



Verwaltungs- und Wirtschafts-Akademien  
in Baden-Württemberg

## Sozial- und Methodenkompetenz



**Tagungen, Seminare  
und Lehrgänge**

**2012**

**Vorsprung durch Wissen**

**Zeit-, Arbeits-, Selbstmanagement und Gesundheit**

**Optimierung der persönlichen Arbeitsmethodik**

- Umgang mit der Zeit - eine besondere Herausforderung
- Die Vereinbarkeit unterschiedlicher Ziele - Priorisierung meiner Ziele
- Wo ist sie geblieben meine wertvolle Zeit?
- Umgang mit der Zeit (Zeitdiebe und Zeitfallen)
- Persönliches Drehbuch zur Arbeitsmethodik

Zielgruppe Personen, die ihre Arbeit so organisieren möchten, dass sie ihre Aufgaben besser und effektiver erledigen können.

Dozent(en) Christa Mellis

Seminar-Nr	Termin	Ort	Teilnahmegebühr	zusätzl. Kosten*	zuständ. VWA
2012-41001S	31.01.-01.02.2012	Stuttgart	328,00 €		Württ. VWA

**Immer auf den letzten Drücker... Aufschieberitis - Nein Danke!**

**- Wie Sie das was Sie sich vornehmen auch erreichen**

- Das "Schieben auf die lange Bank": Gründe, Mechanismen und Folgen
- Eigene Motivationslöcher und Frustrationserfahrungen erkennen und löschen
- Motivierende Handlungsstrategien entwickeln; wo ein Wille ist, kann ein Weg entstehen
- Erfolgreiches Selbstmanagement dank Zielbildvisualisierung

Zielgruppe Alle Mitarbeiter/-innen, die ihre Eigenmotivation verbessern möchten und das Phänomen "Aufschieberitis" erfolgreich anpacken wollen.

Dozent(en) Sabine Grebe

Seminar-Nr	Termin	Ort	Teilnahmegebühr	zusätzl. Kosten*	zuständ. VWA
2012-41003S	09.-10.07.2012	Stuttgart	328,00 €		Württ. VWA

**Unser Gesamtangebot finden Sie im Internet unter:**

**[www.w-vwa.de](http://www.w-vwa.de) >> Bildungsangebot Verwaltung**

\* zusätzl. Kosten: ME = Mittagessen, TP = Tagungspauschale (i.d.R.: Kaffee, Getränke, Mittagessen), VP = Vollpension

## Sozial- und Methodenkompetenz

### Zeit- und Selbstmanagement - Arbeitszeit effektiv nutzen

- Schwachstellenanalyse in der Arbeitsorganisation
- Zeit- und Terminplanung
- Was tun gegen die täglichen Störungen?
- Wie setze ich Prioritäten?
- Erfolgreiches Selbstmanagement

Dozent(en) Annamaria Sisignano

Seminar-Nr	Termin	Ort	Teilnahmegebühr	zusätzl. Kosten*	zuständ. VWA
2012-41007M	25.04.2012	Mannheim	173,00 €		VWA MA

### Selbst- und Zeitmanagement

- Grundlagen effektiven Zeit- und Selbstmanagements
- Der Kreislauf des Selbstmanagements:  
Zielsetzung, Planung, Organisation, Realisation, Kontrolle
- Persönlichkeits-Check: "typgerechtes" Zeit- und Selbstmanagement

Dozent(en) Clemens Salm

Seminar-Nr	Termin	Ort	Teilnahmegebühr	zusätzl. Kosten*	zuständ. VWA
2012-41009M	10.10.2012	Mannheim	173,00 €		VWA MA

### Zeit- und Selbstmanagement

- Wozu Zeitmanagement?
- Die Zeit-Balance, Zeitdiebe
- Die hohe Kunst der Zielformulierung

Dozent(en) Dipl.-Psych. Bernhard Kiesel

Seminar-Nr	Termin	Ort	Teilnahmegebühr	zusätzl. Kosten*	zuständ. VWA
2012-41011F	26.-27.06.2012	Freiburg	320,00 €		VWA FR

\* zusätzl. Kosten: ME = Mittagessen, TP = Tagungspauschale (i.d.R.: Kaffee, Getränke, Mittagessen), VP = Vollpension

## Sozial- und Methodenkompetenz

### Führen der eigenen Person

#### - Zeit- und Selbstmanagement - Arbeitszeit effektiv umsetzen

- Zeitdiebe und Zeitplanung
- Das Eisenhower-Prinzip
- Prioritäten festlegen / "Aufschieberitis"

Dozent(en) Annamaria Sisignano

Seminar-Nr	Termin	Ort	Teilnahmegebühr	zusätzl. Kosten*	zuständ. VWA
2012-41015K	26.-27.06.2012	Karlsruhe	361,00 €	keine, inkl. ME	VWA KA
2012-41016K	28.-29.11.2012	Karlsruhe	361,00 €	keine, inkl. ME	VWA KA

***Gerne führen wir jedes Seminar aus diesem Themenbereich auch als interne Veranstaltung in Ihrem Hause durch!***

### Informationen immer schneller - immer mehr?

#### - Strategien für ein persönliches Informations- und Wissensmanagement

- Umgang mit der Flut an Informationen; Zugangskanäle und Informationsquellen
- Informationen zielorientiert bearbeiten und organisieren
- Informationen in Wissen umwandeln; Beispiele für Lese- und Lerntechniken
- Eigene Maßnahmenplanung zur Entschärfung der Informationsflut

Zielgruppe Alle, die sich von der Informationsflut betroffen fühlen und persönliche Strategien entwickeln möchten, um mit Informationen, deren (Weiter-)Bearbeitung und Aufnahme noch besser umzugehen.

Dozent(en) Rositta Beck-Rappen

Seminar-Nr	Termin	Ort	Teilnahmegebühr	zusätzl. Kosten*	zuständ. VWA
2012-41031S	26.01.2012	Stuttgart	172,00 €		Württ. VWA
2012-41032S	22.05.2012	Heilbronn	172,00 €		Württ. VWA

\* zusätzl. Kosten: ME = Mittagessen, TP = Tagungspauschale (i.d.R.: Kaffee, Getränke, Mittagessen), VP = Vollpension

## Sozial- und Methodenkompetenz

### Neu Die E-Mail-Flut beherrschen

#### - Informationsmanagement optimieren und professionell kommunizieren

- Durch richtige Organisation und professionellen Arbeitsstil mit großem Mailaufkommen fertig werden
- Durch guten Kommunikationsstil eine verbesserte Informations- / Kommunikationskultur und Reduzierung der Mailflut erreichen
- Erkennen von typischen Verhaltensweisen im Umgang mit modernen Kommunikationsmitteln (Handy, E-Mail, ...), die zu unnötigen Stresssituationen führen
- Wichtiger Hinweis: Dies ist kein EDV- oder IT-Seminar

Dozent(en) Gunter Meier

Seminar-Nr	Termin	Ort	Teilnahmegebühr	zusätzl. Kosten*	zuständ. VWA
2012-41040K	23.04.2012	Karlsruhe	195,00 €	keine, inkl. ME	VWA KA
2012-41041K	21.11.2012	Karlsruhe	195,00 €	keine, inkl. ME	VWA KA

### Stressmanagement - Umgang mit Stress im Berufsalltag

- Stress und Stress erleben
- Persönlicher Stress
- Stressbewältigungsstrategien

Dozent(en) Doris Ebner-Fiedler

Seminar-Nr	Termin	Ort	Teilnahmegebühr	zusätzl. Kosten*	zuständ. VWA
2012-41052F	28.-29.11.2012	Freiburg	320,00 €		VWA FR

### Hochspannung im Berufsalltag - Aktive Stressbewältigung

- Techniken und Methoden gesundheitsfördernder Stress- und Konfliktbewältigung
- Analyse Ihrer Stressoren und Möglichkeiten, sie wirksam zu reduzieren
- Frühzeitiges Erkennen von Warnsignalen für zu viel Stress und wirksames Entgegenwirken
- Erfahren wie Sie unter Stress reagieren und das eigene Verhaltensrepertoire erweitern
- Steigerung der eigenen Belastbarkeit durch kognitive Strategien der Stressbewältigung

Zielgruppe Alle, die Stresssituationen aktiv begegnen wollen und ihr ganz persönliches Stress-Reduktionsprogramm entwickeln wollen.

Dozent(en) Sabine Grebe

Seminar-Nr	Termin	Ort	Teilnahmegebühr	zusätzl. Kosten*	zuständ. VWA
2012-41055S	26.-27.04.2012	Stuttgart	328,00 €		Württ. VWA

\* zusätzl. Kosten: ME = Mittagessen, TP = Tagungspauschale (i.d.R.: Kaffee, Getränke, Mittagessen), VP = Vollpension

## Sozial- und Methodenkompetenz

### Burnout und Stressprävention

- Entstehung von Stress und Burnout und wie man dem vorbeugen kann
- Umgehen mit Belastungen und Steigerung der Widerstandskraft
- Anleitung zu alltagspraktischen Übungen

Dozent(en) Dorothea Mattern

Seminar-Nr	Termin	Ort	Teilnahmegebühr	zusätzl. Kosten*	zuständ. VWA
2012-41057M	21.-22.05.2012	Mannheim	346,00 €		VWA MA

### Stress? Nein Danke!

#### - Gesund und leistungsfähig im Büro - ein umfassendes Antistress-Seminar

- Stress im Beruf? Stress im Privatleben? Krank durch Stress und Hektik? Muss das sein?
- Welche Möglichkeiten haben Sie, Stress in Beruf und Privatleben zu vermeiden, zu verringern oder zu bewältigen?
- Das Seminar gibt Antworten und zeigt Lösungen für ein stressfreieres Leben!

Zielgruppe Alle Personen, die mit beruflichem und/oder privaten Stress konstruktiv und lösend umgehen wollen, um ihre Lebensfreude, Leistungsfähigkeit und Gesundheit zu erhalten oder zu fördern.

Dozent(en) Rudolf Hege

Seminar-Nr	Termin	Ort	Teilnahmegebühr	zusätzl. Kosten*	zuständ. VWA
2012-41058K	11.-12.12.2012	Karlsruhe	361,00 €	keine, inkl. ME	VWA KA

### Neu Emotionale Intelligenz - Die zweite Hälfte der Klugheit

- Verschiedene Formen der Intelligenz; Welche Emotionen beeinflussen und steuern uns?
- Selbstkompetenz: Effektive Wege um Emotionen wie Frustration, Ärger oder Stress nicht hilflos ausgeliefert zu sein und in unangenehmen Situationen souverän zu reagieren  
Interessante Techniken um Gefühle zu beeinflussen und die innere Balance zu finden und zu erhalten
- Soziale Kompetenz: Empathie - wie wir Gefühle anderer besser wahrnehmen, ihre Motive erkennen und Verhaltensweisen besser verstehen

Zielgruppe Alle, die mehr zur Emotionalen Intelligenz erfahren möchten und diese ausbauen wollen.

Dozent(en) Elfi Gerhardt

Seminar-Nr	Termin	Ort	Teilnahmegebühr	zusätzl. Kosten*	zuständ. VWA
2012-41070S	19.06.2012	Stuttgart	172,00 €		Württ. VWA

\* zusätzl. Kosten: ME = Mittagessen, TP = Tagungspauschale (i.d.R.: Kaffee, Getränke, Mittagessen), VP = Vollpension

## Sozial- und Methodenkompetenz

### Gesund und produktiv bleiben

- Was ist Gesundheit? Analyse der eigenen Arbeit: Was stresst Sie?
- Die Vor- und Nachteile von Stress, Wie hängen Stress und Leistungsfähigkeit miteinander zusammen?
- Was ist burn-out? Woran erkennen Sie burn-out?
- Maßnahmenpaket

Dozent(en) Dipl.-Psych. Bernhard Kiesel

Seminar-Nr	Termin	Ort	Teilnahmegebühr	zusätzl. Kosten*	zuständ. VWA
<b>2012-41082F</b>	27.-28.03.2012	Freiburg	320,00 €		VWA FR

### Neu Work-Life-Balance - ohne Ziel keine Zeit

- Visualisierung meines Ziels; Visionen entwickeln
- Ziele klar formulieren und positiv ankern
- Ziele für die eigenen wichtigen Lebensbereiche formulieren
- Veränderungen angehen - individuelle Maßnahmen planen
- Zeit finden, um Ziele zu verwirklichen; meinen Zeitdieben auf der Spur
- Eigene Vereinbarungen treffen

Dozent(en) Rolf Breunig

Seminar-Nr	Termin	Ort	Teilnahmegebühr	zusätzl. Kosten*	zuständ. VWA
<b>2012-41083F</b>	20.-21.11.2012	Freiburg	320,00 €		VWA FR

### Work-Life-Balance

- Berufliche Krisen und Stresssituationen
- Aufgreifen von Spannungsfeldern
- Wege zur Entspannung / Erholungsoase Natur
- Bewegung und Ernährung

Zielgruppe Mitarbeiter/-innen und Führungskräfte, die ihre Ressourcen besser zur Erreichung der beruflichen und persönlichen Ziele einsetzen wollen.

Dozent(en) Astrid Szelest

Seminar-Nr	Termin	Ort	Teilnahmegebühr	zusätzl. Kosten*	zuständ. VWA
<b>2012-41084K</b>	14.-15.05.2012	Karlsruhe	361,00 €	keine, inkl. ME	VWA KA

\* zusätzl. Kosten: ME = Mittagessen, TP = Tagungspauschale (i.d.R.: Kaffee, Getränke, Mittagessen), VP = Vollpension

## Sozial- und Methodenkompetenz

### Persönliches Erfolgsmanagement

#### - raus aus der Problem- und Sorgenfalle, Optimismus ist lernbar!

- Optimismus und mentale Stärke als persönliche und berufliche Erfolgsfaktoren
- Erkenntnisse und Beispiele persönlicher Erfolge und praktische Umsetzung
- Individuelle Mentaltechniken zur persönlichen Motivationssteigerung
- Strategien gegen Sorgen und Ängste; Umgang mit Rückschlägen; positiv denken und handeln

Zielgruppe Alle, die durch bewusstes Steuern der eigenen Gedanken mehr Kraft und Ausdauer in Beruf und Privatleben erzielen wollen.

Dozent(en) Sabine Grebe

Seminar-Nr	Termin	Ort	Teilnahmegebühr	zusätzl. Kosten*	zuständ. VWA
<b>2012-41090S</b>	24.-25.04.2012	Ulm	328,00 €		Württ. VWA
<b>2012-41091S</b>	24.-25.09.2012	Stuttgart	328,00 €		Württ. VWA

### Kopf und Herz in Balance!

#### - nachhaltig leistungsfähig im Beruf durch wirksame psychologische Selbstregulation

- Hintergründe und Auswirkungen zu den Themen Stress und zu Verfahren energetischer Psychologie
- Seelische-Balance-Übungen für mehr Energie und sofort stress entlastender Wirkung
- Stress-weg-in-Minuten Techniken zur Integration in den beruflichen und privaten Alltag
- Techniken zur natürlichen und intuitiven positiven Veränderung von festgefahrenen Situationen

Zielgruppe Menschen, die bei beruflichen Belastungen oder in akuten Stresssituationen schnell und wirksam wieder Ihre Balance und Energie zurückgewinnen wollen, um dauerhaft gesund und leistungsfähig zu bleiben

Dozent(en) Ubald Hullin

Seminar-Nr	Termin	Ort	Teilnahmegebühr	zusätzl. Kosten*	zuständ. VWA
<b>2012-41096S</b>	08.02.2012	Stuttgart	172,00 €		Württ. VWA
<b>2012-41097S</b>	03.05.2012	Ulm	172,00 €		Württ. VWA
<b>2012-41098S</b>	08.10.2012	Stuttgart	172,00 €		Württ. VWA

\* zusätzl. Kosten: ME = Mittagessen, TP = Tagungspauschale (i.d.R.: Kaffee, Getränke, Mittagessen), VP = Vollpension

## Sozial- und Methodenkompetenz

### Kommunikation, Präsentation und Körpersprache

#### Verhandlungsführung

- Verhandeln - was verbirgt sich hinter diesem Wort?
- Das Gewinner-Gewinner-Prinzip
- Argumentieren, zuhören und verstehen
- Die Sprache des anderen verstehen
- Den Rahmen wechseln: Reframing

Dozent(en) Rolf Breunig

Seminar-Nr	Termin	Ort	Teilnahmegebühr	zusätzl. Kosten*	zuständ. VWA
2012-41102F	17.-18.10.2012	Freiburg	320,00 €		VWA FR

***Gerne führen wir jedes Seminar aus diesem Themenbereich auch als interne Veranstaltung in Ihrem Hause durch!***

#### Sitzungen und Besprechungen effektiv und effizient leiten

- Besprechungen als Teil der betrieblichen Information und Kommunikation
- Vorbereitung, Durchführung, Nachbereitung und die Folgen
- Sitzungsleitung (Rolle und Aufgabe); die moderierte Sitzung
- Selbstverantwortlichkeit und kooperative Aufgabenerledigung
- Gruppendynamik und Grundregeln der Gruppendiskussion

Zielgruppe Menschen, die zu Besprechungen einladen oder die Gesprächsleitung übernehmen und die ihre Sitzungen zielgerichteter gestalten und besser mit den Anwesenden umgehen lernen wollen.

Dozent(en) Christa Mellis

Seminar-Nr	Termin	Ort	Teilnahmegebühr	zusätzl. Kosten*	zuständ. VWA
2012-41103S	04.-05.07.2012	Tübingen	328,00 €		Württ. VWA
2012-41104S	14.-15.11.2012	Stuttgart	328,00 €		Württ. VWA

\* zusätzl. Kosten: ME = Mittagessen, TP = Tagungspauschale (i.d.R.: Kaffee, Getränke, Mittagessen), VP = Vollpension

## Sozial- und Methodenkompetenz

### Rhetorik I - Sich selbst und ein Thema wirkungsvoll präsentieren

- Fachliche, methodische und persönliche Vorbereitung eines Vortrages
- Aufbau einer Rede
- Auf die Sprache kommt es an - rhetorische Stilmittel
- Was tun bei Lampenfieber - sicheres Auftreten

Zielgruppe Alle Personen, die vor kleineren und größeren Gruppen reden und ihre Vortragsweise gerne verbessern möchten.

Dozent(en) Birgit Hornberger

Seminar-Nr	Termin	Ort	Teilnahmegebühr	zusätzl. Kosten*	zuständ. VWA
2012-41110S	02.-03.02.2012	Stuttgart	328,00 €		Württ. VWA

### Rhetorik II - Erfolgreich argumentieren

- Rhetorische Ziele und Kernbotschaften, Strategien und Abläufe
- Sprachpsychologie, Psychologie des Überzeugens, Körpersprache

Zielgruppe Erfahrene Mitarbeiter/-innen und Führungskräfte, die häufig in Gremien o.ä. ihren Standpunkt erläutern und vertreten müssen.

Dozent(en) Sven Herrmann

Seminar-Nr	Termin	Ort	Teilnahmegebühr	zusätzl. Kosten*	zuständ. VWA
2012-41114S	12.-13.03.2012	Tübingen	328,00 €		Württ. VWA
2012-41115S	11.-12.06.2012	Stuttgart	328,00 €		Württ. VWA

### Rhetorik III - Gekonnt kontern - Umgang mit verbalen Angriffen

- Was tun bei persönlichen und provokativen Angriffen
- Strategien, um überlegt, eloquent und gelassen zu reagieren
- Sprachlosigkeit überwinden, Argumentation erkennen und Gegenargumente finden
- Was tun, wenn Situationen eskalieren? Reaktionen und Verhaltensweisen

Zielgruppe Mitarbeiter/-innen und Führungskräfte, die in ihrem Aufgabengebiet spontan und überzeugend sein müssen

Dozent(en) Sven Herrmann

Seminar-Nr	Termin	Ort	Teilnahmegebühr	zusätzl. Kosten*	zuständ. VWA
2012-41118S	15.-16.10.2012	Stuttgart	328,00 €		Württ. VWA

\* zusätzl. Kosten: ME = Mittagessen, TP = Tagungspauschale (i.d.R.: Kaffee, Getränke, Mittagessen), VP = Vollpension

## Sozial- und Methodenkompetenz

### Rhetorik für Anfänger

#### - Lebendiges Reden, schlagfertige Antworten

- Stegreif-Rede und Schlagfertigkeit: Wie kann ich geistesgegenwärtig und schnell reagieren?
- Frei sprechen vor der Gruppe: spontanes Reden
- Der gekonnte Anfang: sachlich oder witzig?
- Wie vergrößere ich meinen Wortschatz?
- Der gute Schluss
- Körpersprache als Ausdruck der Persönlichkeit: Bringe ich Worte und Körpersprache in Einklang?

Dozent(en) Annamaria Sisignano

Seminar-Nr	Termin	Ort	Teilnahmegebühr	zusätzl. Kosten*	zuständ. VWA
2012-41122M	06.03.2012	Mannheim	173,00 €		VWA MA

### Neu Rhetorik - Sprechen vor Gruppen

- Sicher auftreten - Wie Sie schon im ersten Augenblick mit Ihrer Körpersprache gewinnen
- Die Macht der Stimme - Wie Sie mit Ihrer Sprechweise Akzente setzen und durch Pausen beeindrucken
- Überzeugungsbeiträge bei wichtigen Gremien - Wie Sie die nötige Ruhe entwickeln, um mit einem "roten Faden" Ihre Argumente klar und verständlich zu präsentieren

Dozent(en) Joachim Wunderlich

Seminar-Nr	Termin	Ort	Teilnahmegebühr	zusätzl. Kosten*	zuständ. VWA
2012-41123M	04.10.2012	Mannheim	173,00 €		VWA MA

**Wollen Sie aktuelle Informationen per E-Mail erhalten?**

**Dann abonnieren Sie den VWA-Newsletter unter:**

**[www.w-vwa.de](http://www.w-vwa.de) >> VWA Newsletter >> Newsletter Verwaltung**

**und wählen Sie Ihre Interessensgebiete aus.**

\* zusätzl. Kosten: ME = Mittagessen, TP = Tagungspauschale (i.d.R.: Kaffee, Getränke, Mittagessen), VP = Vollpension

## Sozial- und Methodenkompetenz

### Rhetorik I

#### - souverän und überzeugend auftreten

- Fachliche Themen spannend und anschaulich vermitteln
- Rhetorische Stilmittel für eine lebendige Rede einsetzen
- Das Stichwortverzeichnis als Leitfaden freien Sprechens
- Mit Körpersprache das Gesagte wirkungsvoll unterstreichen
- Mit Ausstrahlung und persönlicher Präsenz auftreten
- Abbau von Lampenfieber

Dozent(en) Jürgen Werner

Seminar-Nr	Termin	Ort	Teilnahmegebühr	zusätzl. Kosten*	zuständ. VWA
2012-41124F	02.-03.05.2012	Freiburg	330,00 €	inkl. Fachbuch	VWA FR
2012-41125F	01.-02.10.2012	Freiburg	330,00 €	inkl. Fachbuch	VWA FR

### Rhetorik II

#### - Argumentations- und Diskussionstraining

- Mit stichhaltigen Argumenten überzeugen
- Auf kreative Weise Argumente finden
- Unterscheiden zwischen fairer und unfairer Dialektik
- Schutz vor Manipulationen und Scheinargumenten gewinnen
- Sachliche Einwände souverän behandeln

Dozent(en) Jürgen Werner

Seminar-Nr	Termin	Ort	Teilnahmegebühr	zusätzl. Kosten*	zuständ. VWA
2012-41127F	25.-26.06.2012	Freiburg	330,00 €	inkl. Fachbuch	VWA FR

Hinweis: Eine Teilnahme ist auch ohne Belegung des Seminars Rhetorik I möglich.

\* zusätzl. Kosten: ME = Mittagessen, TP = Tagungspauschale (i.d.R.: Kaffee, Getränke, Mittagessen), VP = Vollpension

## Sozial- und Methodenkompetenz

### Rhetorik III

#### - Schlagfertigkeit bei unsachlichen Angriffen

- Souveränität bei Provokationen bewahren
- Spontanen und unüberlegten Situationen widerstehen
- Mit Geist und Witz reagieren, die Initiative wieder erlangen
- Mit Wertschätzung entwaffnen, auf konstruktive Weise Rückmeldung geben

Dozent(en) Jürgen Werner

Seminar-Nr	Termin	Ort	Teilnahmegebühr	zusätzl. Kosten*	zuständ. VWA
2012-41129F	03.-04.12.2012	Freiburg	330,00 €	inkl. Fachbuch	VWA FR

Hinweis: Eine Teilnahme ist auch ohne Belegung des Seminars Rhetorik I oder II möglich.

### Schlagfertigkeit und Geistesgegenwart

#### - Grundlagen

- Fühlen Sie sich manchmal ungerechtfertigt angegriffen - und sind deshalb sprachlos?
- "Erst hinterher ist mir eine gute Antwort eingefallen" - Könnte das ein Satz von Ihnen sein?
- Wollen Sie sich wappnen mit Standardantworten um immer einen passende Antwort zu haben?

Zielgruppe Für Mitarbeiter, die im telefonischen oder persönlichen Kundenkontakt stehen, die Vorträge und Präsentationen halten, IT-Mitarbeiter u.a., die in ihrer Arbeit verbalen Angriffen ausgesetzt sind

Dozent(en) Gisela Kremser

Seminar-Nr	Termin	Ort	Teilnahmegebühr	zusätzl. Kosten*	zuständ. VWA
2012-41135K	23.-24.05.2012	Karlsruhe	361,00 €	keine, inkl. ME	VWA KA

### "Nein sagen" - die Kunst freundlich und wertschätzend Grenzen zu setzen

- Gründe warum "Nein sagen" so schwer fällt
- Unterschied zwischen "Ja" und "Nein", Vor- und Nachteile des "Nein sagens"
- "Nein sagen" ohne zu verletzen, Strategien und Tipps für ein erfolgreiches "Nein"

Zielgruppe Alle Mitarbeiter/-innen, die ein wertschätzendes und wirksames "NEIN" in ihren aktiven Wortschatz übernehmen wollen.

Dozent(en) Sabine Grebe

Seminar-Nr	Termin	Ort	Teilnahmegebühr	zusätzl. Kosten*	zuständ. VWA
2012-41137S	05.-06.03.2012	Heilbronn	328,00 €		Württ. VWA
2012-41138S	17.-18.10.2012	Stuttgart	328,00 €		Württ. VWA

\* zusätzl. Kosten: ME = Mittagessen, TP = Tagungspauschale (i.d.R.: Kaffee, Getränke, Mittagessen), VP = Vollpension

## Sozial- und Methodenkompetenz

### Neu **Sicheres Auftreten bei beruflichen Meetings und im Alltag**

- Versagensangst überwinden; Wie man Nein! sagt
- Positives Denken; Schuldkultur vs. Erfolgskultur
- Raus aus der Komfortzone; Übungen zur Selbstreflektion

Dozent(en) Tamara Lieser

Seminar-Nr	Termin	Ort	Teilnahmegebühr	zusätzl. Kosten*	zuständ. VWA
2012-41140M	02.02.2012	Mannheim	173,00 €		VWA MA

### **Der sichere Auftritt - Nie mehr Lampenfieber!**

#### **- Sicher und souverän auftreten vor kleinen und großen Gruppen**

- Wie kann Lampenfieber in notwendige Spannung umgewandelt werden?
- Wie kann sinnvolle Spannung gute Ergebnisse erzeugen?
- Ist es überhaupt möglich Lampenfieber ganz loszuwerden?
- Welche Tipps und Tricks helfen Ihnen sicher und souverän aufzutreten und zu überzeugen?
- Welche Kommunikationswerkzeuge sind wichtig, um Zuhörer zu begeistern und zu überzeugen?

Zielgruppe Für alle, die Vorträge und Präsentationen halten müssen, es aber (noch) nicht gerne tun.

Dozent(en) Gisela Kremser

Seminar-Nr	Termin	Ort	Teilnahmegebühr	zusätzl. Kosten*	zuständ. VWA
2012-41141K	27.-28.06.2012	Karlsruhe	361,00 €	keine, inkl. ME	VWA KA

### **Kommunikation und Gesprächsführung**

- "Man kann nicht nicht kommunizieren" - Grundelemente der Kommunikation
- Wie Missverständnisse entstehen und wie man sie vermeiden kann
- Gespräche zielorientiert und konstruktiv führen
- Reflektion des eigenen Gesprächsverhaltens
- Tipps und Anregungen für schwierige Gesprächssituationen

Zielgruppe Menschen, die ihre Art Gespräche zu führen gerne optimieren möchten und künftig besser mit schwierigen Gesprächssituationen umgehen wollen.

Dozent(en) Birgit Hornberger

Seminar-Nr	Termin	Ort	Teilnahmegebühr	zusätzl. Kosten*	zuständ. VWA
2012-41143S	15.-16.03.2012	Tübingen	328,00 €		Württ. VWA
2012-41144S	25.-26.10.2012	Stuttgart	328,00 €		Württ. VWA

\* zusätzl. Kosten: ME = Mittagessen, TP = Tagungspauschale (i.d.R.: Kaffee, Getränke, Mittagessen), VP = Vollpension

## Sozial- und Methodenkompetenz

### Interkulturelle Kompetenz

- Die Fähigkeit, mit Menschen aus anderen Kulturkreisen erfolgreich zu kommunizieren und zu agieren
- Erfolgreiche interkulturelle Kommunikation durch emotionale Kompetenz und Sensibilität
- Übungen zur Stärkung interkultureller Kompetenz

Dozent(en) Tamara Lieser

Seminar-Nr	Termin	Ort	Teilnahmegebühr	zusätzl. Kosten*	zuständ. VWA
2012-41147M	18.04.2012	Mannheim	173,00 €		VWA MA

### Kommunikation und Zusammenarbeit am Arbeitsplatz

- Wie sieht eine optimale Zusammenarbeit aus?
- Was sind Grundvoraussetzungen für eine gute Zusammenarbeit?
- Wo gibt es Reibungsverluste - Welche Konflikte tauchen immer wieder auf?
- Was führt garantiert zu schlechter Zusammenarbeit?
- Welche Kommunikationswerkzeuge helfen uns, das "Gute Miteinander" zu fördern?
- Was können wir selbst tun - wann brauchen wir Hilfe?

Zielgruppe Alle Mitarbeiter/-innen, die ihre Zusammenarbeit mit Kolleg/-innen und anderen Dienststellen verbessern wollen.

Dozent(en) Gisela Kremser

Seminar-Nr	Termin	Ort	Teilnahmegebühr	zusätzl. Kosten*	zuständ. VWA
2012-41148K	02.-03.05.2012	Karlsruhe	361,00 €	keine, inkl. ME	VWA KA

### Kommunikation und Gesprächsführung

#### - Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen

- Die Struktur in Gesprächen
- Die einzelnen Phasen der professionellen Gesprächsführung
- Grundelemente der professionellen Gesprächsführung und Kommunikation
- Die Fähigkeiten in schwierigen Gesprächssituationen

Dozent(en) Dipl.-Psych. Bernhard Kiesel

Seminar-Nr	Termin	Ort	Teilnahmegebühr	zusätzl. Kosten*	zuständ. VWA
2012-41153F	25.-26.04.2012	Freiburg	320,00 €		VWA FR

\* zusätzl. Kosten: ME = Mittagessen, TP = Tagungspauschale (i.d.R.: Kaffee, Getränke, Mittagessen), VP = Vollpension

## Sozial- und Methodenkompetenz

### Grundlagen professioneller Kommunikation

#### - Was gehört alles dazu - was steckt dahinter?

- Modelle zur Beschreibung zwischenmenschlicher Kommunikation
- Die Ebenen der Kommunikation; Sach- und Beziehungsebene
- Sprache und Körpersprache
- Kommunikation und innere Haltung; Kommunikation und Stimmung

Zielgruppe Alle Mitarbeiter, die ihre Kommunikation verbessern wollen  
Dozent(en) Gisela Kremser

Seminar-Nr	Termin	Ort	Teilnahmegebühr	zusätzl. Kosten*	zuständ. VWA
2012-41155K	17.04.2012	Karlsruhe	189,00 €	keine, inkl. ME	VWA KA

***Gerne führen wir jedes Seminar aus diesem Themenbereich auch als interne Veranstaltung in Ihrem Hause durch!***

### Wenn uns die Worte fehlen

#### - Wie Sie Menschen mit Schicksalsschlägen angemessen begegnen

- Die Auswirkungen von Schicksalsschlägen auf die emotionale und mentale Befindlichkeit von Menschen
- Empathie entwickeln und zeigen
- Sich abgrenzen und Distanz wahren
- Zuhause abschalten und loslassen können

Zielgruppe Alle, die erfahren möchten, wie sie in solchen Gesprächssituationen die angemessenen Worte finden, einfühlsam zuhören können, die eigenen Grenzen erkennen, um wieder Abstand gewinnen zu können.  
Dozent(en) Elfi Gerhardt

Seminar-Nr	Termin	Ort	Teilnahmegebühr	zusätzl. Kosten*	zuständ. VWA
2012-41157S	08.05.2012	Stuttgart	172,00 €		Württ. VWA

\* zusätzl. Kosten: ME = Mittagessen, TP = Tagungspauschale (i.d.R.: Kaffee, Getränke, Mittagessen), VP = Vollpension

**Sozial- und Methodenkompetenz**

**"Das war doch jetzt geflunkert, oder?"**

**- Wie Sie der Wahrheit auf die Spur kommen und wirksam damit umgehen**

- Woran lassen sich Täuschungen, Halbwahrheiten und Unwahrheiten erkennen?
- Körpersprache, Stimme, Inhalt - welche Signale deuten auf Unwahrheiten hin?
- Fragestrategien um Verdachtsmomente zu überprüfen
- Berater statt Kommissar: Strategien um das Gesicht des Anderen zu wahren

Zielgruppe Alle, die ihre Wahrnehmung für Halb-/Unwahrheiten schärfen wollen und mit wirksamen Frage- bzw. Gesprächsstrategien respektvoll und wertschätzend zurück zur Wahrheit gelangen wollen.  
Dozent(en) Sven Herrmann

Seminar-Nr	Termin	Ort	Teilnahmegebühr	zusätzl. Kosten*	zuständ. VWA
2012-41160S	07.05.2012	Stuttgart	172,00 €		Württ. VWA

**Neu Schluss mit "Psycho-Spielchen" in Gesprächen**

**Kommunikationsfallen erkennen und bewusst umgehen**

**- Schon wieder hereingefallen! Was passiert mir immer wieder und warum?**

- Psychologische Spiele und ihre Spielregeln - das "Drama-Dreieck"
- Kommunikation im Spiel, Rollen im Spiel und der "Spielgewinn"
- Eskalationsstufen im Spielverlauf; typische Spiele in der Arbeitswelt:  
"Ja-aber"; "Ach-wie-schrecklich"; "Wenn-Sie nicht-wären"; "Das-macht-der-doch-extra"; u.a.m
- Konkrete Lösungsstrategien: Wie Sie möglichst "spielfrei" arbeiten können; Praxisbeispiele

Zielgruppe Alle, die in Gesprächen wiederkehrende Muster erleben und erfahren wollen, wie sie diesen "Spielen" bewusst entgegensteuern können, um Frust zu vermeiden und Zusammenarbeit effektiver zu gestalten  
Dozent(en) Birgit Hornberger

Seminar-Nr	Termin	Ort	Teilnahmegebühr	zusätzl. Kosten*	zuständ. VWA
2012-41161S	26.04.2012	Stuttgart	172,00 €		Württ. VWA

**Unser Gesamtangebot finden Sie im Internet unter:**

**[www.w-vwa.de](http://www.w-vwa.de) >> Bildungsangebot Verwaltung**

\* zusätzl. Kosten: ME = Mittagessen, TP = Tagungspauschale (i.d.R.: Kaffee, Getränke, Mittagessen), VP = Vollpension

## Sozial- und Methodenkompetenz

### Die eigene Sprachkompetenz erweitern

#### - Erfolgreich in allen Kommunikationssituationen

- Sind Sie problem- oder zielorientiert?
- Kennen Sie die wichtigsten Kommunikationsinstrumente?
- Wie gut gehen Sie mit diesen Kommunikationswerkzeugen um?
- Melden Sie sich zu Wort oder ärgern Sie sich lieber still und leise?
- Stellen Sie viele und die richtigen Fragen?
- Kennen Sie den Nutzen Ihrer Gesprächspartner - und sprechen Sie in an?

Zielgruppe Sachbearbeiter/-innen und Assistent/-innen, Teamleiter/-innen  
Dozent(en) Gisela Kremser

Seminar-Nr	Termin	Ort	Teilnahmegebühr	zusätzl. Kosten*	zuständ. VWA
2012-41162K	04.-05.07.2012	Karlsruhe	361,00 €	keine, inkl. ME	VWA KA

### Sprachgewaltig

#### - Fein-Tuning Ihrer Vorträge und Präsentationen

- Zuhörer gewinnen mit der Macht der Worte
- Punkten mit der Kraft der Stimme
- Überzeugen durch Bildersprache

Dozent(en) Gisela Kremser

Seminar-Nr	Termin	Ort	Teilnahmegebühr	zusätzl. Kosten*	zuständ. VWA
2012-41163K	10.-11.10.2012	Karlsruhe	361,00 €	keine, inkl. ME	VWA KA

### Argumentationstraining

- Einführung / Begriffe / Grundlagen
- Gesprächsvorbereitung / Verhandlungsführung
- Gesprächstechnik / Argumentationsstrategie / Besondere Situationen

Dozent(en) Clemens Salm

Seminar-Nr	Termin	Ort	Teilnahmegebühr	zusätzl. Kosten*	zuständ. VWA
2012-41165M	13.-14.03.2012	Mannheim	346,00 €		VWA MA

\* zusätzl. Kosten: ME = Mittagessen, TP = Tagungspauschale (i.d.R.: Kaffee, Getränke, Mittagessen), VP = Vollpension

## Sozial- und Methodenkompetenz

### Kompaktseminar Körpersprache

- Die "Sprache" des Körpers und was beim anderen ankommt
- Wahrnehmen und Interpretieren der Körpersprache
- Die Tücken der "Übersetzung" - Tipps und Anhaltspunkte
- Kongruente Kommunikation

Zielgruppe Alle, die sich in kompakter Form mit dem Thema Körpersprache auseinandersetzen und ihre Sensibilität für dieses Thema stärken möchten.

Dozent(en) Birgit Hornberger

Seminar-Nr	Termin	Ort	Teilnahmegebühr	zusätzl. Kosten*	zuständ. VWA
2012-41168S	28.06.2012	Stuttgart	172,00 €		Württ. VWA

### Körpersprache und Rhetorik

#### - Image und Charisma: Glaubwürdig - vertrauensvoll - wirkungsvoll

- Werden Sie von Ihrem Körper unterstützt oder torpediert? Ihr Körper Ihre Aussagen!
- Was können Sie tun, damit Ihr Körper eine eindeutige und positive "Sprache spricht"?
- Wie können Sie Sprache und Körpersprache "in Einklang" bringen und dadurch Ihre Wirkung steigern

Dozent(en) Gisela Kremser

Seminar-Nr	Termin	Ort	Teilnahmegebühr	zusätzl. Kosten*	zuständ. VWA
2012-41172K	15.-16.10.2012	Karlsruhe	361,00 €	keine, inkl. ME	VWA KA

### Neu Präsentieren mit dem Aha-Effekt - Infos neu verpacken - Der Workshop mit Überraschungseffekt

Zielgruppe Fach- und Führungskräfte, Mitarbeiter/-innen und Leiter/-innen aus Teams und Projektgruppen

Dozent(en) Margit Rheinhardt

Seminar-Nr	Termin	Ort	Teilnahmegebühr	zusätzl. Kosten*	zuständ. VWA
2012-41185K	26.11.2012	Karlsruhe	189,00 €	keine, inkl. ME	VWA KA

\* zusätzl. Kosten: ME = Mittagessen, TP = Tagungspauschale (i.d.R.: Kaffee, Getränke, Mittagessen), VP = Vollpension

## Sozial- und Methodenkompetenz

### Mentale Leistungsfähigkeit und Kreativität

#### Wissensmanagement und Gedächtnistechniken

##### - Informationen schneller aufnehmen und sicher behalten

- Vorbereitung: Motivation und Konzentration erhöhen
- Informationsmanagement: Überblick, gezielte Auswahl, Zeiteinteilung
- Lesetechniken: Überfliegen, kursorisches Lesen, blockweises Lesen
- Exzerpieren: Informationen strukturieren, Gedächtniskarten (mindmaps) anlegen
- Wissen speichern und abrufen: Gedächtnis trainieren, Merksysteme und Memotechniken anwenden

Dozent(en) Astrid Nothen

Seminar-Nr	Termin	Ort	Teilnahmegebühr	zusätzl. Kosten*	zuständ. VWA
2012-41210F	23.-24.04.2012	Freiburg	320,00 €		VWA FR

#### Konzentrations- und Gedächtnistraining

##### - Techniken, Tipps und Tricks

Dozent(en) Margit Reinhardt

Seminar-Nr	Termin	Ort	Teilnahmegebühr	zusätzl. Kosten*	zuständ. VWA
2012-41215K	14.-15.05.2012	Karlsruhe	361,00 €	keine, inkl. ME	VWA KA

#### Die Steigerung Ihrer mentalen Leistungsfähigkeit

##### - Gedächtnis- und Konzentrationstraining

- Die Technik des vernetzten Denkens; Denkblockaden unter Stress auflösen
- Einen zielgerichteten Dialog ohne Notizen führen
- Abstrakte Inhalte und gelesene Inhalte leichter merken
- Erfassen komplexer Inhalte und Transfer ins Langzeitgedächtnis
- Lesen mit System - Umgang mit großen Informationsmengen

Zielgruppe Führungskräfte und Mitarbeiter/-innen, die ihre Gedächtnis- und Konzentrationsleistung durch fundamentale (Er-) Kenntnisse der Neurophysiologie verbessern wollen.

Dozent(en) Friedrich Scholz

Seminar-Nr	Termin	Ort	Teilnahmegebühr	zusätzl. Kosten*	zuständ. VWA
2012-41222S	16.-17.07.2012	Stuttgart	335,00 €		Württ. VWA

\* zusätzl. Kosten: ME = Mittagessen, TP = Tagungspauschale (i.d.R.: Kaffee, Getränke, Mittagessen), VP = Vollpension

## Sozial- und Methodenkompetenz

### So merke ich mir Namen und Gesichter

- Mit den Ohren lernen - wie ein Name zum Bild wird
- Die Topografie des Gesichts - herausragende Merkmale
- Das Durchschnittsgesicht - fantasievolle Bildanker werfen
- Vom Gesichtsmerkmal zum Namen - eine lebenslange Verbindung
- Personengebundene Daten - Informationen zur beruflichen Tätigkeit

Zielgruppe Führungskräfte und Mitarbeiter/-innen aller Ebenen, die häufig mit Menschen zu tun haben.  
Dozent(en) Friedrich Scholz

Seminar-Nr	Termin	Ort	Teilnahmegebühr	zusätzl. Kosten*	zuständ. VWA
2012-41230S	27.09.2012 vormittags	Stuttgart	111,00 €		Württ. VWA

### Schneller lesen ...und mehr verstehen

- Die Blickspanne besser ausnutzen
- Das visuelle Erkennen verbessern
- Die Lesegeschwindigkeit erhöhen
- Das Gelesene leichter und schneller verstehen und behalten
- Das Wissen besser im Gedächtnis verankern
- Das Gelernte auf die eigene Lesepraxis übertragen

Zielgruppe Alle, die ihre Lesepraxis weiter verbessern wollen, um mehr Lektüre in kürzerer Zeit zu verarbeiten.  
Dozent(en) Gabriele A. Forster

Seminar-Nr	Termin	Ort	Teilnahmegebühr	zusätzl. Kosten*	zuständ. VWA
2012-41235S	29.02.2011	Stuttgart	175,00 €		Württ. VWA

### Rationelle Lesetechniken - schneller lesen, mehr behalten

Dozent(en) Christian Peirick

Seminar-Nr	Termin	Ort	Teilnahmegebühr	zusätzl. Kosten*	zuständ. VWA
2012-41240K	13.-14.11.2012	Karlsruhe	361,00 €	keine, inkl. ME	VWA KA

\* zusätzl. Kosten: ME = Mittagessen, TP = Tagungspauschale (i.d.R.: Kaffee, Getränke, Mittagessen), VP = Vollpension

## Sozial- und Methodenkompetenz

### Psycho-Logik - Wie Überzeugung funktioniert!

- Was ist Überzeugung und was uns die Hirnforschung und Verhaltenspsychologie verrät?
- Motiv und Gefühl: Was uns und unsere Gesprächspartner steuert
- Die sechs Überzeugungsprinzipien nach Robert B. Cialdini im Gespräch bewusst einsetzen
- Die drei Wirkkräfte im Überzeugungsprozess - verständlich, bildhaft und griffig sprechen
- Wie Sie an persönlicher Überzeugungskraft gewinnen können

Zielgruppe Alle, die Handlungs- und Entscheidungsprozesse ihrer Gesprächspartner/-innen besser verstehen wollen und Überzeugungsprinzipien bewusst einsetzen wollen, um an persönlicher Überzeugungskraft zu gewinnen.

Dozent(en) Sven Herrmann

Seminar-Nr	Termin	Ort	Teilnahmegebühr	zusätzl. Kosten*	zuständ. VWA
2012-41261S	13.02.2012	Stuttgart	173,00 €		Württ. VWA

***Gerne führen wir jedes Seminar aus diesem Themenbereich auch als interne Veranstaltung in Ihrem Hause durch!***

## Konfliktmanagement

### Konflikte managen

#### - Souverän agieren bei Streit und Auseinandersetzungen

- Entstehung von Konflikten; eigene und fremde Konfliktanteile
- Einschätzung des persönlichen Konfliktverhaltens; Ursachenanalyse typischer Problemsituationen
- Eigendynamik und Eskalationsphasen von Konflikten; situationsangepasste Bewältigungsstrategien
- Umgang mit Emotionen und Aggressionen; Aktive Konfliktvorbeugung und Deeskalation

Zielgruppe Alle, die ihre Konfliktlösungskompetenz weiter verbessern möchten, konflikthafte Situationen konstruktiv bearbeiten und in Konflikten souverän agieren wollen.

Dozent(en) Simon Grebe

Seminar-Nr	Termin	Ort	Teilnahmegebühr	zusätzl. Kosten*	zuständ. VWA
2012-41310S	07.-08.03.2012	Stuttgart	328,00 €		Württ. VWA

\* zusätzl. Kosten: ME = Mittagessen, TP = Tagungspauschale (i.d.R.: Kaffee, Getränke, Mittagessen), VP = Vollpension

## Sozial- und Methodenkompetenz

### Konflikte als Chance verstehen - Konstruktiver Umgang mit Konflikten

- Definition und Merkmale von Konflikten
- Was macht Konflikte so störend - persönlicher Umgang mit Konflikten
- Konfliktanalyse
- Ablauf eines Konfliktgesprächs

Dozent(en) Rolf Breunig

Seminar-Nr	Termin	Ort	Teilnahmegebühr	zusätzl. Kosten*	zuständ. VWA
2012-41315F	14.-15.06.2012	Freiburg	320,00 €		VWA FR

### Umgang mit Menschen in emotional schwierigen Situationen

- Mit welchen emotional schwierigen Situationen haben Sie es zu tun?
- Wie verhalten sich die betreffenden Menschen?; Was erwarten sie von Ihnen in solchen Situationen?
- Welche Gefühle lösen diese Menschen bei Ihnen aus? Ihr Selbstverständnis und Ihre Rolle nach außen
- Was macht Ihnen der Umgang mit emotional schwierigen Situationen leichter?
- Gesprächsführungstechniken

Dozent(en) Dipl.-Psych. Bernhard Kiesel

Seminar-Nr	Termin	Ort	Teilnahmegebühr	zusätzl. Kosten*	zuständ. VWA
2012-41320F	18.-19.04.2012	Freiburg	320,00 €		VWA FR

### Neu Kommunale/r Mediator/in (VWA)

- Definition von Mediation; Arbeitsfelder und Prinzipien der Mediation
- Abgrenzung zu anderen Verfahren; Konflikttheorien,
- Selbsterfahrung und Selbstreflexion; Gesprächs- und Interventionstechniken
- Grundkenntnisse aus Psychologie, Sozial- und Kommunikationswissenschaften
- Mediation und Recht; Phasen der Mediation

Dozent(en) Jutta Hohmann, Doris Morawe

Seminar-Nr	Termin	Ort	Teilnahmegebühr	zusätzl. Kosten*	zuständ. VWA
2012-41325F	9.-13.07.2012	Freiburg	950,00 €		VWA FR

\* zusätzl. Kosten: ME = Mittagessen, TP = Tagungspauschale (i.d.R.: Kaffee, Getränke, Mittagessen), VP = Vollpension

## Sozial- und Methodenkompetenz

### Kompetenter Umgang mit schwierigen Mitmenschen

- Wann gilt ein Mensch als schwierig? Persönliche Reizpunkte identifizieren
- Wie Verärgerung unsere Wahrnehmung verändert; die vier Schritte der gewaltfreien Kommunikation
- Die Erwartungshaltung des Gegenübers erkennen; pro-aktiv statt re-aktiv handeln
- Auf konstruktive Weise Rückmeldung geben; Bearbeitung konkreter Einzelfälle

Zielgruppe Alle, die sog. "schwierigen Mitmenschen" den "Wind aus den Segeln nehmen" und persönlich besser mit Ärger und Stress umgehen möchten.

Dozent(en) Jürgen Werner

Seminar-Nr	Termin	Ort	Teilnahmegebühr	zusätzl. Kosten*	zuständ. VWA
2012-41330S	27.-28.02.2012	Stuttgart	332,00 €	inkl. Fachbuch	Württ. VWA

### Gute Laune ist ansteckend - schlechte Laune auch!

#### - Anti-Ärger-Seminar: Der Weg zu weniger Ärger im Arbeitsalltag

- Unterschiedliche Möglichkeiten aus unangenehmen Situationen herauszutreten
- Auf "Killerangriffe" angemessen reagieren, negative Aussagen positiv verändern
- Trennung von Bewertung und Beobachtung in der Kommunikation
- Wünsche und Bitten anstelle Forderungen formulieren

Zielgruppe Alle, die alternative Möglichkeiten im Umgang mit "ärgerlichen Situationen" kennen lernen möchten, um zukünftig solchen schwierigen Situationen mit mehr Souveränität und Gelassenheit zu begegnen.

Dozent(en) Sabine Grebe

Seminar-Nr	Termin	Ort	Teilnahmegebühr	zusätzl. Kosten*	zuständ. VWA
2012-41340S	20.-21.06.2012	Stuttgart	328,00 €		Württ. VWA

## Kundenorientierung

### Kundenorientierung

- Mit welchen Personengruppen haben Sie es zu tun? Was ist Kunden-/Serviceorientierung?
- Was erwarten "Ihre" Kunden von Ihnen? Was erwartet Ihr Arbeitgeber von Ihnen?
- Ihre Rolle nach Außen; Umgang mit schwierigen Kunden

Dozent(en) Dipl.-Psych. Bernhard Kiesel

Seminar-Nr	Termin	Ort	Teilnahmegebühr	zusätzl. Kosten*	zuständ. VWA
2012-41415F	17.-18.07.2012	Freiburg	320,00 €		VWA FR

\* zusätzl. Kosten: ME = Mittagessen, TP = Tagungspauschale (i.d.R.: Kaffee, Getränke, Mittagessen), VP = Vollpension

Württ. VWA: Heike Karsten: 0711 21041-26  
VWA MA: Jens Knödler: 0621 43218-15

VWA KA: Edith Schucker: 0721 98550-17  
VWA FR: Barbara Sexauer: 0761 38673-11

## Sozial- und Methodenkompetenz

### Professioneller, kompetenter Umgang mit Kunden - Ein wichtiger Wettbewerbsvorteil für Dienstleister!

- Wirken wir immer professionell, kompetent und freundlich?
- Wie gut gelingt uns das bei aggressiven Gesprächspartnern?
- Gelingt es uns, Verständnis für ihre Situation aufzubringen?
- Können wir die Bedürfnisse der Gesprächspartner erkennen, verstehen und zielgerichtet damit umgehen? Was tun, wenn wir die Wünsche nicht erfüllen können?

Zielgruppe Mitarbeiter in publikumsorientierten Bereichen in Verwaltungen, Krankenhäusern, Reha-Kliniken, Heimen und ...  
Dozent(en) Gisela Kremser

Seminar-Nr	Termin	Ort	Teilnahmegebühr	zusätzl. Kosten*	zuständ. VWA
2012-41420K	11.-12.07.2012	Karlsruhe	361,00 €	keine, inkl. ME	VWA KA

### Umgang mit Aggressionen und Gewalt von Bürgern / Kunden

- Mit welchen Formen von aggressiven und/oder gewaltbereiten Bürgern haben Sie es zu tun?
- Mit welchen Konflikten haben Sie es zu tun und welche Erfahrungen dieser Art haben Sie gemacht?
- Grundlagen der Kommunikation und Gesprächsführung
- Strategien der Konfliktbewältigung und der gewaltfreien Kommunikation
- Übungen

Dozent(en) Bernhard Kiesel

Seminar-Nr	Termin	Ort	Teilnahmegebühr	zusätzl. Kosten*	zuständ. VWA
2012-41430F	14.-15.11.2012	Freiburg	320,00 €		VWA FR

### Small Talk - denn Reden gehört dazu!

- Herstellen einer positiven Gesprächsatmosphäre
- Die richtigen Themen, Tabuthemen und Fettnäpfchen
- Körpersprache verstehen und gezielt einsetzen
- Kontakt förderndes Verhalten und aktives Zuhören

Dozent(en) Betül Hanisch

Seminar-Nr	Termin	Ort	Teilnahmegebühr	zusätzl. Kosten*	zuständ. VWA
2012-41447F	13.06.2012	Freiburg	165,00 €		VWA FR

\* zusätzl. Kosten: ME = Mittagessen, TP = Tagungspauschale (i.d.R.: Kaffee, Getränke, Mittagessen), VP = Vollpension

## Sozial- und Methodenkompetenz

### Erfolgreich telefonieren

- Kundenorientierte Sprache am Telefon ist einprägsamer als jede Visitenkarte!
- Neben verschiedenen Kommunikationsmodellen wird die Sprache in all ihren Facetten beleuchtet
- Die innere Einstellung positiv gestalten
- Einwandbehandlung am Telefon: ein spannendes Abenteuer

Dozent(en) Tamara Lieser

Seminar-Nr	Termin	Ort	Teilnahmegebühr	zusätzl. Kosten*	zuständ. VWA
2012-41450M	07.02.2012	Mannheim	173,00 €		VWA MA

### Neu Telefontraining

- Gewinnung von Sicherheit während eines Gesprächsablaufes
- Abbau von Schwellenängsten
- Erweiterung des Verhaltensrepertoires
- Dos & Don'ts der "Telefon-Kommunikation"
- u.v.m.

Dozent(en) Clemens Salm

Seminar-Nr	Termin	Ort	Teilnahmegebühr	zusätzl. Kosten*	zuständ. VWA
2012-41451M	24.10.2012	Mannheim	173,00 €		VWA MA

### Top im Kundenkontakt - erfolgreich telefonieren

- Erfolgsfaktoren der Kundenorientierung; Welche Erwartungen prägen das Verhalten der Kunden?
- Durch positive Formulierungen überzeugen; Techniken der Gesprächsführung:  
um Telefonate konsequent leiten und auch mit schwierigen Situationen konstruktiv umzugehen
- Die Beschwerde - Störfaktor oder Chance zur Verbesserung? Die 5 Schritte der Einwandbehandlung

Zielgruppe Mitarbeiter/-innen mit telefonischem (Kunden)Kontakt, die Kundenzufriedenheit aktiv umsetzen wollen und auch mit schwierigen Gesprächssituationen angemessen und professionell umgehen wollen.

Dozent(en) Sven Herrmann

Seminar-Nr	Termin	Ort	Teilnahmegebühr	zusätzl. Kosten*	zuständ. VWA
2012-41455S	16.03.2012	Stuttgart	173,00 €		Württ. VWA

\* zusätzl. Kosten: ME = Mittagessen, TP = Tagungspauschale (i.d.R.: Kaffee, Getränke, Mittagessen), VP = Vollpension

## Sozial- und Methodenkompetenz

### Neu **Top im Kundenkontakt - professionell beraten** **- Beratungsgespräche kundenorientiert und professionell führen**

- Mit Struktur zum Ziel: Die Phasen eines Beratungsgesprächs
- Gesprächsführung und Fragetechniken in der Beratung
- Professioneller Umgang mit der eigenen Re-Aktion
- Konstruktiver Umgang mit festgefahrenen / schwierigen Gesprächssituationen

Zielgruppe Alle, die ihre persönliche Beratungskompetenz erweitern und vertiefen und an Überzeugungskraft und Sicherheit gewinnen wollen.

Dozent(en) Sven Herrmann

Seminar-Nr	Termin	Ort	Teilnahmegebühr	zusätzl. Kosten*	zuständ. VWA
<b>2012-41457S</b>	13.06.2012	Stuttgart	173,00 €		Württ. VWA

### **Kundenfreundliche Korrespondenz**

- Was kann ich verbessern?
- Leselust wecken
- Brief- und Sprachstil
- Verschiedene Briefftypen: Aufbau und Strukturierung

Dozent(en) Annamaria Sisignano

Seminar-Nr	Termin	Ort	Teilnahmegebühr	zusätzl. Kosten*	zuständ. VWA
<b>2012-41460M</b>	23.10.2012	Mannheim	173,00 €		VWA MA

### **Rechtssicher und bürgerfreundlich formulieren** **- Ein praxisorientierte Arbeitshilfe zum Aufbau von Verwaltungsbescheiden und Schreiben an Gerichte**

- Allgemein verständliche und bürgerfreundliche Formulierung von behördlichen Schreiben
- Systematischer Aufbau und rechtsichere Formulierung von Verwaltungsbescheiden
- Aufbau einer Ermessensentscheidung
- Abgrenzung zwischen Abhilfe- und Widerspruchsbescheid
- Überblick über Rechtsmittel und einstweiligen Rechtsschutz
- Formulierung der Anträge an Gerichte

Dozent(en) Klaus Schmidt

Seminar-Nr	Termin	Ort	Teilnahmegebühr	zusätzl. Kosten*	zuständ. VWA
<b>2012-41470K</b>	08.11.2012	Karlsruhe	193,00 €	keine, inkl. ME	VWA KA

\* zusätzl. Kosten: ME = Mittagessen, TP = Tagungspauschale (i.d.R.: Kaffee, Getränke, Mittagessen), VP = Vollpension

**Projektmanagement**

**Projektmanagement**

- Ziele und Voraussetzungen für Projekte
- Planung und Organisation von Projekten
- Realisierung, Steuerung und Kontrolle von Projekten
- Führung und Kommunikation im Projekt-Team
- Projekt-Marketing und -Präsentation

Dozent(en) David Tan

Seminar-Nr	Termin	Ort	Teilnahmegebühr	zusätzl. Kosten*	zuständ. VWA
2012-41510F	02.-03.05.2012	Freiburg	320,00 €		VWA FR

**Erfolgreiches Projektmanagement - Grundlagen**

**- Das "geheime" Rezept aus Führen, Moderieren und Organisieren**

- Auftragsklärung, Planung, systematische Vorgehensweise, Umsetzung
- Grundlagen, Methoden der Projektarbeit, Erfolgskriterien, Umsetzung
- Projektteams sozialkompetent leiten, praktische Übungen zu den einzelnen Inhalten
- inkl. dem Buch zum Seminar "Projekte sicher managen"

Dozent(en) Jürgen Weißenrieder, Marijan Kosel

Seminar-Nr	Termin	Ort	Teilnahmegebühr	zusätzl. Kosten*	zuständ. VWA
2012-41520K	25.-26.04.2012	Karlsruhe	382,00 €	keine, inkl. ME	VWA KA
2012-41530K	07.-08.11.2012	Karlsruhe	382,00 €	keine, inkl. ME	VWA KA

***Wollen Sie aktuelle Informationen per E-Mail erhalten?***

***Dann abonnieren Sie den VWA-Newsletter unter:***

***www.w-vwa.de >> VWA Newsletter >> Newsletter Verwaltung***

***und wählen Sie Ihre Interessensgebiete aus.***

\* zusätzl. Kosten: ME = Mittagessen, TP = Tagungspauschale (i.d.R.: Kaffee, Getränke, Mittagessen), VP = Vollpension

## Sozial- und Methodenkompetenz

- Württ. VWA**      **Württ. Verwaltungs- und Wirtschafts-Akademie e.V.**  
**Hauptgeschäftsstelle**  
**Urbanstr. 36**  
**70182 Stuttgart**  
**Heike Karsten, Thomas Straub**  
Telefon      0711 21041-26  
Telefax      0711 21041-50  
Internet      <http://www.w-vwa.de>  
eMail      KarstenH@w-vwa.de und StraubT@w-vwa.de
- VWA MA**      **Verwaltungs- und Wirtschafts-Akademie Rhein Neckar**  
**Mannheim e.V.**  
**Heinrich-Lanz-Str. 19-21**  
**68165 Mannheim**  
**Nadya Guariguata, Jens Knödler**  
Telefon      0621 43218-12  
Telefax      0621 43218-18  
Internet      <http://www.vwa-rhein-neckar.de>  
eMail      seminare@vwa-training.de und Knoedler@vwa-rhein-neckar.de
- VWA KA**      **Verwaltungs- und Wirtschafts-Akademie Baden e.V.**  
**Studienhaus**  
**Kaiserallee 12e**  
**76133 Karlsruhe**  
**Edith Schucker, Gerhard Maurer**  
Telefon      0721 98550-17  
Telefax      0721 98550-19  
Internet      <http://www.vwa-baden.de>  
eMail      Edith.Schucker@vwa-baden.de und Gerhard.Maurer@vwa-baden.de
- VWA FR**      **Verwaltungs- und Wirtschafts-Akademie**  
**für den Regierungsbezirk Freiburg e.V.**  
**Eisenbahnstr. 56**  
**79098 Freiburg**  
**Barbara Sexauer, Christian Heinrich**  
Telefon      0761 38673-11  
Telefax      0761 38673-33  
Internet      <http://www.vwa-freiburg.de>  
eMail      Sexauer@vwa-freiburg.de und Heinrich@vwa-freiburg.de

### Erläuterungen zu/zur

- Ort und Termin**      können sich während der weiteren Planung evtl. ändern.
- Gebühr**      Die Tagessätze richten sich nach den Veranstaltungstypen und nach dem jeweiligen Begleitmaterial und betragen in der Regel € 165,00 bis € 185,00 je Veranstaltungstag.
- Zusätzliche Kosten**      sind dann ausgewiesen, wenn zusätzlich zur Teilnahmegebühr weitere Kosten entstehen. In der Regel betrifft dies Veranstaltungen in Tagungshotels, in denen Kosten für Unterkunft und Verpflegung anfallen:  
(VP) = Vollpension / (ME) = Mittagessen
- Seminarzeiten**      Unsere Seminare finden i.d.R. im Zeitraum 9:00 und 16:45 Uhr statt.

