

## **Zielgerichtete Beratungsgespräche und wirkungsvolle Präsentationen**

Das Aufbauseminar für Berater/innen der Auskunfts- und Beratungsstellen

### **Teilnehmer/innen:**

Alle Beraterinnen und Berater der A+B-Stellen, die ihr persönliches Vortrags- und Kommunikationsverhalten wesentlich zielorientierter und effektiver einsetzen und gestalten wollen.

### **Zum Thema:**

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Beratungsdienstes bilden eine zentrale Schnittstelle zu den Kunden und Versicherten der Deutschen Rentenversicherung. Sie sollen in angemessener Weise Fragen und Probleme der Kunden aufnehmen und mittels Beratung klären.

Nicht alle Gesprächs- und Beratungssituationen nehmen einen konstruktiven Verlauf – eine professionelle Gesprächsführung ist daher hier angezeigt.

Neben ihrer Kernaufgabe, der Beratung, müssen die Beraterinnen und Berater Fachvorträge halten und die Terminvertretung bei Klageverfahren am Sozialgericht wahrnehmen. Hieraus ergeben sich **besondere kommunikative Anforderungen** an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Das Aufbauseminar für die Beraterinnen und Berater der A+B-Stellen ist konzipiert worden, um die Mitarbeiter/innen bei der Wahrnehmung ihrer anspruchsvollen Aufgaben gezielt zu unterstützen und weiter zu fördern.

Eine ausgeprägte Praxis- und Handlungsorientierung und der Einsatz lernfördernder Lehr- und Lernmethoden sollen zum Erreichen der unten angegebenen Lernziele entscheidend beitragen.

### **Ziele des Seminars:**

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer sollen

- Sicherheit im Vorbereiten, Durchführen und Nachbereiten von Vorträgen erlangen
- Zielgerichtet und schlüssig argumentieren können
- Rollenklarheit gewinnen
- Kenntnisse über Rhetorik erlangen und anwenden
- strukturelle Unterschiede zwischen Versichertenvortrag und Einlassung vor Gericht erkennen
- Authentizität ausstrahlen
- Argumentationstechniken, Einwandbehandlungen, Wirkung von Argumentation kennen sowie
- Medien im Vortrag adäquat nutzen

### **Detailziele:**

1. Die Kommunikationsfähigkeiten für die Beratungsgespräche sind vertieft und können wesentlich wirksamer angewandt werden.
2. Zielführende Gesprächsführungstechniken werden beherrscht und situationsgerecht angewandt.
3. Die individuellen Darstellungsqualitäten werden authentisch und kraftvoll eingesetzt.
4. Das eigene Auftreten und Verhalten ist überprüft, gegebenenfalls modifiziert und abgeändert.
5. Die persönliche Selbstsicherheit ist aufgebaut und stabilisiert. Beispiel: Wie kann die Beraterin /der Berater dafür sorgen, dass sie/er als Repräsentant der Deutschen Rentenversicherung vollständig akzeptiert wird? (zum Beispiel für den Fall, dass man selbst ein junger und/oder weiblicher Berater ist).
6. Der Umgang mit schwierigen Beratungs- und Verhandlungssituationen und mit schwierigen Zeitgenossen ist gelassener und wirksamer.
7. Die Fähigkeiten zum konstruktiven Umgang mit Konflikten sind erheblich erweitert.
8. Die unterschiedlichen Präsentationsziele vor Versicherten beziehungsweise vor Gericht sind umfassend reflektiert und werden angewendet.
9. Der Aufbau der dementsprechend unterschiedlichen Vorgehensweisen ist verstanden und wird umgesetzt.
10. Einwände, Störungen und Forderungen werden souverän entgegengenommen und konstruktiv bearbeitet.
11. Eigene Emotionalisierungen werden von aktuellen Vorgängen bei der Beratung, im Gerichtssaal bzw. bei Präsentationen erfolgreich entkoppelt.
12. Lampenfieber wird konstruktiv wahrgenommen und in aktives (nicht überaktives) Handeln umgewandelt.
13. Unfairen Manipulationsmethoden wird schlagkräftig begegnet.
14. Rhetorische und persönliche Wirkungsmittel werden zielsicher eingesetzt.
15. Der Umgang mit verschiedenen Medien ist professionell und sicher.
16. Es können rhetorische Spannungsbögen aufgebaut werden.
17. Umsetzungsschritte und Lernvorhaben für den Arbeitsalltag werden formuliert und verbindlich geplant.

### **Lehrmethoden:**

1. Beispielpräsentationen des Trainers (zum Teil mit Power-Point und Folien unterstützt). Es werden dabei jedoch keine übermäßig perfekten Präsentationen vorgeführt – vielmehr soll deutlich werden, dass auch Präsentationen, die nicht absolut einwandfrei sind, äußerst wirksam sein können – selbst hervorragende Rhetoriker machen immer wieder semantische Fehler
2. Kleingruppenaufträge mit anschließenden Präsentationen
3. Kommunikationsübungen
4. Brainstormings
5. Visualisierungen am Flip-Chart und an der Pinnwand

6. Rollenspiele und Simulationsübungen
7. Plenardiskussionen
8. Vorbereitung von Präsentationen, die alltagsrelevant für die Teilnehmerinnen und Teilnehmer sind – die Vorträge werden zielgruppengerecht und aufgabenbezogen gestaltet und eingesetzt.
9. Einzelpräsentationen mit Videoauswertung
10. Techniken zum Feedback-Geben und -Nehmen
11. Feedback durch den Trainer und die Gruppe
12. Rhetorikübungen zur Einübung von Selbstsicherheit
13. Übungen zum Sprechdenken und zur Stegreifrede
14. Übungen zum variantenreichen Einsatz von Stimme, Artikulation, Tempo, Ausdruck, Pausen und Lautstärke
15. Präsentation kurzer Videoausschnitte zu Kommunikations- und Präsentationsthemen
16. Aktivierungsübungen

**Dauer**  
3 Tage