

BDVT – Trainingspreis für das Konzept „Management von schwierigen Gesprächen und Konflikten“ in der DZ BANK



Mit dem Konzept „Management von schwierigen Gesprächen und Konflikten!“ gewann die DZ Bank zusammen mit Vitamin T und ihrem Partner RG Personalentwicklung den Trainingspreis des Berufsverbands für Trainer, Berater und Coaches - BDVT in Bronze. Frau Berres von der DZ BANK und Markus Berg von Vitamin T erläutern die erfolgreiche Zusammenarbeit:

Wie kam es zu dieser erfolgreichen Zusammenarbeit?

Anke Berres, Expertin Personalentwicklung, DZ BANK:

Um den Umgang mit schwierigen Gesprächen und konfliktträchtigen Situationen im Berufsalltag professioneller gestalten zu können, hat die DZ BANK ein passgenaues Angebot gesucht und sich an Herrn Geigant von der RG Personalentwicklung gewandt. Letztlich wollten wir alle Mitarbeiter der DZ BANK ansprechen, die im Rahmen ihrer Aufgabenstellung souverän auftreten müssen.

Markus Berg, Geschäftsführer, Vitamin T:

Da die RG Personalentwicklung und Vitamin T bereits für die Frankfurt School erfolgreich kooperiert haben, konnten wir auch hier gemeinsam ein professionelles Konzept für die DZ BANK entwerfen, in dem Theorie und Praxis miteinander kombiniert werden.

Wie sieht dieses Konzept aus und was ist das Besondere daran?

Anke Berres

Zum einen ist es die ausgeprägte Praxisbezogenheit durch die Methode des Gesprächssimulators: Ein professioneller Business-Schauspieler schlüpft sehr eindrucksvoll in die Rolle des Konfliktpartners und gibt dem spielenden Teilnehmer aus der Situation heraus ein Handlungsfeedback. Zum anderen ist es die Verknüpfung mit

dem Persönlichkeitsmodell „Insights Discovery®“, das die DZ Bank flächendeckend zur Persönlichkeitsentwicklung ihrer Mitarbeiter einsetzt. Der Business-Schauspieler ist durch sein Wissen um die „Insights Discovery® Präferenzen“ in der Lage, authentisch in den Konfliktpartner hineinzuschlüpfen.

Darüber hinaus wird jedes Training von zwei absolut verzahnt arbeitenden Trainern begleitet: einem professionellen Business-Schauspieler und einem erfahrenen Trainer, der während der Simulation fachlichen Input zum jeweiligen Fall gibt und die Gesprächssimulation „von außen“ moderiert.

Markus Berg

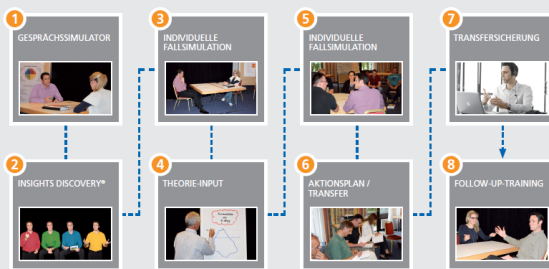
Neben den von Frau Berres erwähnten Modellen setzen wir noch weitere Tools aus den Bereichen Kommunikation und Konflikt ein. Als Businessactor ist für mich die Gesprächssimulation als entscheidender Praxisteil immens wichtig. Damit werden erst die theoretischen Kenntnisse im persönlichen Fall des Teilnehmers umgesetzt.

Jeder Mitarbeiter entscheidet selbst, ob er am Seminar teilnimmt. Dies findet in einem geschützten Raum ohne wirkliche Konsequenzen und ohne Personalverantwortlichen statt. Es werden individuelle Handlungsansätze entwickelt, die im realen Kontakt umgesetzt werden können.

Vitamin T - Die Bühne für Veränderung

BDVT – Trainingspreis für das Konzept „Management von schwierigen Gesprächen und Konflikten“ in der DZ BANK

MANAGEMENT VON SCHWIERIGEN GESPRÄCHEN UND KONFLIKTEN



Welche messbaren Ergebnisse wurden dadurch erzielt?

Anke Berres

Unmittelbar nach dem Training erhält jeder Teilnehmer von uns einen Feedbackbogen zugesandt. Bewertet werden zum einen die Trainer: ihre fachlichen und methodischen Kompetenzen, ihre praxisnahe und klare Vermittlungskompetenz sowie die Einbeziehung der Teilnehmererfahrungen.

Zum anderen wird das Training im Verhältnis Theorie und Praxis, in Aufbau und Struktur, in der Organisation, im Nutzen für die tägliche Arbeit sowie die Zielerreichung bewertet. Das Training „Management von schwierigen Gesprächen und Konflikten“ hat in den letzten 4 Jahren einen beachtlichen Durchschnittswert von 4,6 der Bewertungsskala (1=schlecht bis 5=hervorragend) erreicht. Und die Weiterempfehlungsquote für dieses Training liegt seit Einführung im Jahr 2008 durchgängig bei 100 Prozent!

Markus Berg

Neben den klar messbaren Fakten der DZ Bank und den persönlichen Handlungsansätzen nehmen die Teilnehmer die Erkenntnis mit, dass sie selbst etwas an den jeweiligen Situationen ändern können. Nicht zuletzt haben wir dieses Jahr mit dem BDVT-Trainingspreis in Bronze die Bestätigung für unser erfolgreiches Konzept erhalten.

Welche weiteren Maßnahmen sind geplant?

Anke Berres

Rund drei Monate nach dem Training findet ein Telefon-Coaching zwischen dem Teilnehmer und den beiden Trainern statt. Es wird überprüft, inwieweit der Teilnehmer seine Ziele bereits umsetzen konnte und wo er noch Unterstützung braucht.

Aufgrund der hohen Nachfrage und zur Auffrischung und Vertiefung gibt es seit 2010 auch „Follow Up-Trainings“. Als weiteren Bedarf haben mir die Teilnehmer in jüngster Zeit zurückgemeldet, dass sie auch ihre Körpersprache gerne mit dem Wissen um die „Insights Discovery®-Präferenzen“ optimieren möchten.

Deshalb konzipiert die DZ BANK gerade zusammen mit Vitamin T und der RG Personalentwicklung ein neues Training, das „Körpersprache erfolgreich gestalten mit „Insights Discovery®“ zum Inhalt haben wird.

BDVT – Trainingspreis

Die Preisverleihung des Trainings-Preises vom Berufsverband für Trainer, Berater und Coaches fand auf der Messe „Zukunft Personal“ statt. Aus ca. 80 eingereichten Konzepten wurden 20 Finalisten ausgewählt, die sich mit ihren Trainingskonzepten auf der Messe präsentieren mussten. Nach Sichtung einer Fachjury wurden die besten Konzepte prämiert.

Vitamin T

Unternehmens- und BusinessTHEATER für Change Management und Trainings
Mit Unternehmenstheater und anderen erfahrungsorientierten Methoden sowie einer langjährigen Beratungserfahrung erreichen wir notwendige Veränderungen, das Auflösen von Widerständen und zeigen unseren Kunden Chancen und Herausforderungen auf. Besuchen Sie uns auf www.vitamint.com