

Beispielhaften Gesamtkonzepts

In diesem konkreten Fall war das Thema des Auftrags:

„Konsensorientierte Kommunikation im Spannungsfeld unterschiedlicher Interessen: Souverän agieren auch in Konflikten“

Die Gesamtlösung hat sich aus folgenden Modulen zusammengesetzt:

1. Management Consulting

- Gemeinsames Erarbeiten des Gesamtkonzepts und Projektplans mit den AuftraggeberInnen
- Identifizieren der unterschiedlichen Interessensgruppen und der daraus entstehenden Interessenskonflikten
- Priorisierung der Interessensgruppen
- Etablierung von Strukturen, die konsensorientierte Kommunikation ermöglichen und fördern
- Mitwirken am firmeninternen Projektmanagement

2. Keynote Speaking

- Impuls-Referat für alle MitarbeiterInnen – inkl. deren PartnerInnen – als Auftakt der Umsetzung, um einen gemeinsamen Nährboden zu schaffen und auf breiter Basis gemeinsam zu starten

Einladung der PartnerInnen, weil eine Verbesserung des lösungs- und konsensorientiertes Kommunikations- und Konfliktverhalten nachhaltig nur gelingen kann, wenn es verinnerlicht und sowohl beruflich als auch privat gelebt wird. In einer Win-Win-Situation kommen die PartnerInnen der MitarbeiterInnen zu einer kostenlosen Weiterbildung und für das Unternehmen wird die Umsetzung bestärkt.

Die Keynote war in einem wertschätzenden Ambiente und war gleichzeitig der Dank für erbrachte Leistungen und erzielte Erfolge.

3. Nachhaltig wirkungsvolle Trainings-Prozesse

- **Führungsklausur: Kommunikation als Führungsaufgabe**
 - Stärkung des gemeinsamen Bewusstseins über die Bedeutung lösungsorientierter empathischer Kommunikation und zeitnaher Konfliktregelung
 - Kommunikation als notwendige Voraussetzung von MitarbeiterInnen-Motivation
 - Schaffen von förderlichen Rahmenbedingungen zum Gelingen von Kommunikation
 - Vorbildwirkung der Führungskräfte
 - Kommunikations- und Konfliktverhalten der MitarbeiterInnen fördern & fordern
- **Spezifische Trainingsreihen für einzelne Zielgruppen**

Unterschiedliche Personengruppen stehen vor verschiedenen Herausforderungen und können anders abgeholt werden – TechnikerInnen sprechen eine andere Sprache und denken anders als BetriebswirtInnen oder JuristInnen, VertriebsmitarbeiterInnen oder BeschwerdebearbeiterInnen erleben andere typische Gesprächssituationen als EinkäuferInnen oder ControllerInnen etc.

Als **Grobstruktur** hat sich bewährt:

1. Modul: Gut drauf sein, wenn es drauf ankommt, um Standpunkte vertreten zu können und nicht am falschen Fuß erwischt zu werden
2. Modul: Proaktiv kommunizieren, um das gemeinsame und gegenseitige Verständnis zu fördern sowie Missverständnissen und Konflikten vorzubeugen
3. Modul: Konflikte regeln und Eskalation entgegensteuern, Beschwerden den emotionalen Wind aus den Segeln nehmen und Killerargumente gekonnt kontern
4. Modul: zeitversetztes Follow-up zum Reflektieren der Umsetzung und nachhaltigen Verankerung des konsensorientierten Kommunikations- und Konfliktverhaltens

4. **Buch „leistungsstark & lebensfroh“**

inkl. 50-teiliger Toolbox mit handlichen, hochwirksamen Methoden zur Unterstützung der Nachhaltigkeit

- Zum Vertiefen der Erkenntnisse
- Zum immer wieder darin schmökern und erinnern an die lustvoll-intensiven Trainings
- Als Nachschlagewerk – ein Buch wird häufiger zur Hand genommen als Skripten
- Zum Teilen der Erkenntnisse mit dem Umfeld, was gegenseitige Bestärkung in der Umsetzung ermöglicht und diese dadurch fördert

5. **Einzel- und/oder Team-Coaching**

- Für spezifische Fragestellungen und Herausforderungen bis hin zur Unterstützung der Formulierung von automatisierten Antwortmails und Textbausteinen
- Moderation konkreter Spannungsfelder und Konflikte
- Individuelle Unterstützung bei persönlichen Lernfeldern



Die modularen, prozesshaften Konzepte werden KundInnen- und Themen-spezifisch maßgeschneidert entwickelt. Die Elemente können jeweils einzeln beauftragt werden. Die AuftraggeberInnen entscheiden, in welchem Umfang und Tiefe sie unterstützt werden möchten. Parallel laufende Aktivitäten im Unternehmen können integriert werden bzw.

Monika Herbstrith-Lappe achtet bewusst darauf, dass Neues bestmöglich auf Bewährtes aufbaut und die Weiterentwicklung des Unternehmens gesamthaft unterstützt. Bei der [Gründungsfeier von Impuls & Wirkung](#) hat sie die chinesische Weisheit als Motto präsentiert und als Physikerin ergänzt:

***„Wenn der Wind des Wandels weht,
bauen die einen Mauern und die anderen Windmühlen.“***
Chinesische Weisheit
&
***„Windmühlen brauchen Mauern
und ein stabiles Fundament.“***
Monika Herbstrith-Lappe

