbeiter fordern und fördern
- Als Führungskraft Balance halten
- Teamentwicklungsprozesse

- Motivierende Zielvereinbarung
- Meilensteine festlegen und Feedback vereinbaren
- Werte- und Entwicklungsquadrat
- Delegationstechniken
- Lob und Kritik
- Führen / Auswerten von Mitarbeitergesprächen / Feedbackgesprächen

Moderationstechnik / Besprechungsmoderation

„Nicht alle Sitzungen sind schlecht – manche fallen auch aus.“

Die Moderationstechnik macht Sitzungen und Besprechungen zielklar, ergebnisorientiert und lebendig. Sie lernen in diesem Seminar effektive und praxisnahe Moderationsmethoden kennen und erproben sie und sich selbst konkret in einem gestellten Besprechungsverlauf.

Schwerpunkte:

- Wie Besprechungen und Sitzungen effektiver werden
- Der Unterschied zwischen dem Leiter / der Leiterin und dem Moderator / der Moderatorin
- Ressourcenorientierte Gestaltung des Besprechungs-Verlaufs
- Visualisieren von Prozessen und Ergebnissen
- Methoden: Clustering, Kartenabfrage, Maßnahmepläne und Punkten
- Praktische Übungen / Feedback dazu
- Leitung einer Diskussion (evtl. videobegleitet)

Motivation

"Nur wer selbst brennt, kann *Feuer* in anderen entfachen." (Augustinus)

Motivationstechniken sind im Führungskontext gleichermaßen wichtig wie im ganz persönlichen Bereich.

In diesem Seminar lernen Sie wirkungsvolle Motivationsmethoden kennen, die Sie dabei unterstützen, andere und auch sich selber zielgerichtet zu fordern – und zu fördern.

Schwerpunkt:

- Würde ich gerne für mich selber arbeiten?
- Motivationsstrategie Selbstanalyse
- Besinnen Sie sich auf Ihre Stärken
- Bedürfnispyramide nach Maslow
- Anderen eine Freude machen
- Läuft das Motivationsrad rund?
- Motor der Entwicklung: Und wer motiviert *mich*???

Professionelles Verhalten am Telefon

Sicheres und professionelles Verhalten am Telefon ist oft Teil der Eintrittskarte in langfristige und vertrauenswürdige (Geschäfts)beziehungen.

Sie erlernen im Telefonkontakt kompetent, zugewandt und verbindlich aufzutreten. Der „Blickkontakt“ zum Gegenüber ist dabei ebenso wichtig wie das ziel- und dialogorientierte Gesprächsverhalten.

Schwerpunkte:

- Stimme und Stimmung: Mit der Stimme lächeln lernen
- Vorbereitung eines Telefonates: inhaltlich und organisatorisch
- Beziehungs- und Sachebene: Mit den Ohren den Gesprächspartner „sehen“
- Ziel- und dialogorientiert Telefonieren: Wer fragt, führt
- Verbale Weichmacher
- Nutzenargumente
- Umgang am Telefon mit Beschwerden
- Umgang am Telefon mit „schwierigen Gesprächspartnern“

Ressorcenorientiertes Arbeiten

Ist es wirklich erstrebenswert, ‚multitasking‘ zu sein – oder geht es vielmehr darum, mit entspanntem Bewusstsein, innerem Spielraum und zielgerichteter Organisation der Arbeit zu begegnen?

Schwerpunkte dieses Seminartages bilden die Wege *aus* der ‚Stressfalle‘ hinaus – hinein in einen erfüllten, zufriedenen und aktiv gestalteten Arbeitsalltag.

Schwerpunkte:

- Lebe ich meine Stärken?
- Die Falle des ‚Müssens‘
- Ziele: Wozu?
- Sehen und gesehen werden: Die Zauberformel ‚Feedback‘
- Motivationsfaktor Eins: Freude
- Meetings und Besprechungen
- Motor der Entwicklung: Und wer motiviert mich???

Rhetorik und Präsentation

Rhetorische Gewandtheit und die Fähigkeit, Inhalte verständlich und interessant zu präsentieren wird in den meisten Berufsfeldern immer wichtiger.

Sie erlernen die Fähigkeit, sicher, dynamisch und gut strukturiert vor einem Publikum frei zu sprechen. Darüber hinaus trainieren Sie Argumentationstechniken und lernen, Ihren eigenen Standpunkt sicher zu vertreten.

Schwerpunkte:

- Aussage und Wirkung der Körpersprache
- Arbeit an der eigenen Körpersprache
- Ausdrucksfähigkeit: Was die Sprache weich und was sie stark macht
- Umgang mit Lampenfieber
- Vorbereiten und Halten einer freien Rede vor Publikum (ggf. videobegleitet)
- Feedback geben und entgegennehmen
- Argumentationstechniken
- Vertreten des eigenen Standpunktes in der Diskussion / Verhandlung

Selbstbehauptung im Gespräch

Ziel dieses Seminars ist es, die eigene Präsenz und Durchsetzungskraft zu stärken, ohne sich unnötig anzustrengen oder verbissen zu wirken.

Sie erproben, gelassen ‚Nein‘ zu sagen und sich ohne schlechtes Gewissen abzugrenzen, denn: Hinter jedem ‚Nein‘ steht ein ‚Ja‘ zu sich selbst...

Schwerpunkte:

- Sach- und Beziehungsebene
- Bewusster Einsatz von Körpersprache und Stimme
- „Ja -Und-Technik“
- Im Kontakt mit sich und dem Gegenüber bleiben
- Die giftfreie Gegenfrage als Antwort auf Killerphrasen
- Nein-Sagen mit Klarheit und gutem Gefühl

Stressmanagement

...im Kopf fängt sie an, die Gelassenheit...

Wussten Sie, dass mehr als 80% der Sorgen, die wir uns so täglich machen, überhaupt gar nicht eintreten? Wie wäre es, diese ganze Sorgenenergie in mehr eigene Zufriedenheit zu lenken??

Schwerpunkte dieses Semintages bilden die Wege *aus* der Stressfalle heraus - hinein in einen erfüllten, zufriedenen und aktiv gestalteten Arbeitsalltag.

Schwerpunkte:

- Erkennen der eigenen Stressoren
- Innere Glaubenssätze: die Gedanken entspannen
- Die Kraft der Sprache
- Lebe ich meine Stärken?
- Die Falle des ‚Müssens‘
- Ziele: Wozu?
- Zufriedenheitserlebnisse schaffen

Zeitmanagement und Selbstorganisation

Hier lernen Sie, Ihre eigenen Prioritäten klar zu erkennen und das Wichtige vom Dringlichen zu unterscheiden. Ursachen und Konsequenzen von ineffektiven Arbeitsstilen werden deutlich. Sie finden für sich selbst individuelle Wege in ein neues, effektiveres und entspannteres Arbeiten, in dem Sie Ihre Ziele erreichen. Im Mittelpunkt des Seminars stehen die klassischen und praxisnahen Methoden des Zeitmanagements.

Schwerpunkte:

- Ursachen von ineffektivem Arbeitsstil
- Prioritäten erkennen und setzen
- Unterscheidung von Effektivität und Effizienz
- Die „stillen“ und die „goldenen“ Stunden
- Delegieren: Aufgaben und Verantwortung richtig übertragen
- Zeit für das Wesentliche
- Transfer konkreter Techniken in die eigene Praxis

Der „zwischenmenschliche Werkzeugkasten“

- Das Ein mal Eins im täglichen Kontakt mit den Kundinnen und Kunden -

Kennen Sie diese Situation?

Sie sind fachlich fit und beruflich gut qualifiziert und erfahren.

Nur das Verhältnis zu manchen Kunden oder Mitarbeitern könnte an bestimmten Punkten entspannter, klarer oder einfacher sein?

Sie würden in bestimmten Situationen gerne andere Worte finden oder anders reagieren?

In diesem ‚Werkzeugkasten‘ finden Sie alles, was Sie brauchen.

Hier lernen Sie, Ihren eigenen Spielraum und Umgang mit Ihren Kunden und/oder Mitarbeitern zu vergrößern und Ihr Handwerkszeug der „Kommunikation“ zu erweitern. Damit wachsen Ihre Professionalität und Souveränität im Umgang mit anderen Menschen.

Nicht Ihr Produkt überzeugt. Sie überzeugen.

Der kleine Knigge der klugen Kommunikation

- Kommunikation mit dem Kunden/der Kundin auf Augenhöhe –

Inhaltsschwerpunkte:

- Bewusste Sprache als Werkzeug der Kommunikation
- Warum Missverständnisse entstehen und wie Sie sie vermeiden können
- Bedürfnisse klären statt Schuld
- Gesprächsführung als Führungswerkzeug

“Eigentlich sollte das für uns kein Problem sein!“

- Der Dienstleistungsbereich und die Sprache, die der Kunde/die Kundin hört -

Inhaltsschwerpunkte:

- Kommunikation auf der Sach- und Beziehungsebene
- Der Ton macht immer die Musik
- Klug fragen und richtig verstehen
- Auskünfte: Freundlich, klar und verbindlich
- Wenn Kunden/Kundinnen „schwierig“ sind ...
- Positiv- und Problemausdrücke: Der himmelweite Unterschied

Vortragstätigkeiten zum Beispiel zu den Themen:

- **Der zwischenmenschliche Werkzeugkasten**

- **Das Innere Team:**

„Was verschiedene Persönlichkeitsanteile zu sagen haben“

Wie aus einem „ungeordneten Haufen“ ein stimmiges Ganzes wird...

- **Körpersprache: Wie sie leibt und lebt**