

Carolin Müller

"ICH" ... - Außendienstmitarbeiter im Spannungsfeld Führung - Kunde - Privatbereich

Ansatz und Schwerpunkt methodischer Begleitung am
Beispiel einer Mitarbeiterfortbildung

IHP Manuskript 0807 G * ISSN 0721 7870

IHP Bücherdienst * Schubbenweg 4 * 52249 Eschweiler

Tel 02403 4726 * Fax 02403 20447 * eMail office@ihp.de
www.buecherdienst.ihp.de



Carolin Müller

„ICH“ ...

Außendienstmitarbeiter im Spannungsfeld

Führung – Kunde – Privatbereich

Ansatz und Schwerpunkt methodischer Begleitung am Beispiel einer Mitarbeiterfortbildung

Gliederung

1. Einleitung
2. Haltung
3. Überlegungen zum Seminar
4. Ziele
5. Das Seminarkonzept
6. Das Seminar „ICH“
 - 6.1 Die Kraft zum Sein
 - 6.2 Die Kraft zum Tun
 - 6.3 Die Kraft zum Denken
 - 6.4 Die Kraft der Identität
 - 6.5 Die Kraft der Geschicklichkeit
 - 6.6 Die Kraft der Erneuerung
 - 6.7 Die Kraft zum Recycling
7. Resumee und Zukunft
Literatur

1. Einleitung

Zahlreiche Ideen und Ansätze haben mich während meiner Graduierungsphase begleitet. Schließlich habe ich mich für die nachfolgende Arbeit entschieden. Aus der Zusammenarbeit mit meinem Kollegen, der genau wie ich als Trainer für Industrie und Unternehmen der freien Wirtschaft arbeitet, ist das folgende Seminar für Außendienstmitarbeit konzipiert worden. In meiner Ausbildung (Counselor Fachrichtung Orientierungsanalyse) habe ich mittels Selbsterfahrung und Training unterschiedliche Methoden, Ansätze, Haltungen sowie neue Wege kennen gelernt und erlebt. Das hat mich in meiner Persönlichkeit gefördert und weiter entwickelt. Auf Grund meiner eigenen positiven Erfahrungen ist es mir wichtig, die Orientierungsanalyse mit in mein Arbeitsfeld zu integrieren. Damit der nächste Schritt getan werden kann, ist es von besonderer Bedeutung, an einem gut ausgewählten Ort zu sich selbst zu finden. Damit ich in der Lage bin, eigenverantwortlich den nächsten Schritt gut zu entscheiden, zu planen und zu gestalten, ist es gut, im „Jetzt und Hier“ Klarheit und Bewusstheit zu schaffen.

2. Die Haltung (Erlaubnis da zu sein, mit allem was jetzt da ist)

In meiner Ausbildung zum Counselor habe ich eine besondere Haltung gegenüber dem Menschen entwickelt. Sie zeigt sich in erster Linie durch die Liebe zum Menschen, begleitet von der Überzeugung, dass der Mensch, wenn er gesund geboren wird, alles hat, was er braucht, um sein Leben eigenständig zu meistern. Daher meine Überzeugung: Der Klient ist selbst in der Lage, Lösungen zu finden und zu erkennen, was er zur Durchführung der Lösungen braucht.

Das Selbstverständnis meiner Aufgabe liegt darin, dass ich den Klienten mit seinen Anliegen ernst nehme und meine Wahrnehmung, mein inneres Erleben, mein Berührtsein und meine Authentizität wertschätzend zur Verfügung stelle. Ressourcen, Entscheidungen und Lösungen können dadurch vom Klienten selbstbestimmt wahrgenommen werden. Daraus ergibt sich ein Angebot von Möglichkeiten, neues Erleben zu erfahren und sich selbst in anderen Verhaltensmustern auszuprobieren.

Das heißt für meine Arbeit mit erwachsenen Menschen:

- * Da sein.
- * Würdigen, was da ist.
- * Zukunftsperspektive: Wo will ich hin?
- * Wie komme ich da hin?
- * Was brauche ich?
- * Was ist wichtig zu beachten?

Nach den „Cycles of Power“ (Pamela Lewin 1980), konzipiere ich sowohl Seminare, wie auch Einzelcoachings.

****Bild 1****

3. Überlegungen zum Seminarkonzept

Die Teilnehmer des Seminars sind Außendienstmitarbeiter eines deutschen Unternehmens. Diese Fortbildung wird gezielt für diese Zielgruppe gebucht. Der Auftrag ist: Eigene Stärken neu entdecken und herausfinden: „Wo stehe ich? Wo will ich hin? Bin ich am richtigen Platz?“.

Gerade Außendienstmitarbeiter stehen im Spannungsfeld zwischen Vorgesetzten und dem Druck, verkaufen zu müssen und die Kunden als Dienstleister zu beraten.

Außendienstmitarbeiter ist viel unterwegs und häufig nicht zu Hause.

Das durchschnittliche Alter der Teilnehmer liegt zwischen fünfundvierzig und fünfundfünfzig Jahren. Das bedeutet, dass sie schon lange Zeit im Berufsleben stehen und bereits einiges in ihrem Leben erreicht haben. Möglicherweise beschäftigen sie sich auch bereits mit dem Ausstieg aus dem Berufsleben. Aus diesem Grund ist es mir ein besonderes Anliegen, dass die Teilnehmer gut im Seminar ankommen und während der zweieinhalb Seminartage ihr Tagesgeschäft ruhen lassen, damit sie die Möglichkeit haben, einmal bei sich selbst anzukommen. Deshalb ist es sinnvoll, einen guten Ort zu finden, an dem das Seminar entspannend stattfinden kann (Bitburg am See/Eifel).

4. Ziele

Damit die Ziele erreicht werden können, die Teilnehmer gut im Seminar ankommen und sich einlassen können, lege ich Wert auf die Gestaltung einer vertrauensvollen Atmosphäre.

Weitere Ziele für einen ordentlichen Start:

- * Herausfinden der Ist-Situation (Wo stehe ich jetzt?)
- * Erinnern an Erfolgserlebnisse (Was habe ich bisher erreicht?)
- * Wie wurde der Erfolg möglich? (Wie habe ich das gemacht?)
- * Umgang mit schwierigen Situationen (Wie bin ich damit umgegangen?)
- * Ich kann selbst entscheiden
- * Anker für schwierige Situationen finden

5. Das Seminarkonzept

Bild 2

6. Das Seminar

„Ich“, ein Seminar, in dem jeder Teilnehmer im Mittelpunkt steht.
Als „roter Faden“ begleiten uns die „Cycles of Power“.

6.1 „Die Kraft zum Sein“

Die Teilnehmer reisen aus den unterschiedlichsten Städten Deutschlands an. Jeder wird persönlich begrüßt. Als Betthupferl findet man in seinem Zimmer einen Brief mit der Einladung, bewusst in den nächsten Morgen zu starten. Dazu die Aufgabe, zu überlegen, was er selbst dazu beitragen möchte, damit der nächste Tag wertvoller wird.

Den ersten Seminartag beginnen wir mit gemeinsamem Frühstück. Im mit Blumen und Tüchern geschmückten Raum findet um 9.00 Uhr die offizielle Begrüßung statt. Alle Teilnehmer sind eingeladen, ihr Gefühl bezüglich des Seminars mitzuteilen, indem sie Punkte auf Smilies kleben. Im Anschluss folgt die Vorstellung der Seminarthemen einschließlich Zeitplan und Sicherung der Vertraulichkeit.

„Wie wollen wir hier miteinander umgehen?“.

Dazu werden die Feedbackregeln vorgestellt unter Berücksichtigung des „YOHARI Fensters“ (Joe Luft und Harry Ingham).

Bild 3

Dann erst starten wir mit einer Vorstellungsrunde. Die konkrete Aufgabe lautet: Jeder stelle sich selbst aus der Sicht eines anderen vor.

Bild 4

Das soll dem Teilnehmer die Möglichkeit eines Perspektivenwechsels aufzeigen. Diese Übung kann dem Teilnehmer mehr Klarheit über sein „im Jetzt in der Welt sein“ verschaffen.

6.2 Die Kraft zum Tun

Jeder Teilnehmer erhält ein Maßband von 77 cm Länge (Durchschnittsalter des Menschen). Dieses wird entsprechend dem jetzigen Alter abgeschnitten. Das Stück, das übrig bleibt, soll die noch verbleibende Lebenszeit symbolisieren.

Im Anschluss folgt ein Trainerinput über den Konstruktivismus, der noch einmal verdeutlichen soll, dass jeder für sich in seinem eigenen System mit den ihm eigenen Konstruktionen lebt und denkt. Jeder kann dennoch für sich selbst entscheiden „Leave – Love – Change“.

****Bild 5****

**** Bild 6****

****Bild 7****

Ziel ist, die Erkenntnis zu erlangen, dass jeder für sich selbst entscheiden und einmal getroffene Entscheidungen jederzeit auch wieder zu ändern: „Ich kann wählen“. In einer Diadenarbeit malen die Teilnehmer eine Lebenslinie mit dem Hintergrund, über die bildliche Darstellung zu erkennen, was sie bisher erreicht haben, wo es Schwierigkeiten gab und wie sie sich den Herausforderungen gestellt haben. Die nächste Intervention soll verdeutlichen, dass nicht nur Vertrauen zu mir selbst, sondern auch zu anderen wichtig ist. Aus diesem Grund wird die Übung „Blind führen“ ausgewählt. Sie findet draußen im Freien statt.

Die Standortanalyse: Wo stehe ich? Wohin will ich? Wie erreiche ich das?, soll den Teilnehmern Klarheit verschaffen über die nächsten möglichen Entwicklungsschritte.

6.3 Die Kraft des Denkens

Die Arbeit mit den 5 Säulen der Identität soll noch einmal Sicherheit über das bisher erreichte geben. Durch das Erkennen dieser Werte können die Teilnehmer dem eine besondere Wertschätzung geben.

****Bild 8****

Im Anschluss stellt jeder der Teilnehmer seine Helden, Vorbilder und Werte vor. Wie hat dieses auf meine Entwicklung eingewirkt? Welchen Einfluss haben sie auf meine Entwicklung genommen?

****Bild 9****

Zum Abschluss des Tages kommt die Frage „Was ist neu für mich?“

6.4 Die Kraft der Identität

Wir beginnen den zweiten Seminartag mit einem Blitzlicht. Nachdem Arbeitsfähigkeit gesichert und festgestellt ist, starten wir mit der Frage: „Wie sieht der ideale Außendienstmitarbeiter für mich aus?“

Ziel der Übung ist, dass jeder für sich reflektiert:

- * Was habe ich schon?
- * Was fehlt mir noch?
- * Was macht mich aus?
- * Wie nah komme ich an meine Ideal heran?

6.5 Die Kraft der Geschicklichkeit

****Bild 10****

****Bild 11****

Wie soll mein zukünftiges Leben aussehen? Anhand dieser Frage entwickeln die Teilnehmer eine Vision. Basis dieser Arbeit sind ebenfalls die 5 Säulen der Identität.

Mit den Fragen:

- * Wo fehlt was?
- * Was will ich auffüllen?

arbeiten die Teilnehmer gezielt an den einzelnen Bereichen. Danach folgt ein Theorieinput nach Eric Berne („Ich bin ok, du bist ok“). Es wird verdeutlicht, dass diese Haltung unser tägliches Leben erleichtern kann.

Weiterführende Fragestellungen sind:

- * Wie bringe ich mich ein?
- * Wie ist meine Haltung?
- * Was mache ich gut?
- * Wo sind Verbesserungsfelder?

Eine offene Diskussion über ein zufriedenes Leben im Alltag soll anschließend noch einmal die verschiedenen Möglichkeiten und Sichtweisen der anderen deutlich machen.

Gesonderte Beachtung erhält im Rahmen der Geschicklichkeit die Vorstellung vom „inneren Team“ jedes Außendienstlers. Anhand eines Posters wird das innere Team jedes Teilnehmers vorgestellt. Dabei ist es sinnvoll, Qualität und Bedeutung jedes einzelnen Mitglieds im inneren Team zu benennen.

6.6. Die Kraft der Erneuerung

Den dritten und letzten Seminartag beginnen wir mit den Fragen:

- * Wie gehe ich jetzt mit schwierigen Situationen um?
- * Was gibt mir das Recht für mich und mein Unternehmen zu fordern?
- * Wie genau wird das aussehen?

Die Fragen werden beantwortet und die Antworten werden im Plenum vorgestellt. Jeder Teilnehmer soll anschließend für einen anderen ein Bewerbungsposter erstellen. Durch diese Form des Feedbacks können den Teilnehmern neue Möglichkeiten und Perspektiven aufgezeigt werden. Oftmals ist es nach meiner Erfahrung so, dass Verhaltensweisen, die von jemandem selbst als selbstverständlich gesehen werden, von anderen als besonders positiv zurück gemeldet werden.

6.7. Die Kraft zum Recycling

Zum Abschluss schreibt jeder einen Brief an sich selbst. Der Brief wird aus der Sicht des Helden (alter ego) geschrieben, der dem Empfänger/dem Teilnehmer selbst mitteilt, warum er ihn schätzt. Der Brief wird tatsächlich auch versandt.

Anschließend findet eine Feedbackrunde statt, in der jeder Teilnehmer seinen Kollegen mitteilt, was er an ihnen schätzen gelernt hat in den gemeinsamen Seminartagen.

7. Resumee

Indem ich mich immer wieder als Seminarleiterin auch selbst mit den 7 Entwicklungskräften beschäftige, wird mir klar, dass „Ich“ ganz viele Facetten habe, Träume und Visionen. Indem ich meine Facetten nutze und das „Jetzt und Hier“ ihnen entsprechend gestalte, mit dem, was in der Vergangenheit „Brauchbares“ gelernt habe, ist der erste Schritt der Umsetzung von Wünschen und Träumen bereits getan. Das Bewusstwerden über das Geleistete stärkt den Menschen, und Visionen ebenso wie Träume geben Orientierung.

Die Wertschätzung dessen und die Erfahrung „das habe ich gut gemacht“ kann Sicherheit und Mut geben, neue Wege zu gehen. In diesem Projekt habe ich die Erfahrung gemacht, dass das Bewusstwerden von Ressourcen und Wahlmöglichkeiten Sicherheit gibt und ermutigt, neue Entscheidungen zu treffen und/oder bereits getroffene Entscheidungen zu festigen.

Nach einigen Monaten erfahre ich, dass einer der Teilnehmer sich entschieden hat, sich innerhalb des Unternehmens um einen Arbeitsplatz im Innendienst zu bewerben. Bei anderen Teilnehmern haben sich Arbeitsklima und Privatleben positiv verändert. Der Umsatz steigt um ca.30 %.

Literatur

Bücher

GELLERT/NOWAK: Praxisbuch für die Arbeit in und mit Teams, Meezen (Limmer), 3.Aufl. 2007.

HARRIS: Ich bin o.k., Du bist o.k., Wie man über seinen Schatten springen lernt, Reinbek (Rowohlt) 1973.

LUMMA, Klaus: Die Teamfibel, Das Einmaleins der Team- und Gruppenqualifizierung, Hamburg (Windmühle) 1994, 1998, 2006.

LUMMA, Melanie (Hrsg.): Resilienz * Arbeitsansätze zur Entwicklung von Widerstandskraft – Counseling Halbjahrbuch HP 1/2007, Eschweiler (IHP), 2007.

Artikel aus Büchern

SCHULZ von THUN/STEGEMANN (Hrsg.): „Dem inneren Team treu bleiben“, in: Das innere Team in Aktion, Berlin (Rowohlt), 2004.

Cycles of Power - Tabelle Entwicklungslehre nach Pamela Levin

<u>1. Die Kraft zu sein</u>	Ich habe das Recht, hier zu sein.
<u>2. Die Kraft des Tuns</u>	Ich habe die Kraft zu handeln.
<u>3. Die Kraft des Denkens</u>	Ich besitze die Fähigkeit, selbstständig zu denken.
<u>4. Die Kraft der Identität</u>	Ich kann meine eigene Identität entwickeln.
<u>5. Die Kraft zur Geschicklichkeit</u>	Ich kann die Fähigkeiten entwickeln, die ich brauche.
<u>6. Die Kraft zur Erneuerung</u>	Ich kann in Liebe gehen.
<u>7. Die Kraft zum Recycling</u>	Jetzt ist meine Zeit.

****Bild 1****

Cycles of Power – Tabelle Entwicklungslehre nach Pamela Levin

1. Tag

Zeit	Phase / Inhalt	Bemerkungen	Ziele	Methodik
So ABEND	PERSÖNLICHES EMPFANGEN PERSÖNLICHER BRIEF AUF JEDEM ZIMMER			
	BEWUSSTER START IN DEN TAG	z. B.: Weckanruf, Morgenmeditation, Briefing der Trainer zur Gestaltung der Aufstehphase, Schweigespaziergang am See, persönliche Vorhaben und Ziele für den Tag ...		
	ANFANG VOR DEM ANFANG	Smilies: Mit welchem Gefühle bin ich hier? Netter Empfang durch die Trainer weiteres ? evtl Ergänzungsposter? Z. B berühmte Persönlichkeit		
9:00 – 9:20 UHR	BEGRÜßUNG			
	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Offizielle Begrüßung durch die Trainer ❖ Themen und Idee des Seminars ❖ Warum Ihr? ❖ Charakter des Seminars: „Urlaub“, Zeit für sich selber ❖ Zeitplan und Abendgestaltung ❖ Vertraulichkeit ❖ 			
9:20 – 9:50 UHR	<p>Damit wir einen guten Umgang miteinander haben: YO HARY und Feedback Regeln</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Vorstellungsrunde ❖ Vorstellungsrunde: Aus der Sicht eines anderen ❖ Erwartungen an das Seminar (Was suche ich hier?) ❖ Metermaß ❖ Anzahl Stunden im Job 			

Anhang Carolin Müller

9:50 – 10:05 UHR	TRAINERINPUT:GRUNDIDEE DES KONSTRUKTIVISMUS/LEAVE YOUR BUBBLE	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Grundidee des Konstruktivismus (ich konstruiere mir meine Welt) ❖ Grundidee der hum. Psych.: die Dinge selber aktiv im Rahmen des Möglichen gestalten ... 	Öffnung der TN	Kurzreferat
10:05 – 10:45 UHR	GRUPPENARBEIT „TEXT ZUSAMMENFASSEN	<p>3 Gruppen lesen unterschiedliche Texte und präsentieren anschließend die Inhalte</p> <p>Auswahl der Texte!!!</p>	Vom Kopf her in das Thema kommen und dessen Relevanz erkennen	Teil – Text – Methode
10:45 – 11:00 UHR	Pause			
11:00 – 12:30 UHR	LEBENSLINIE	<p>Einzelarbeit, jeder Teilnehmer malt nach kurzer Anleitung seine Lebenslinie. Diadenarbeit im Kontext zur Lebenslinie mit vorstrukturiertem Fragebogen; Lebenslinie im Plenum vorstellen und eigene Ressourcen präsentieren und auf eine Karte schreiben</p> <p>Med. Musik im Hintergrund</p>	Bewusstmachung eigener Ressourcen	
MITTAGS PAUSE 12: 30 – 14:00 UHR				
ZEIT- BEDARF CA. 30 MIN.	SPIELSEQUENZ FÜHRUNG MIT VERBUNDEN AUGEN PAARÜBUNG SEIL MIT VERBUNDENEN AUGEN ZUM QUADRAT LEGEN		Sich führen lassen/ Vertrauen	
ZEITBED ARF CA. 30 MIN.	PERSÖNLICHE STANDORTANALYSE (WO STEHE ICH?)	<p>Ausgangspunkt: Lebenslinie, dazu strukturierter Fragebogen (z. B. auch: was tue ich gerne, gibt mir Kraft ...) Aufbauend auf Lebensrad/5 Säulen. Auch: werde Dir Deiner Ressourcen bewusst; Karte</p> <p>Einzelarbeit oder Diade mit strukturierter Fragebogen</p> <p>Eigene Erfolge und Potentiale ableiten, auf Karten (Schatztruhe)</p> <p>Wo muss ich arbeiten?</p> <p>Med. Musik im Hintergrund</p> <p>Präsentation im Plenum</p>		Diade

Anhang Carolin Müller

PAUSE 15 MIN.				
17:00 – 17:15 UHR	Kaffee-Pause			
15 MIN.	ÜBUNG ZUM THEMA: WERTSCHÄTZUNG DES "BISHER ERREICHTEN"	<p>WIE???</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Das bisher Erreichte, wie habe ich das konkret gemacht? Welche Fähigkeiten ... habe ich also? Worauf bin ich stolz? ❖ Was ist schief gegangen – und wie habe ich es geschafft, dass es trotzdem gut weiter ging? Welche Ressourcen kann ich daraus erkennen? aufschreiben <p>z.B.:</p> <p>In Triaden => eine Person beschreibt die 5 Säulen – 2 Zuhörer, die sich über die herausgehörten Potenziale, Kompetenzen und Fähigkeiten des Erzählers unterhalten – pro Ressource eine Karte aufschreiben</p>	Bewusst- machung	
10 MIN	TRAINERINPUT „IDEE DER 5 SÄULEN“			
60 MIN.	“BOGENSCHIEßEN ODER AWARENESS - ÜBUNG.			
30 MIN.	Wer bin ich?	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Filmhelden bzw. Vorbilder ❖ Meine Werte im Leben ❖ Wo gibt es evtl. Aneckpunkte zwischen meiner Persönlichkeit und der Rollen <p>Strukturiertes Interview</p> <p>Präsentation im Plenum: was ist mir aufgefallen, was ist neu für mich?</p>		
18:30 – 19:00 UHR	Abend-Essen			

2. Tag

Zeit	Phase / Inhalt	Bemerkungen	Ziele	Methode
9:00 – 9:15 UHR	BLITZLICHT	Eindrücke, Gefühle und die wichtigsten Erkenntnisse des ersten Tages schildern => Plenum		
9:15-10:15 UHR	FILM DREHEN: WIE „SIEHT“ DIE IDEALE ADM AUS, WIE LEBT ER, WIE GEHT ER ZUM KUNDEN, WELCHE PERSÖNLICHEN STÄRKEN HAT ER?	Wie sind wir als Team vorgegangen? Wie habe ich mich in meiner Rolle gefühlt? Was hätte ich beesser machen können? Was habe ich gut gemacht? Was haben die anderen bemerkt? Thema: Rollen im beruflichen Kontext		
10:15 – 10:30 UHR	PAUSE			
10:30 – 11:15 UHR	...VISION ENTWICKELN: WIE SOLL MEIN ZUKÜNFTIGES LEBEN AUSSEHEH? BASIS: DIE 5 SÄULEN	Phantasiereise: ich sitze auf einer Bank als 75jähriger Mann Wie sieht es um mich herum aus? Usw. Einzelarbeit: Wenn ich zurückblicke auf den Zeitraum zwischen der heutigen Situation und heute usw Was will ich in den nächsten 5 – 10 Jahren erreichen? Zukünftige Lebenslinie malen Coachingsitzung AB – Setting (was musst du konkret tun? Erste Schritte? Was steht Dir zur Verfügung? Was fehlt Dir? Wie kannst Du die Zielerreichung verhindern? Öffnen der eigenen Blockaden:		
11:15 – 11:45 UHR	WERTEQUADRAT	Wie gut, dass ... Wertequadrat		
11:45 – 12:30 UHR	TRAINERINPUT TA	❖ Ich OK Du OK ❖ Wann bin ich OK, muss ich dazu perfekt sein? ❖ Der innere Vater gibt dem inneren Kind positive Botschaften und akzeptiert und liebt das innere Kind, ohne dass dieses etwas leisten muss ... Brief des inneren Vaters an das innere Kind. Hierbei sollen auch die vom Kind nicht geliebten Eigenschaften explizit gewürdigt und anerkannt werden Der Brief soll in der Zeit bis zum Ende des Seminars sukzessive fertig gestellt werden Patenschaften: je ein Seminarteilnehmer schickt den Brief an den Kollegen 1 Woche nach Seminar		

Anhang Carolin Müller

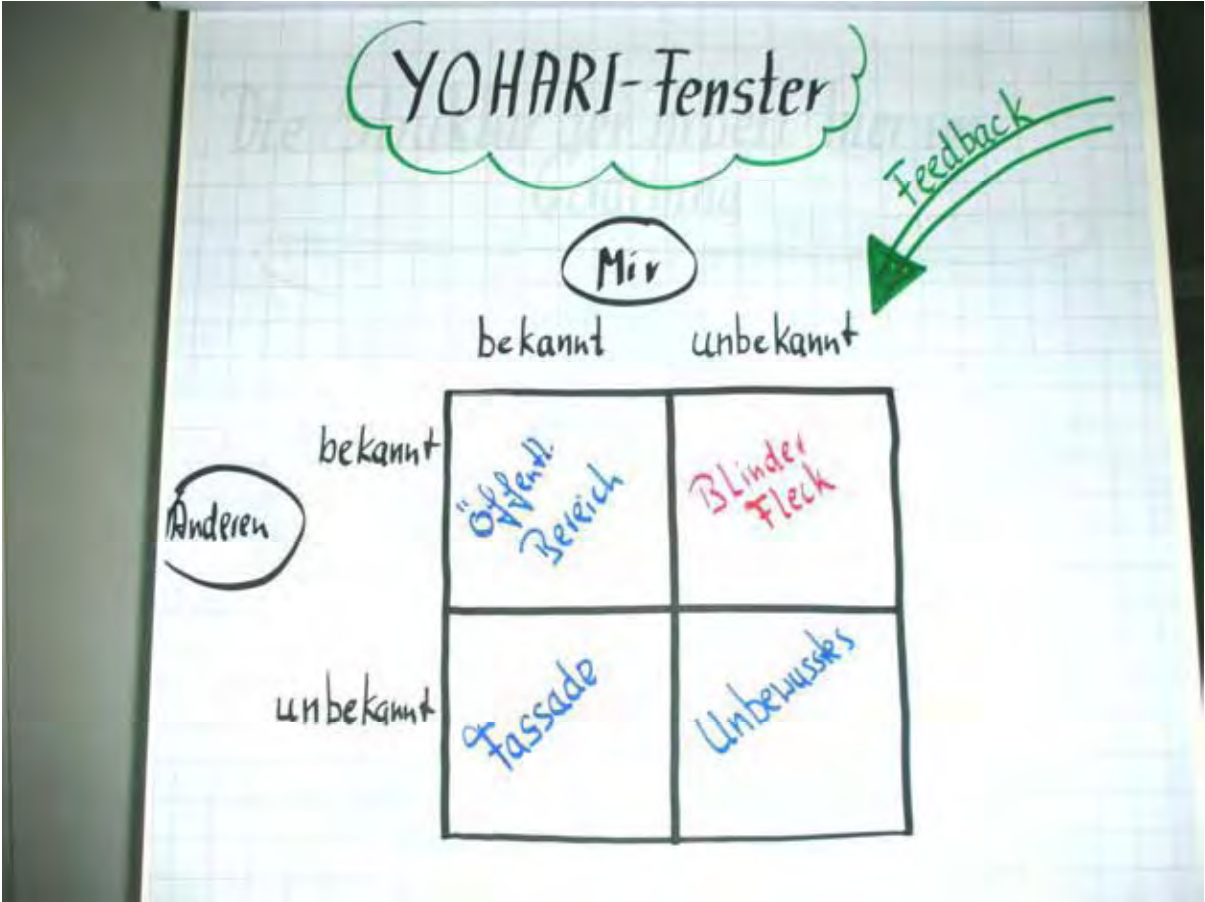
12:30 – 14:00 UHR	MITTAGSPAUSE			
14:00 – 15:30 UHR	<p>Teambezogenen Schnitzeljagd</p> <p>2 Themen, 2 Teams</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Mit sich selbst befreundet sein? ❖ Inneres Team <p>I</p>	Wie erlebe ich mich im Team? Wie erleben mich die anderen im Team? Was hat mit gut getan? Was könnte ich noch verändern? Was hat mir gefehlt?	Rucksack mit Kaffee und Snack mitgeben	
15:30 – 16:00 UHR	<p>Kurzpräsentation Rollenbesetzung – Beobachter geben auch Rückmeldung</p> <p>⇒</p>			
16:00- 16:45 UHR	<p>DISKUSION IM PLENUM: ROLLEN DER TRAINER?</p>	<p>Moderator wird ausgesucht und Diskussionsrunde beginnt mit der Fragestellung.</p> <p>„Unser Konzept für ein zufriedenes Leben im Alltag“</p> <p>Präsentation auf Karten</p>		
16:45 – 17:45 UHR	DAS EIGENE INNERE TEAM	<p>Strukturiertes Interview in Diaden</p> <p>Anschließend Einzelarbeit</p> <p>Poster erstellen „mein inneres Team“</p> <p>Mit positiven schönen Namen und Symbolen</p>		
17:45 – 18:15 UHR	PRÄSENTATION IM PLENUM			
18:15 – 18:30 UHR	Yoga			

3. Tag

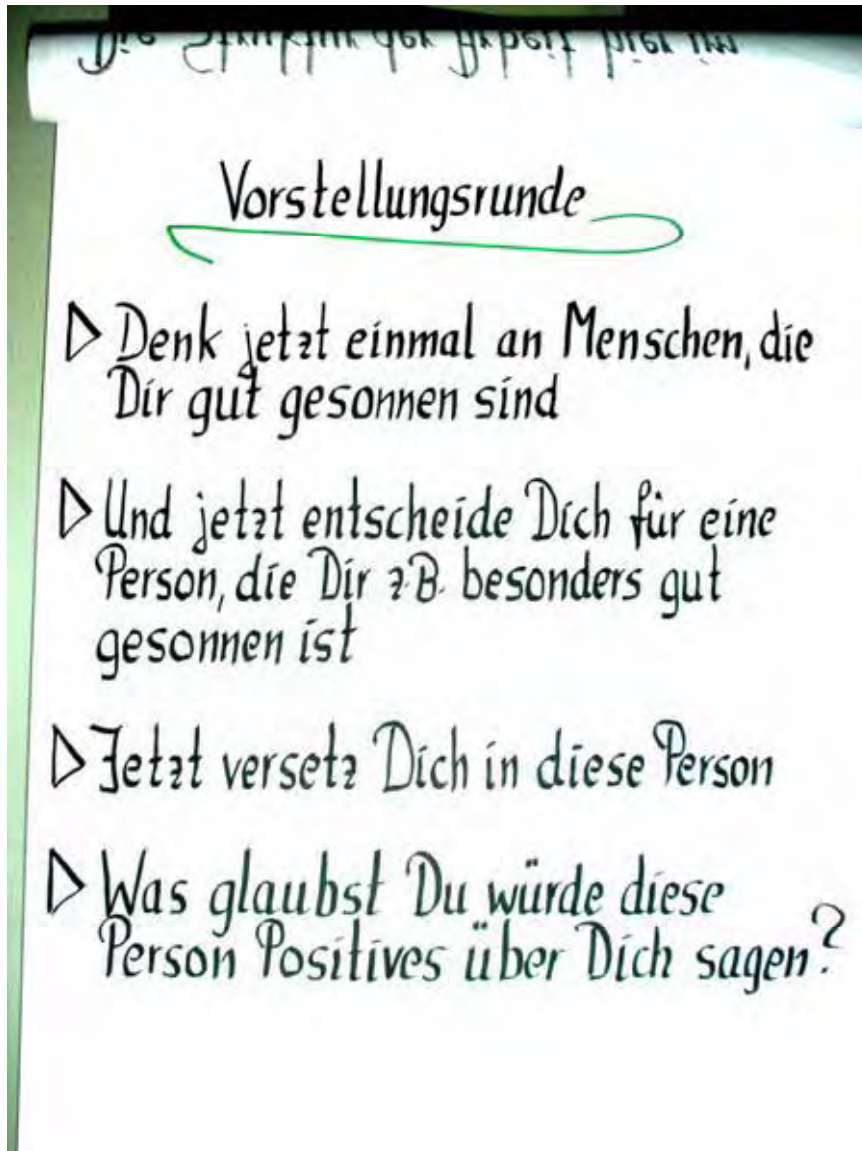
Zeit	Phase / Inhalt	Bemerkungen	Ziele	Methodik
9:00 – 9:05 UHR	FESTSTELLUNG DER ARBEITSFÄHIGKEIT			
9:05 – 10:30 UHR	UMGANG MIT SCHWIERIGEN SITUATIONEN UND KUNDEN	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Einzelarbeit Situationen auflisten und beschreiben (Diadenarbeit) ❖ Beschreibung der Situation/Kunden ❖ Welche Bilder verbinde ich damit? ❖ Welche Gefühle löst das bei mir aus? ❖ Wie verhalte ich mich in der Situation? ❖ Verhaltensalternativen entwickeln! ❖ Auswahl und Testhandeln 	Verhaltensalternativen entwickeln	6 Schritte Reframing 2 Trainer 2 Gruppen
10:30 – 10:45 UHR	PAUSE			
10:45 – 11:15 UHR	WAS GIBT MIR DAS RECHT FÜR MICH SELBST UND FÜR MEIN UNTERNEHMEN ZU FORDERN? WIE KANN DAS KONKRET AUSSEHEN?	Brainstorming in 2 Gruppen Anschließend Präsentation im Plenum		
11:15 – 12:00 UHR	BEWERBUNGSPOSTER	Je ein Partner erstellt ein Poster für jemand anderes		
12:00 – 12:30 UHR	JEDER FÜR SICH 2 FRAGEN BEANTWORTEN	Wie sehe ich mich jetzt am Ende des Seminars, mein Selbstbild und Veränderung Wie gehe ich jetzt vor, um meine Ziele für die nächsten 5 Jahre zu erreichen? Welche Hilfen kann ich mir in diesem Seminar dafür abholen?		
12:30 – 12:45 UHR	FEEDBACKRUNDE			
12:45 – 13:00 UHR	FREUNDESKREIS DURCHFÜHREN UNTER MÄNNERN	Energiekreis Empfangende Hand und gebende Hand, Reih um in die Augen schauen		
	ANKER ALS ABSCHIEDSGESCHENK	Rose?		

****Bild 2****

Tabelle Seminarablauf

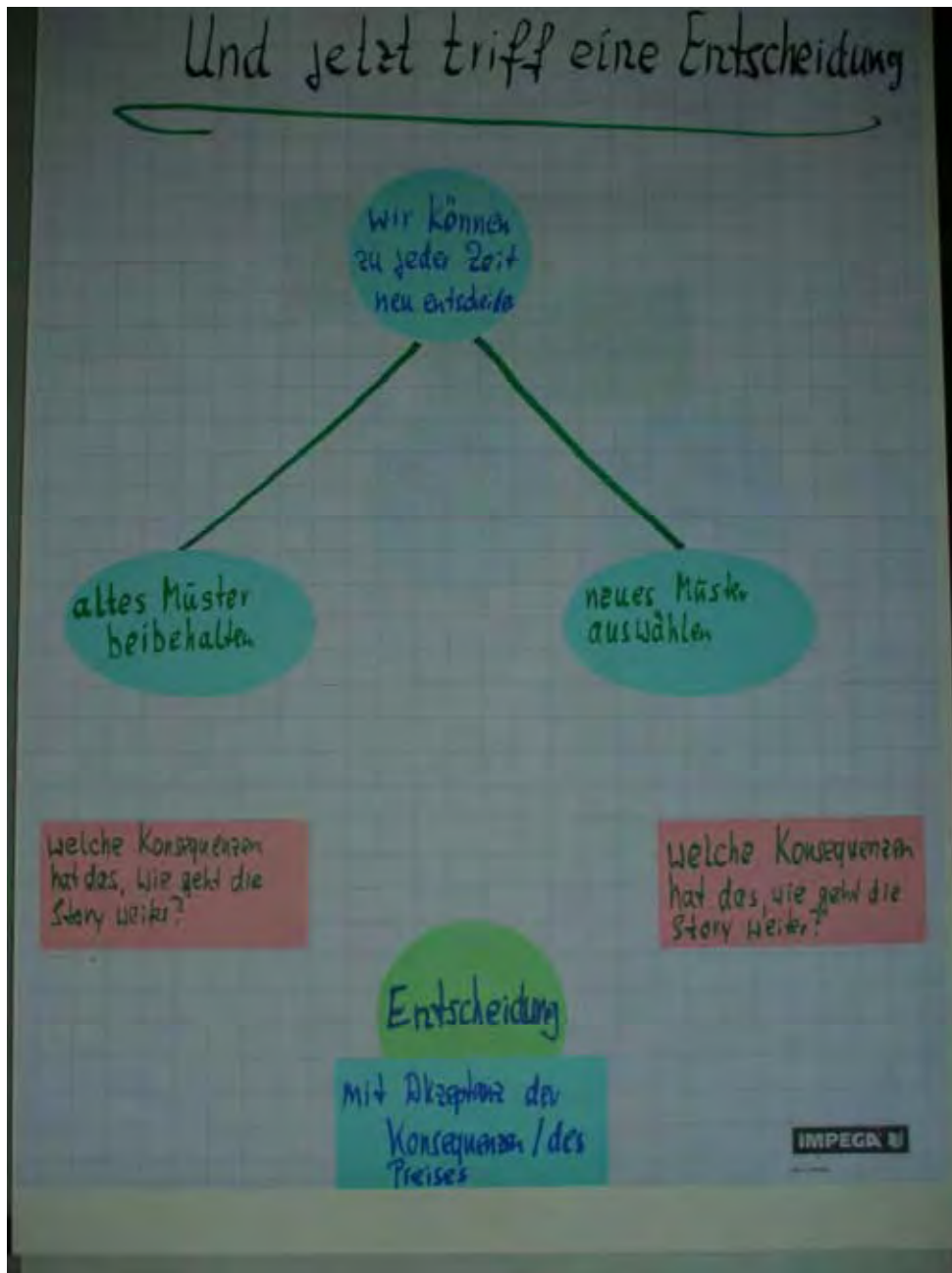


****Bild 3****
Yohari-Fenster

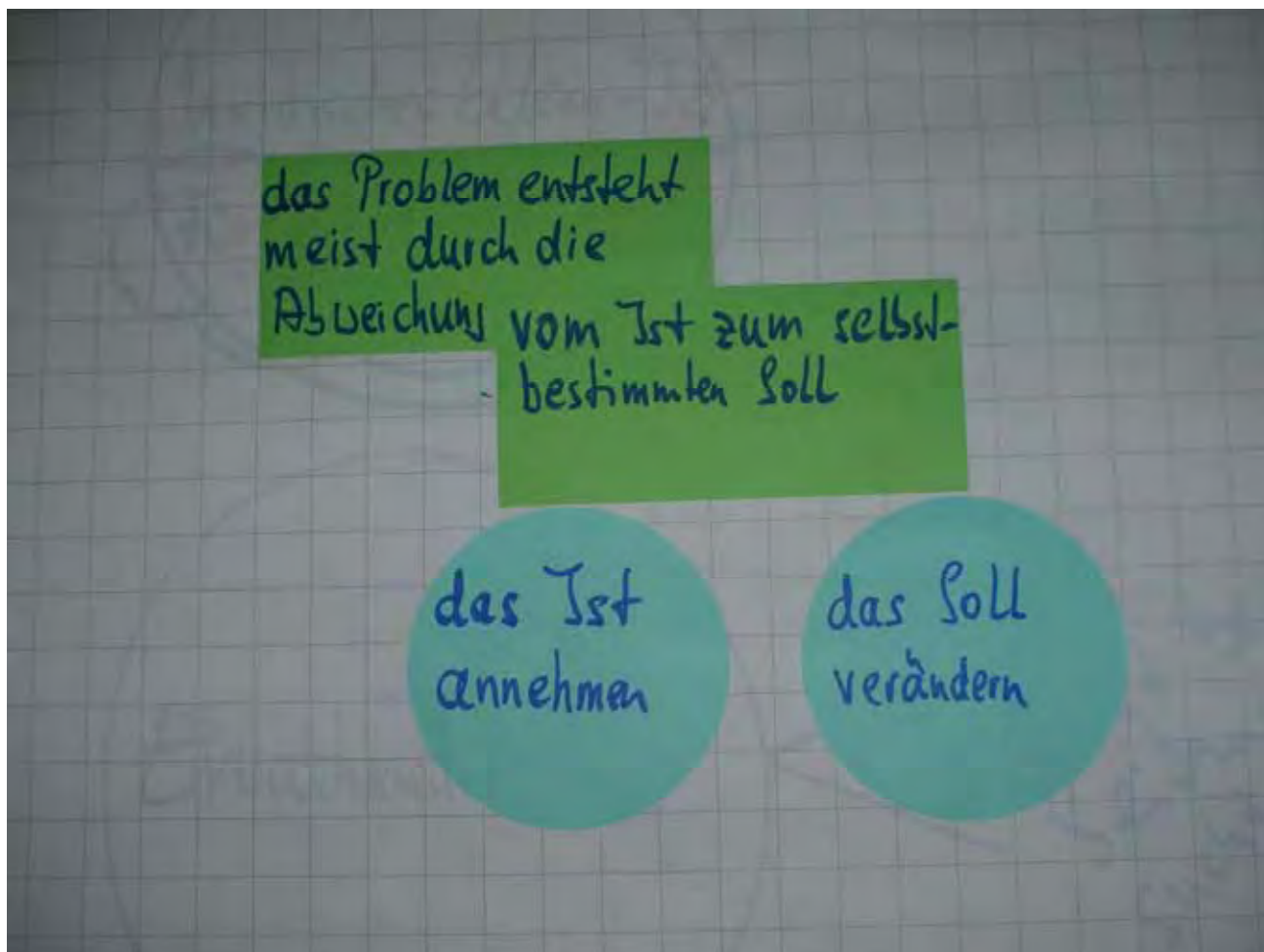


****Bild 4****

Vorstellungsrunde

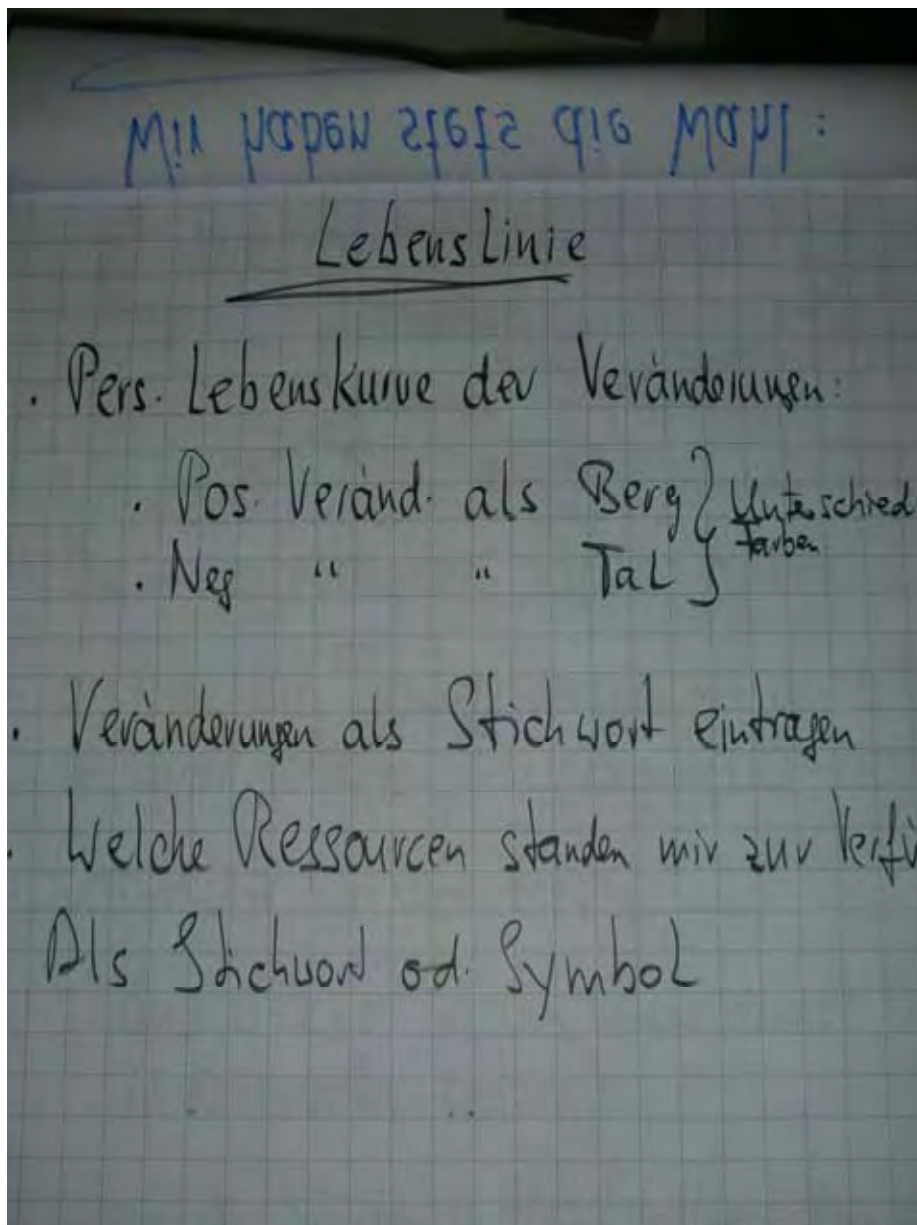


****Bild 5****
Entscheidung treffen



****Bild 6****

Ist annehmen/Soll verändern



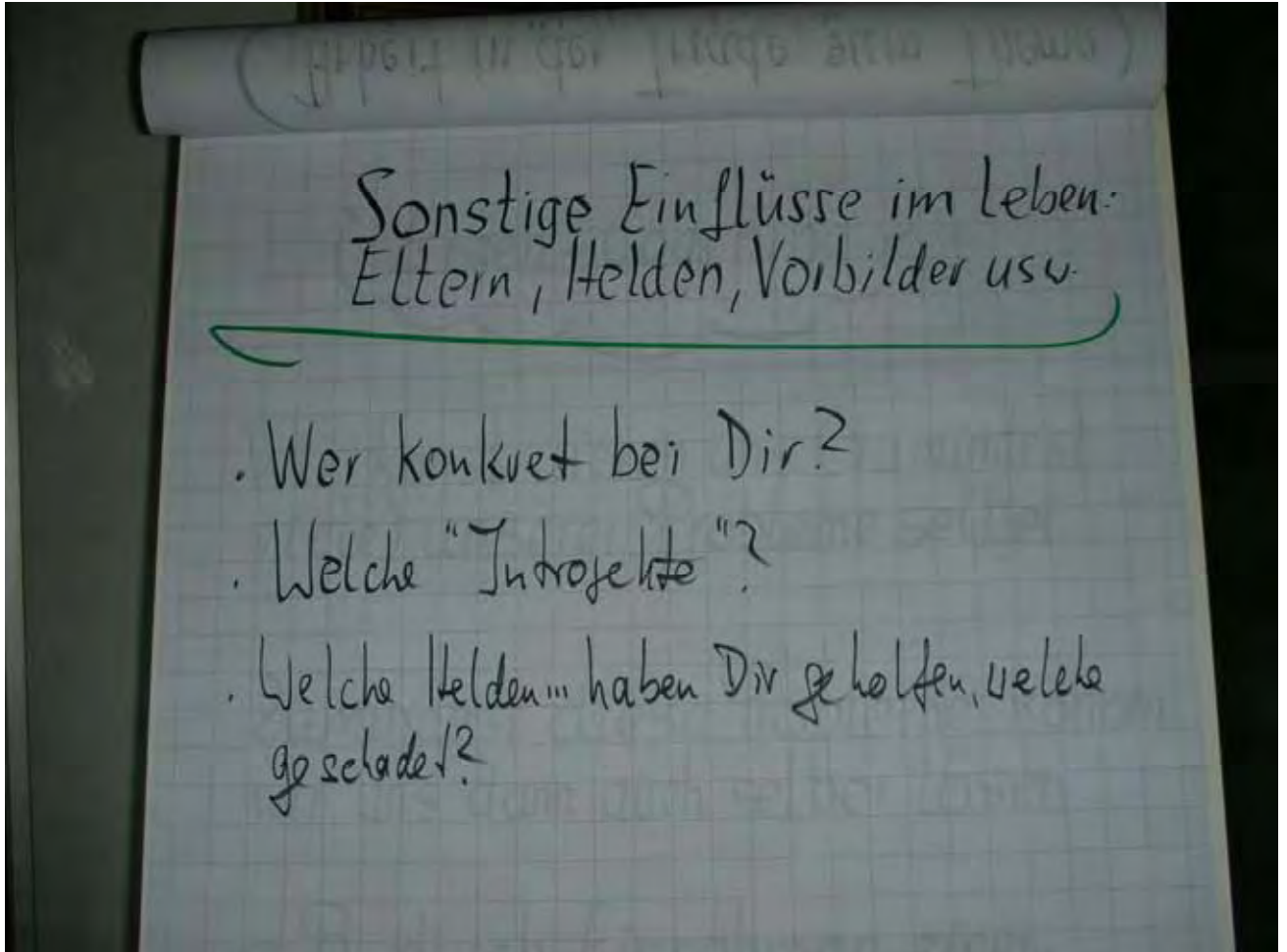
****Bild 7****

Lebenslinie

= Fünf Säulen der Identität=				
(H.Petzold)				
Leiblichkeit	Soziales/Netz Beziehungen	Arbeit/ Leistung	Materielle Sicherheit	Sinnfragen
Körperlichkeit Gesundheit Krankheit Empfinden Von Schönheit; Mann-/ Frau-Sein	Kontakt- freudigkeit Freude; Kontakt zu Frauen/ Männern; Wie gut Erreichbar finde ich Andere?	Bin ich geworden, was ich wollte?; Macht meine Arbeit mir Spaß? Wie schätze ich meine Leistungsfähigkeit ein?	Finanzielle Situation; Wohnsitz; Zukunfts- Perspektiven;	Werte, Ideale; Gewissen; Wofür stehe ich ein? Woran glaube ich?

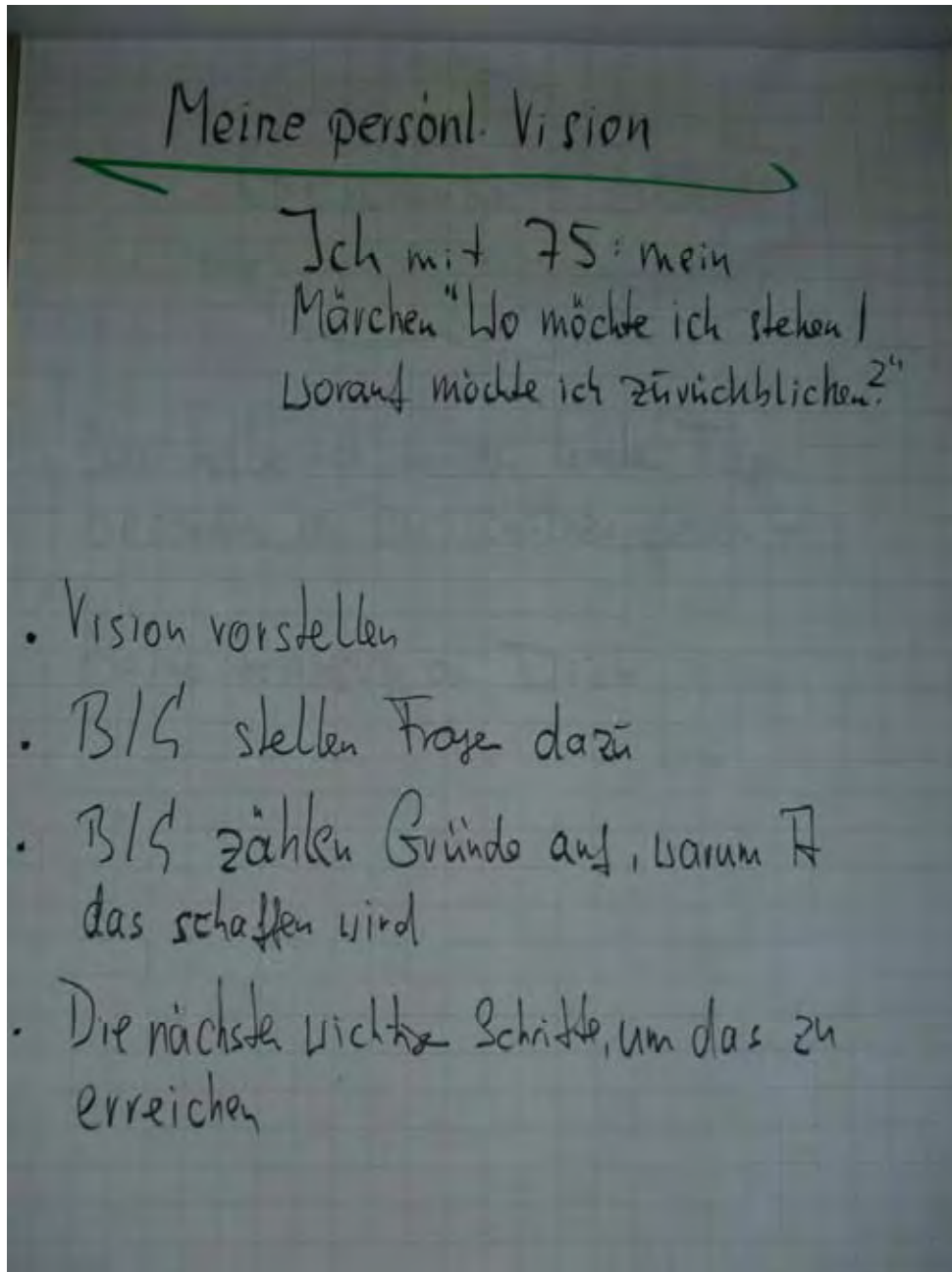
****Bild 8****

Die fünf Säulen der Identität



****Bild 9****

Sonstige Einflüsse



****Bild 10****

Meine persönliche Vision

MÜLLER, Carolin

„ICH“... - Außendienstmitarbeiter im Spannungsfeld Führung – Kunde – Privatbereich

Ansatz und Schwerpunkt methodischer Begleitung am Beispiel einer Mitarbeiterfortbildung

IHP Manuskript 0807 G

Zusammenfassung

Am Beispiel eines Seminars für Außendienstmitarbeiter beschreibt diese Arbeit, wie die Orientierungsanalyse in Bezug auf die tägliche Arbeit von Außendienstmitarbeitern innovativ eingesetzt werden kann. Sie beschreibt den „Ist- und Haben-Zustand“, dessen Stärkung und wie die nächsten Entwicklungsschritte bewusst geplant und umgesetzt werden können. Mit Hilfe ausgewählter Methoden finden die Teilnehmer Klarheit über ihre Rollen, berufliche Situationen, Ressourcen und Ziele. Mit den wiederentdeckten Kräften werden wieder nächste Entwicklungsschritte und deren Durchführung gezielt geplant.

Biographische Notiz

Carolin Müller

Auf dem Hiebchen 28

52379 Langerwehe

Heilpraktikerin Psychotherapie Counselor BVPPT; Fachrichtung Orientierungsanalyse; Trainerin für

Persönlichkeitsentwicklung, Kommunikation und Teambildung

Lehrcoaching bei:

Klaus Lumma Eschweiler

Brigitte Michels Mettmann