ZWEIheit

DEIN STARKES SELBST

Trainings & Programme
für mehr Klarheit, Stärke und
Sicherheit im Berufsalltag



AUSGANGSLAGE ÖSTERREICH

Die drei gängigsten psychischen Belastungsfaktoren in Österreich am Arbeitsplatz

Umgang mit schwierigen Kund:innen



76 %

Starker Zeitdruck oder Arbeitsüberlastung



38,3 %

Emotional belastende Interaktionen innerhalb des Unternehmens



12,6 %

gem. Statistik Austria (2022)

76%

Schwierige Kund:innen

Der mit Abstand häufigste Belastungsfaktor betrifft direkte Kunden- und Klientenbegegnungen.

Gefolgt von 38,3 % **starkem Zeitdruck** und 12,6 % **internen Belastungen**.

UNSER ANSATZ

ZWEIheit

Wir stärken *Menschen* für herausfordernde Situationen.

ZWEIHEIT unterstützt Mitarbeiter:innen dabei, mit Belastungen souverän umzugehen, klar zu kommunizieren und auch unter Druck sicher zu handeln.

Unsere Trainings setzen dort an, wo Herausforderungen im Berufsalltag entstehen. Wir greifen konkrete Situationen aus der Arbeitsrealität auf und vermitteln Fähigkeiten, die Mitarbeiter:innen dabei unterstützen, auch in schwierigen Begegnungen handlungsfähig zu bleiben, Grenzen klar zu setzen und mit Belastungen konstruktiv umzugehen.

SCHWERPUNKTE

Drei Bereiche. Ein gemeinsames Ziel.

Stark unter Druck

- Resilienz & Selbstwirksamkeit stärken
- Stress regulieren
- In herausfordernden Situationen handlungsfähig bleiben

Souverän im Kundenkontakt

- Schwierige Kundengespräche souverän meistern
- Professionell auf Konflikte reagieren
- Freundlich, aber klar Grenzen setzen

Klar in der Zusammenarbeit

- Offen und wertschätzend kommunizieren
- Konflikte konstruktiv lösen
- Die Zusammenarbeit im Team stärken.

ARBEITSWEISE

Keine Organisation ist wie die andere.



Wir entwickeln *Trainings* auf Basis der konkreten Herausforderungen, Bedürfnisse und Rahmenbedingungen unserer Auftraggeber.

Inhalte, Schwerpunkte und Methoden werden auf die Zielgruppe und ihren Arbeitsalltag abgestimmt. So entstehen keine Trainings von der Stange, sondern passende Lernangebote mit unmittelbarem Praxisbezug.

VORGEHENSWEISE

Von der Herausforderung zur nachhaltigen Anwendung.



VERSTEHEN

Wir erfassen die Herausforderungen, Bedürfnisse und Rahmenbedingungen der Organisation.



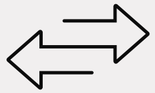
KONZIPIEREN

Wir stimmen Inhalte und Schwerpunkte auf die Zielgruppe und ihren Arbeitsalltag ab.



TRAINIEREN

Wir vermitteln praxisnahe Kompetenzen und erarbeiten konkrete Handlungsmöglichkeiten.



TRANSFERIEREN

Wir unterstützen dabei, das Gelernte in den Berufsalltag zu übertragen.

PRAXISBEISPIEL | STADT WIEN - MA 15

“Umgang mit schwierigen Kund:innen”

01 ANALYSEPHASE

In einem **Kennenlerngespräch** verschafften wir uns einen ersten Überblick über die Wünsche und Zielsetzungen.

Ein anonymer **Online-Fragebogen** erfasste die konkreten Belastungen, Herausforderungen und Bedürfnisse der Mitarbeiter:innen.

Die Erkenntnisse aus der Umfrage wurden mit der Auftraggeberin geteilt und als Grundstein für die **Konzeption** verwendet.

02 TRAININGSPHASE

In den zwei Modulen setzten wir den Fokus einerseitis auf das Thema “Grenzen setzen gegenüber schwierigen Kund:innen”, aber genauso auch auf die Themen Reslienz, Selbstfürsorge und Stressmanagement.

- Atemübungen
- Achtsamkeitsübungen
- Interventionen aus Psychotherapie & Mentaltraining
- Theoretisches Wissen auf Basis diverser Modelle
- Körpersprache & selbstsicheres Auftreten
- Kommunikation

03 EVALUATIONSPHASE

Mit Hilfe eines weiteren Online-Fragebogens wurde nicht nur **Feedback** eingeholt, sondern vor allem erfasst, ob es noch **offene Themen** gibt.

Aus den Erkenntnissen der Trainings haben wir konkrete **Handlungsempfehlungen** für das Team und die Auftraggeberin abgeleitet.

PRAXISBEISPIEL | STADT WIEN - MA 15

Ein Blick ins Training.

01 Stress verstehen

MODELL / ANSATZ

Vulnerabilitäts-Stress-Modell

IM TRAINING

Limonadenspender, persönliches Stressfass und Reflexion innerer und äußerer Stressoren

02 Innere Antreiber erkennen

MODELL / ANSATZ

Glaubenssätze und Einflussbereiche

IM TRAINING

Positionierungsübung, Gruppenreflexion und Drei-Kreise-Modell

03 Grenzen klar kommunizieren

MODELL / ANSATZ

Verbale und nonverbale Kommunikation

IM TRAINING

Körperhaltung, Stimme, gläserne Grenze und Gesprächsbaukasten

04 Belastendes loslassen

MODELL / ANSATZ

Achtsamkeit und ACT-orientierte Reflexion

IM TRAINING

5-4-3-2-1-Übung, Feierabendroutinen und persönliches Transferziel

So verbinden wir psychologische Ansätze mit konkreten Übungen für den Arbeitsalltag.

ZUSAMMENARBEIT

So flexibel wie Ihr Bedarf.

STUFE 1

Impulse setzen

Einzelne Impulse in Form eines Halbtagesworkshops oder (Online-) Vortrages, um neue Perspektiven zu eröffnen, Bewusstsein zu schaffen und konkrete Denkanstöße zu geben.

STUFE 2

Kompetenzen entwickeln

Einzelne oder mehrteilige Trainings, um Wissen zu vertiefen, Fähigkeiten zu üben und Handlungssicherheit aufzubauen.

STUFE 3

Entwicklung langfristig begleiten

Programme und längerfristige Partnerschaften, um Themen kontinuierlich zu bearbeiten und den Praxistransfer zu unterstützen.

MÖGLICHE FORMATE:

- Interaktive Vorträge
- Workshops
- Trainings
- Programme

ARBEITSWEISE

Ganzheitlich denken. Praxisnah arbeiten. Nachhaltig stärken.



Praxisnahe Übungen, Reflexionsimpulse und Fallbeispiele



Materialien zur Unterstützung des Praxistransfers



Konkrete Interventionen für den Arbeitsalltag



Individuelle Begleitung und unterschiedliche Perspektiven durch zwei Trainerinnen



Stärkung individueller Ressourcen und Handlungsmöglichkeiten



Abwechslungsreicher Wechsel zwischen Input, Selbstreflexion und Austausch



Wertschätzender, klarer und sicherer Lernrahmen

ZWEI heit

Denise Krautz-Wurzinger

Dipl. psychologische Beraterin
Dipl. systemischer Coach
Psychotherapeutin in Ausbildung
Supervisorin bei LPD Wien
MSc. Kommunikation & Management
Unternehmensberaterin
PCM-Ausbildung
Aromapraktikerin
Yoga- & Meditationslehrerin



> *Kommunikation entscheidet, ob Stress eskaliert oder sich lösen kann.*



Julia Baar

Consultant für Organisationsentwicklung,
Strategie- & Personalentwicklung
Zert. Resilienztrainerin
Burnout-Prophylaxe
Lebens- & Sozialberaterin i.A.
Dipl. Eventmanagerin
DiA Doula

Resilienz bedeutet,
handlungsfähig zu bleiben,
wenn Systeme unter Druck geraten.



Nadine Baar

Polizistin im Landeskriminalamt Wien
Krav Maga Instructor
Dipl. Lebens- & Sozialberaterin
Dipl. Mentaltrainerin
Kinder- & Jugendmentaltrainerin
Atemtrainerin
Dipl. Coach
ehem. Leistungssportlerin im Kickboxen

Wenn es laut wird,
braucht es Ruhe & Klarheit
und das gehört trainiert.

REFERENZEN

Wer bereits mit uns arbeitet ...

frauenyounion

Die Frauenabteilung der Daseinsgewerkschaft

Stadt Wien | Wiener Wohnen

ÖBB

4GAMECHANGERS

TEAM GESUNDHEIT

Deine Gesundheit. Unsere Mission.

Stadt Wien

Häuser zum Leben

ZWEI heit

DEIN STARKES SELBST

Lassen Sie uns gemeinsam
Ihr Team stärken.

www.zweiheit.at
office@zweiheit.at
+43 699 11 93 75 12