

Fortbildungen / Veranstaltungshinweise

1.1 R-U

Effektive Methodik und Kommunikation 2026-2027 - für Chefassistenz - Vorzimmer - Sekretariat - und für sensible Öffentlichkeits- und Service-Aufgaben

Der Hessische Städte- und Gemeindebund startet in Kooperation mit dem IPW INSTITUT FÜR PERSONAL- UND BETRIEBSWIRTSCHAFT, Herrn Dr. Karl Olbort und weiteren Referent/innen, das o.g. besondere Qualifikations- und Förderprogramm zur effektiven Methodik und wirkungsvollen Kommunikation in den o.g. Aufgabenfeldern.

Gerade in diesen Bereichen wachsen Verantwortung und Anforderungen täglich: Geschäftsvorgänge müssen im internen und externen Bereich effektiv und sensibel gesteuert werden. Das Betriebsklima und die Öffentlichkeit sind direkt und indirekt betroffen. Mit diesem Qualifizierungs-Lehrgang fördern wir die Mitarbeitenden gezielt bei ihren schwierigen Aufgaben.

Das Konzept

In Kooperation mit dem IPW Institut für Personal- und Betriebswirtschaft, Herrn Dr. Karl Olbort und weiteren Referent/innen des IPW, möchte der HSGB eine **gezielte Entwicklung und Förderung** der angesprochenen Mitarbeiter/innen anbieten.

Der **zeitliche Gesamtrahmen**: Das Programm besteht aus insgesamt fünf Qualifikations-Bausteinen (à 2 Tage) und einem Diagnose-Audit zum Start. Die Fortbildung wird mit einer praxisbezogenen Evaluation (Abschlussprüfung 1 Tag) beendet. Die berufsbegleitende Form dieser qualifizierenden Fortbildung (ca. alle 4 bis 6 Wochen ein Fortbildungs-Baustein = 2 Tage) ermöglicht eine gute Planung und zeichnet sich darüber hinaus durch ansprechende und nachhaltige Ergebnisse aus.

Das Förderprogramm beginnt mit einem zweitägigen **Potenzial-/Diagnose-Audit** und wird mit einer **Abschlussprüfung** und der **HSGB-Zertifizierung** beendet.

Die Zielgruppen

Das Programm qualifiziert in einer ca. 6-monatigen Gesamt-Fortbildungszeit für

- **Chef-Assistenz, Vorzimmer, Sekretariat** und **Vertretungen**,
- und für **öffentlichkeitswirksame Aufgaben** und **sensible Dienstleistungen** (z. B. **Zentrale Dienste, Haupt- und Personalamt, Bauamt, Ordnungsamt, Soziale Dienste**, etc.

Die Ziele

Die Ziele dieses Programmes sind:

1. Der Lehrgang fördert systematisch die **methodischen** und **kommunikativen Kompetenzen**. Die Teilnehmer/innen werden befähigt, **erfolgreich, selbständig** und **verbindlich** auch anspruchsvollste Inhalte zu bewältigen.
2. Besonders die praktischen Umsetzungen bei **Arbeitsmethodik, Zeitmanagement, Chefassistenz, konstruktive Konflikt-Kompetenz** im Umgang mit KollegInnen und Bürgern, Dienstleistungsorientierung, psychologische Unterstützungs-Maßnahmen für den Normalfall bis zu **Krisen-** und **Not-Situationen** werden in den Mittelpunkt gestellt.
3. Dieser Lehrgang fördert eine gezielte **Persönlichkeitsentwicklung** zum Aus- und Aufbau **natürlicher Autorität** und optimiert die Selbstsicherheit bei den täglichen Aufgaben.

Inhaltlicher Rahmenplan

Start: POTENZIAL-DIAGNOSE-AUDIT

(Dauer: 2 Tage)

Alle Bewerber werden zunächst zu einem Potenzial-Diagnose-Audit eingeladen. Dort werden festgestellt: **Stärken** und **Kernkompetenzen** und **Entwicklungsfelder**. Damit werden individuelle Schwerpunkte für die Qualifikations-Bausteine (s.u.) erkannt und berücksichtigt. Beim Audit werden praktische Fälle und Aufgaben bearbeitet. Jede/r Teilnehmer/in erhält individuell (Datenschutz!) ein differenziertes Ergebnis-Profil.

1 Qualifikations-Baustein 1

(Dauer: 2 Tage)

BASIS- UND SCHLÜSSELFAKTOREN DER INTERAKTION

- 1.1. **Die wichtigsten Kommunikations-Aufgaben**, wie z. B. Information, Überzeugung, Verhandeln mit Empathie, sozial angepasster Durchsetzungsfähigkeit und sympathischer Wirkung. Aber auch: Chefassistenz- und rechtliche Aufgabenfelder effektiv bearbeiten.
- 1.2. **Erfolgreich Lenken und Steuern in der Kommunikation**, verbale und nonverbale Faktoren der Persönlichkeitswirkung bei Präsentation, Gespräch und Auftritt, Schwierige Mitarbeiter-, Vorgesetzten- und Bürgergespräche erfolgreich führen, kritische und sensible Aufgaben managen.

2 Qualifikations-Baustein 2

(Dauer: 2 Tage)

PROBLEME UND KONFLIKTE ERFOLGREICH BEARBEITEN

- 2.1. **Problem-** und **Konflikt-Management**; z. B. Vier-Phasen-Plan, Psychische Automatismen, Spontanreaktion im Konflikt, praktische Videoübungen, etc.
- 2.2. Motivierendes **Beschwerde- und Kritikgespräch** im Stress, z. B. Spontantraining in Notfallsituationen, vom Konflikt zu Kooperation und Motivation, souveränes Verhalten in der Krise, etc.

3 Qualifikations-Baustein 3

(Dauer: 2 Tage)

ARBEITSTECHNIK UND ZEITMANAGEMENT

- 3.1 **Persönliche Arbeits-Methodik**, z.B. vertrauliche und Tabu-Themata, Übergabe-Bericht, Ablagesysteme, regelmäßig wiederkehrende Aufgaben, besondere Aufgaben und Projekte, Bring- und Holschuld von Informationen, Krankheits- und Urlaubsvertretung, etc.
- 3.2 **Zeit- und Selbst-Management** z. B. Tagesplan, „Zeitdiebe“ und Störfaktoren kontrollieren, Ordnungssystematik, A-B-C-Klassifizierungen, etc.

4 Qualifikations-Baustein 4

(Dauer: 2 Tage)

FÜHRUNGS-PSYCHOLOGIE IN DER INTERAKTION

- 4.1 **Persönlichkeits-Psychologie**: Differenzielle Arten von Menschentypen erkennen.
- 4.2 Effektiver Umgang mit unterschiedlichen **Persönlichkeits-Charakteren**. Berufsbezogene Diagnose-Trainingsübungen.

5 Qualifikations-Baustein 5

STRATEGISCHE INNOVATION UND MOTIVATION

- 5.1 **Motivierende Dialektik und Innovation**, z. B. Einbindung des kritischen Gesprächspartners in den Lösungsprozess, Selbstgestaltung von Arbeitsbedingungen und psychischer Hygiene im Beruf. Konzentrationshilfe Atem-Technik, Soziale Anerkennung als Motivationsfaktor.
- 5.2 **Außendarstellung und Öffentlichkeitsarbeit**, z. B. Presse-, PR- und Image-Aufgaben, Presse-Interview und TV-Auftritte vorbereiten, durchführen. Praktische Übungen.

Danach ABSCHLUSSPRÜFUNG und HSGB-ZERTIFIZIERUNG.

Kosten

Für dieses Qualifizierungsprogramm werden an Teilnehmergebühren 240,00 Euro pro Veranstaltungstag und Teilnehmer/in in Rechnung gestellt (= Gesamtkosten für 13 Veranstaltungstage: 3.120,00 Euro; evtl. Sonderleistungen nach Absprache, z. B. Nachholtermine / Individualbetreuung). Für die umfangreichen Arbeitsmaterialien werden keine Gebühren berechnet. Die Auswertungen der Audit- und der Abschlussprüfungsaufgaben werden pauschal mit je 260,00 Euro pro Teilnehmer/in berechnet. Alle Beträge sind jeweils zzgl. MwSt. (z.Z. 19 %) zu verstehen. Die Abrechnung erfolgt pro Veranstaltungstag.

Individualbetreuung

Sollten Teilnehmer/innen an einzelnen Bausteinen aus wichtigen Gründen verhindert sein, so besteht die Möglichkeit, bei einer Parallelgruppe **kostenneutral** (bei rechtzeitiger Planung) teil zu nehmen.

Sollte dies nicht möglich sein, dann bieten wir eine Individualbetreuung (= schriftliche Bearbeitung der Inhalte mit spezifischen Aufgaben inklusive umfassender persönlicher Betreuung durch die Referenten, telefonisch oder online, bei der Bearbeitung der Inhalte, der Aufgaben und des Aufgabenfeedbacks). Für diese Individualbetreuung wird pro Veranstaltungstag eine Gebühr von 540,00 € anstelle der üblichen Teilnahmegebühr berechnet.

Wichtig: Wenn Sie aus wichtigen Gründen aus dem Programm ausscheiden müssen, dann werden nur die bis dahin anfallenden Kosten berechnet, zusätzlich fällt eine einmalige Bearbeitungsgebühr von 725,00 Euro an. Diese Gebühr können Sie vermeiden, wenn Sie eine Ersatzperson nachmelden. Bitte sprechen Sie uns dazu aber rechtzeitig an.

Anmeldung

Selbstbewerbung / Anmeldung durch die Kommune

Alle interessierten Mitarbeiter/innen können sich selbst anmelden oder werden durch die Kommune angemeldet (siehe Anmeldeformular).

Wichtig: Sie können sich auch nur zu **einzelnen Qualifikations-Bausteinen** anmelden. Wir empfehlen jedoch eine Anmeldung zum Gesamtprogramm, da die einzelnen Bausteine sich ergänzen und nur so ihre volle Wirkung entfalten können. Sie können das auf dem Anmeldeformular entsprechend vermerken.

Notwendige Unterlagen

Für die verbindliche Anmeldung nutzen Sie bitte das als Anlage beigefügte **Anmeldeformular** und senden dieses ausgefüllt per Post oder per E-Mail an das IPW Institut für Personal- und Betriebswirtschaft, z. H. von Herrn Dr. Karl Olbort, Mittelmark 19 in 35435 Wettenberg/Gießen.

Zusätzlich ist ein kurzer **Lebenslauf** mit Angaben zu Person und Werdegang (Alter, aktueller Arbeitgeber, derzeitiges Aufgabengebiet) beizufügen, max. 1 DIN-A4-Seite.

Fristen / Zeitplan

Anmeldefrist

Anmeldungen sind **bis spätestens zum 31. Juli 2026** möglich.

Terminplanung

Das nächste **Potenzial-Diagnose-Audit** (2 Tage) ist für **Montag, den 14. und Dienstag, den 15. Sept. 2026** vorgesehen. I. d. R. gibt es weitere Audit-Termine. Bei eventuellen Terminproblemen sprechen Sie uns bitte an.

Die Termine für die inhaltlichen Themen-Workshops werden erst nach dem Audit festgelegt. Die Veranstaltungen werden nach Möglichkeit in regionaler Nähe der Teilnehmer/innen durchgeführt.

Hinweis: Wir bieten diese Veranstaltung auch **hausintern** an.

Bitte sprechen Sie uns dazu gezielt an.

Datenschutz

Mit Ihrer Anmeldung zu unserem Förderprogramm erhält das IPW Institut für Personal- und Betriebswirtschaft von Ihnen personenbezogene Daten, die zur Abwicklung des Lehrgangs erhoben und verarbeitet werden. Mit Übersendung des Anmeldeformulars stimmen Sie der Erhebung und Verarbeitung zu. Die Speicherung und Verarbeitung der Daten erfolgt unter Einhaltung der Bestimmungen der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) und des Hessischen Datenschutz- und Informationsfreiheitsgesetzes (HDSIG).

Sie können beim IPW Institut für Personal- und Betriebswirtschaft jederzeit Auskunft erhalten, welche Daten von Ihnen gespeichert werden. Sie können die Verarbeitung der Daten auch einschränken oder Widerspruch einlegen, etwaige Unrichtigkeiten berichtigen lassen oder die Löschung der Daten beantragen. Detaillierte Informationen zum Umgang mit Daten sowie zu Löschungs- und Beschwerderechten finden Sie in der Datenschutzerklärung unter <https://ipw-institut.de/datenschutz/>.

Organisation / Verfahren

Bitte geben Sie diese Ausschreibung möglichst umgehend **in Umlauf** für alle interessierten Personen, vielen Dank.

Ansprechpartner für Rückfragen

Herr Dr. Karl Olbort, IPW, Tel. 0641 84680 und

Frau Ltd. Verwaltungsdirektorin Sabine Richard-Ulmrich, HSGB, Tel. 06108 6001-23

Anlage

Institut für Personal- und Betriebswirtschaft
Herrn Dr. Karl Olbort
Mittelmark 19
35435 Wetztenberg

bitte zurücksenden

per E-Mail an: ipw@ipw-institut.de
oder per Post an das IPW



**Anmeldung zur qualifizierenden Weiterbildung
Effektive Methodik und Kommunikation
- für Chefassistenten und - für sensible Aufgaben**

Angaben zum/zur Teilnehmer/in

Anrede (Herr / Frau / Titel), Nachname, Vorname	
Straße, Haus-Nr., PLZ, Ort	
personalisierte E-Mail-Adresse	
Telefonnummer (für Rückfragen)	
Teilnahme am Gesamt-Programm gewünscht	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein, Teilnahme nur an Bausteinen (bitte angeben):

Angaben zum Arbeitgeber bzw. Rechnungsempfänger (falls abweichend)

Stadt / Gemeinde / Institution	
Straße, Haus-Nr., PLZ, Ort	
Ansprechpartner/in in der Verwaltung	
Telefonnummer + E-Mail-Adresse (für Rückfragen)	

Ich versichere die Richtigkeit der vorstehenden Angaben.

(Datum)

(Unterschrift)

Anlage: Lebenslauf