

SO GEHT  
**LERNEN** HEUTE!  
MIT DEN E-LEARNINGS  
DER GSP ANS ZIEL.



**GSP**  
AKADEMIE

SEP  
2024

## DIE E-LEARNINGS DER GSP

Digital Learning ist eine effektive Methode, um Wissen zu erwerben und Fähigkeiten zu entwickeln, und es bietet eine Vielzahl von Vorteilen gegenüber traditionellen Lernmethoden. Die GSP hat sich darauf spezialisiert, hochwertige digitale Lernlösungen anzubieten, die den Lernprozess für Einzelpersonen und Unternehmen gleichermaßen verbessern.

Einer der größten Vorteile von digitalem Lernen ist dessen Flexibilität. Online-Kurse und E-Learning-Plattformen ermöglichen es den Lernenden, ihre eigenen Zeitpläne zu erstellen und ihr Lernmaterial von überall und jederzeit abzurufen. Dies ist besonders vorteilhaft für Menschen mit einem vollen Terminkalender, die Schwierigkeiten haben, traditionelle Lernangebote zu besuchen.

Ein weiterer Vorteil von digitalem Lernen ist die Personalisierung. Digitale Lernplattformen wie die der GSP können sich an die individuellen Bedürfnisse und Fähigkeiten der Lernenden anpassen und maßgeschneiderte Inhalte und Erfahrungen bieten. So kann jeder Teilnehmer sein eigenes Tempo wählen und sich auf die Bereiche konzentrieren, die für ihn am wichtigsten sind.

Die GSP bietet eine breite Palette von digitalen Lernlösungen, die auf verschiedene Zielgruppen zugeschnitten sind. Die Kurse wurden von den Experten der Hazelnut GmbH erstellt und bieten hochwertige Lehrmaterialien, praktische Übungen und Zertifizierungen.

**Starten Sie jetzt mit zeitgemäßem Lernen!**



[www.gsp-akademie.de](http://www.gsp-akademie.de)

GSP Akademie GmbH  
Im Tiergarten 22 b  
55411 Bingen am Rhein

Powered by:



# Inhalt

Konflikte am Arbeitsplatz entschärfen .....	4
Aktives Zuhören .....	5
Umgang mit schwierigen Gästen .....	6
Umgang mit Notfallsituationen .....	7
Umgang mit kulturellen Unterschieden .....	8
Trotz Stress gelassen bleiben .....	9
Abschalten nach einem stressigen Tag .....	10
Selbstbewusstsein stärken .....	11
Führung auf Distanz .....	12
Burnout-Prävention für Führungskräfte .....	13
Achtsamkeit am Arbeitsplatz .....	14
Konfliktmanagement .....	15
Feedback geben und nehmen .....	16
Teambesprechungen leiten .....	17
Wertschätzende Kommunikation .....	18



© Kertti Subijanto – pexels.com



60 Minuten

## KONFLIKTE AM ARBEITSPLATZ ENTSCHÄRFEN

Kennziffer: 03641

Ob Kollegen und Kolleginnen, Vorgesetzte, Kunden, Dienstleister... Mit vielen Interaktionspartnern am Arbeitsplatz pflegen wir ein gutes und vertrautes Miteinander. Dass es dabei nie zu Konflikten kommt, ist allerdings eher unwahrscheinlich. Konflikte können bereinigend wirken, die Arbeitsweise gar verbessern, bei falschem Umgang können sie aber ebenso irreparable Schäden hinterlassen. Streit und Machtkämpfe belasten einen evtl. nicht nur selbst, sondern stören auch die Abläufe und besonders auch die Zusammenarbeit untereinander. In diesen Situationen gezielt Konflikte zu entschärfen ist möglich und in der Regel um ein Vielfaches zielführender als eine Eskalation.



### INHALTE (AUSZUG)

- Merkmale von Konflikten
- Das Teufelskreismodell von Konflikten
- Konflikte deeskalieren und mittels eigenem Verhalten entschärfen
- Mit der Sprache entschärfen



### LERNZIELE

Die Teilnehmenden kennen Möglichkeiten Konflikte, in denen sie sich befinden, über verschiedene Methoden und Ansätze zu entschärfen, um so negativen Folgen von diesen Konflikten entgegenzuwirken.



60 Minuten

## AKTIVES ZUHÖREN

Kennziffer: 03640

Auf der Arbeit im Umgang mit Kunden und Kollegen oder auch im privaten Umfeld mit Freunden und Familie: Soziale Interaktionen sind häufig von Fehlinterpretationen und Missverständnissen gespickt. Umso ärgerlicher, weil sich solche Situationen doch oft vermeiden lassen. Aktives Zuhören stellt die Weichen zur Vorbeugung von Missverständnissen und hilft, eine vertrauensvolle Beziehung zueinander aufzubauen. Durch gezielte Techniken erhalten Sie die Möglichkeit, Ihrem Gegenüber das Gefühl zu geben, verstanden zu werden – inhaltlich und zwischenmenschlich.



## INHALTE (AUSZUG)

- Nutzen des aktiven Zuhörens
- Do's und Dont's in Gesprächssituationen
- Techniken und Bestandteile des aktiven Zuhörens
- Übungsmöglichkeiten für das aktive Zuhören



## LERNZIELE

Die Teilnehmenden erfahren über die Möglichkeiten, aktives Zuhören im beruflichen Alltag einzusetzen. Die Teilnehmenden kennen nach Abschluss die Do's und Dont's sowie konkrete praxisorientierte Maßnahmen, um aktiv zuzuhören. Weiterhin wissen sie um den Mehrwert, den aktives Zuhören insbesondere im beruflichen Alltag mit sich bringt und wie sich hierdurch eine wertschätzende Haltung zum Gegenüber aufbauen lässt.



© Monstera – pexels.com



120 Minuten

## UMGANG MIT SCHWIERIGEN GÄSTEN

**Kennziffer: 03645**

Wie in vielen anderen Bereichen des Dienstleistungssektors auch, spielt die Kommunikation für Mitarbeitende in Spielhallen eine enorme Bedeutung. Die Vielzahl von Kontakten mit Gästen und teilweise Angehörigen, macht es in diesem Zusammenhang unerlässlich, mit unterschiedlichen Personentypen angemessen zu kommunizieren und im Sinne einer angenehmen Atmosphäre zusammenzuarbeiten. Dabei sieht man sich auch regelmäßig schwierigen Persönlichkeiten gegenüber. Sogar etwa 20% der Kontakte können aufgrund des Interaktionsstils als schwierig bezeichnet werden. Dabei ist ein konstruktiver Umgang auch in diesen Situationen essentiell, um erfolgreich zu in diesem Themenfeldern zu agieren.



### INHALTE (AUSZUG)

- Arten von schwierigen Gästen
- Wechselwirkungen zwischen Teamkultur und schwierigen Gästen
- Kommunikation mit schwierigen Gästen und Angehörigen
- Allgemeine Kriterien positiver Interaktion
- Kommunikationstechniken



### LERNZIELE

Die Teilnehmer reflektieren, welche Arten von schwierigen Gästen sie aus ihrem Alltag kennen, lernen wie sie mit diesen Personen umgehen können und erproben das Erlernte praktisch.



© pixabay – pexels.com



120 Minuten

## UMGANG MIT NOTFALLSITUATIONEN

Kennziffer: 03644

Egal ob Überfälle, alkoholisierte Gäste oder Selbstmorddrohungen, bei der Arbeit mit Kunden kommt es immer wieder zu extremen Situationen, die viel von Mitarbeitenden abverlangen und leider auch nicht immer spurlos bleiben. Dabei ist es besonders in diesen Situationen wichtig, schnell und passend zu reagieren, um Schaden von sich und anderen abzuwenden.



### INHALTE (AUSZUG)

- Generelle Verhaltensregeln im Umgang mit Extrem- und Notfallsituationen
- Die Wirkung von Alkohol & Drogen
- Depression und Suizidalität
- Richtiger Umgang bei Gästen mit Panikattacken
- Verhalten während und nach Überfallsituationen



### LERNZIELE

Die Teilnehmenden setzen sich kritisch mit verschiedenen Arten von Notfallsituationen auseinander und lernen die Merkmale sowie Handlungsmöglichkeiten der häufigsten Extremsituationen kennen. Sie erlernen Handlungsregeln und nützliche Verhaltensweisen zur Reaktion auf verschiedene Situationen.



45 Minuten

## UMGANG MIT KULTURELLEN UNTERSCHIEDEN

Kennziffer: 03643

Im Dienstleistungsbereich begegnet man einer Vielzahl von Kulturen. Während einige Punkte durchaus kulturübergreifend sind, stellen sich manche in der ersten Wahrnehmung manchmal komplett unterschiedlich dar. Da ist es nicht leicht, Fettnäpfchen zu vermeiden oder ein gemeinsames Verständnis zu schaffen. Das Wissen über die Bestandteile sowie die Wirkungen verschiedener Kulturen kann im täglichen Umgang mit Menschen aus verschiedenen Kulturkreisen unterstützen.



## INHALTE (AUSZUG)

- Wissenswertes über Kulturen
- Bestandteile von Kulturen
- Andere Kulturen im Vergleich zur deutschen Kultur
- Besonderheiten von ausgewählten Kulturen – Konkrete Tipps in der Situation



## LERNZIELE

Die Teilnehmenden erlernen Gemeinsamkeiten sowie Unterschiede und deren Auswirkungen von verschiedenen Kulturen kennen. Sie reflektieren die Folgen für die tägliche Arbeit.



© Ono Kosuki – pexels.com



60 Minuten

## TROTZ STRESS GELASSEN BLEIBEN

Kennziffer: 03642

Wir leben in einer Gesellschaft, in denen die meisten Menschen ständig unter Stress stehen, wo Gelassenheit fast schon eine Seltenheit ist. Stehen wir Menschen so unter Strom, hat dies aber nur äußerst selten positive Folgen. Aber gelassen zu bleiben fällt häufig schwer, lässt sich aber lernen sowie trainieren. Hierfür gibt es viele gute Methoden und Möglichkeiten, bei denen jeder seine persönlichen Ansätze herausnehmen kann.



## INHALTE (AUSZUG)

- Bedeutung und Bestandteile von Gelassenheit
- Gelassene Grundeinstellung als Basis
- Methoden und Techniken für mehr Gelassenheit in akuten Situationen sowie zur Wiedergewinnung der eigenen Gelassenheit



## LERNZIELE

Die Teilnehmenden lernen Techniken und Methoden kennen, um in stressigen Situationen gelassener zu bleiben oder diese Gelassenheit auch nach herausfordernden Situationen zurückzugewinnen.



© Andrea Piacquadio – pexels.com



45 Minuten

## ABSCHALTEN NACH EINEM STRESSIGEN TAG

**Kennziffer: 03639**

Fällt es Ihnen manchmal schwer nach der Arbeit abzuschalten? Damit sind Sie nicht alleine. In Deutschland geben viele Menschen an, zumindest hin und wieder, auch nach der Arbeit noch zu grübeln und nicht richtig abschalten zu können. Dabei ist Abschalten wichtig für die Gesundheit und kann sogar bewusst mittels Techniken und Methoden gefördert werden.



### INHALTE (AUSZUG)

- Relevanz des richtigen Abschaltens für die eigene Gesundheit
- Methoden und Techniken zum bewussten Abschalten
- Die eigene Umsetzung im Alltag



### LERNZIELE

Die Teilnehmenden kennen die Bedeutung des richtigen Abschaltens und konkrete Techniken, welche sie im Alltag umsetzen können.



© Julia Larson – pexels.com



60 Minuten

## SELBSTBEWUSSTSEIN STÄRKEN

Kennziffer: 03687

Viele Menschen wären gerne selbstbewusster. Schließlich wirken selbstbewusste Menschen irgendwie souveräner, haben eine tolle, positive Ausstrahlung und gehen gefühlt etwas leichter durchs Leben. In der Psychologie hat Selbstbewusstsein zwei Bedeutungen: Das Bewusstsein für sich selbst. Und: Die Gewissheit für den eigenen Selbstwert. Tatsächlich gibt es einige Maßnahmen und Methoden um an uns selbst zu arbeiten und das Selbstbewusstsein zu trainieren und aufzubauen.



### INHALTE (AUSZUG)

- Bewusstsein für die eigene Person
- Was ist Selbstbewusstsein? Wie entsteht es?
- Vorteile von Selbstbewusstsein
- Maßnahmen und Methoden um das Selbstbewusstsein zu stärken



### LERNZIELE

Dieser Kurs unterstützt die Teilnehmenden, ihr Selbstbewusstsein zu stärken. Praktische Tipps, Übungen und Erkenntnisse, die helfen, selbstbewusster durch das Leben zu gehen, können hier entdeckt werden. Durch diesen Kurs können die Teilnehmenden auf die Reise zu einem selbstsicheren und positiven Selbstbild starten.



© Marcus Aurelius – pexels.com



60 Minuten

## FÜHRUNG AUF DISTANZ

Die Führung von Mitarbeitern stellt ohne Einwände eine enorme Herausforderung dar. Als Führungskraft sind ein gestärktes Vertrauensverhältnis und ein Zusammenhalt im Team ein wichtiger Grundpfeiler. Beide Aspekte leben maßgeblich von der täglichen zwischenmenschlichen Interaktion; ein kurzer Smalltalk bspw. nach Befindlichkeiten auf dem Flur ebenso wie das dedizierte Feedbackgespräch. Wie aber lässt sich dieses Vertrauen und Verbundenheit kreieren und nachhaltig aufbauen, wenn man aufgrund von Homeoffice, oder aufgrund internationaler Teams nur über die Distanz verbunden ist? Das Positive im Voraus: man kann auf Distanz ebenso gut führen, wie im direkten Austausch Face-to-Face, es bedarf allerdings neuer Wege und Mittel um sich zu begegnen. Der Wandel beginnt zunächst bei der Führungskraft selbst, bevor dann auch die Mitarbeiter ihr Vertrauen in die neuen Alternativen setzen.



## INHALTE (AUSZUG)

- Die Herausforderungen digitaler Führung
- Kommunikation über die Distanz sinnvoll gestalten
- Feedback geben und nehmen
- Vertrauen und Interaktion
- Teammeetings erfolgreich und effizient gestalten
- Neue Wege des Teambuilding



## LERNZIELE

Die Teilnehmenden werden mit praktikablen Möglichkeiten und der allgemeinen Relevanz von Interaktion im Führungskontext konfrontiert. Geänderte Umgebungen können nun als Chance und Option für neue Wege erschlossen und in diesem Zusammenhang die bisherigen Kommunikationswege kritisch betrachtet werden.



150 Minuten

## BURNOUT-PRÄVENTION FÜR FÜHRUNGSKRÄFTE

Seit einigen Jahren ist der Begriff Burnout tief in der organisationalen Betrachtung von Gesundheit und Krankheit verankert. Starke Erschöpfungsgefühle, zunehmende Selbstzweifel, eine erhöhte Reizbarkeit sowie eine innere Leere können mögliche Symptome sein. Der Beruf kann ausgleichend, jedoch auch als Brandbeschleuniger wirken. Umso wichtiger ist ein umfangreiches Verständnis für Führungskräfte um den adäquaten Umgang mit potenziell gefährdeten und bereits betroffenen Mitarbeitern zu kennen.



### INHALTE (AUSZUG)

- Quellen und Ursachen für einen Burnout
- Frühwarnsignale & Erkennungsmerkmale
- Historie und mediale Sicht
- Verständnis über den Wirkungszusammenhang zwischen Beruf und Burnout
- Optimierung des Umgangs sowie Interventionsmöglichkeiten in Führungssituationen
- Leitfaden für das Gespräch mit betroffenen Mitarbeitern



### LERNZIELE

Dieses eLearning vermittelt den Teilnehmenden ein grundlegendes Verständnis zum Thema Burnout und zeigt darauf aufbauende Präventions- und Interventionsmaßnahmen auf. Im Anschluss können die Teilnehmer eine potenzielle Entwicklung zu einem Burnout bei sich und anderen erkennen und können auch die individuelle Dringlichkeit einordnen. Sie kennen Präventions- und Interventionsmöglichkeiten für Betroffene und lernen ebenso Möglichkeiten zum eigenen Schutz kennen.



© Andrea Piacquadio – pexels.com



90 Minuten

## ACHTSAMKEIT AM ARBEITSPLATZ

Wie häufig sind wir mit den Gedanken bei dem Streitgespräch mit dem Kollegen von gestern oder bei den To-Do's für morgen? Wann sind wir mit unserer Aufmerksamkeit wirklich mal im gegenwärtigen Moment? Achtsamkeit ist ein bewusster Geisteszustand, bei dem wir uns mehr auf das Hier und Jetzt konzentrieren. Eine solche Form der Alltagsentschleunigung dient der Prävention von psychischen Störungen und bringt in empirischen Studien noch eine Menge weiterer gesundheitlicher Vorteile mit sich (Verbesserung der Schlafqualität, verbesserte Immunabwehr, erhöhtes Wohlbefinden etc.). Gleichzeitig erhöht sich durch achtsame Verhaltensweisen die Sensibilität gegenüber uns selbst, sodass automatisch mehr Aufmerksamkeit für das eigene Befinden und die eigenen Bedürfnisse geschaffen werden, was nicht nur privat, sondern auch im Beruf von Vorteil sein kann.



### INHALTE (AUSZUG)

- Wissenschaftliche Relevanz
- Wirkmechanismen der Achtsamkeit
- Methoden zur Steigerung der Fähigkeit für Achtsamkeit
- Achtsamkeits-Test
- Frühwarnsignale
- Achtsamkeits-Journal



### LERNZIELE

Im Anschluss an dieses eLearning werden die Teilnehmenden grundlegende Kenntnisse über die Relevanz von Achtsamkeit kennen und entsprechende achtsamkeitsbasierte Strategien anwenden können. Außerdem verfügen Personen, die dieses eLearning abgeschlossen haben über die Kenntnis von Frühwarnsignalen unachtsamen Verhaltens, um entsprechend selbst einlenken zu können. Außerdem wird durch das Weekly-Journal ein Transfer in den Alltag erleichtert, sowie die Entwicklung einer achtsamkeitsbasierten Routine unterstützt.



© Jan Krukau – pexels.com



90 Minuten

## KONFLIKTMANAGEMENT

Konflikte gehören zum Arbeitsalltag und können auch Quelle von positiven Veränderungen sein. Werden Konflikte nicht frühzeitig erkannt und entsprechend gehandelt, können aber auch Unzufriedenheit, vermehrte Fehler, eine geminderte Produktivität oder erhöhte Krankheitszahlen daraus resultieren. Ob Konflikte positiv verlaufen, hängt maßgeblich von dem Verhalten der Akteure ab. Ein zeitnahes und angemessenes Eingreifen ist dabei essentiell, um eine Eskalation des Konflikts und langfristige negative Folgen zu vermeiden.



### INHALTE (AUSZUG)

- Entstehung von Konflikten und Konfliktverlauf
- Konfliktarten und –formen – Trennung von Sach- und Beziehungsebene
- Chancen und Potenziale von Konflikten
- Konfliktsymptome im organisationalen Kontext
- Konfliktlösungsstrategien auf verschiedenen Ebenen
- Kommunikativer Umgang mit Konflikten



### LERNZIELE

Die Teilnehmenden setzen sich mit dem Ursprung und den Verläufen von Konflikten am Arbeitsplatz auseinander. Sie kennen mögliche negative Folgen, aber auch Chancen von Konflikten und reflektieren ihre eigene Rolle innerhalb von Konfliktgeschehen. Sie lernen bereits erste Anzeichen zu erkennen, zu analysieren und mit verschiedenen Methoden zu begegnen.



© Tima Miroshnichenko – pexels.com



**60 Minuten**

## FEEDBACK GEBEN UND NEHMEN

Wann haben Sie das letzte Mal Feedback geben müssen? D.h. eine Rückmeldung geben müssen, wie Sie das Verhalten einer anderen Person wahrgenommen, verstanden und erlebt haben.

Grundsätzlich kann Feedback – wenn es denn gut kommuniziert wird – für den Feedbacknehmer die Chance eröffnen, neue Erkenntnisse über sich und seine Fremdwahrnehmung zu entdecken aber auch, ungenutzte Potenziale auszuschöpfen oder bisherige Kompetenzen weiterzuentwickeln.

Um Feedback zu dem wirkungsvollen Instrument zu machen, was es ist bzw. sein kann, bedarf es einer zielführenden Herangehensweise sowie der Einhaltung gewisser Regeln und Abläufe.



## INHALTE (AUSZUG)

- Grundlagen Feedback
- Johari-Fenster inkl. Selbstreflexion
- Feedbackregeln
- Formulierung von Feedback
- Wertschätzende Kritik als Teil von Feedback



## LERNZIELE

Die Teilnehmenden wissen nach Abschluss des eLearnings:

- Wie man Feedback richtig gibt und auch annimmt
- Was gutes aber auch schlechtes Feedback bewirken kann
- Was es beim Feedback zu beachten und zu vermeiden gilt
- Welche Formulierungen genutzt werden können, um wertschätzendes Feedback zu vermitteln



© fauxels – pexels.com



**45 Minuten**

## TEAMBESPRECHUNGEN LEITEN

Team-Besprechungen gehören für die meisten Mitarbeitenden zum Arbeitsalltag. Dabei kommt es jedoch leider immer wieder vor, dass diese ohne Ergebnisse zu Ende gehen oder viel Zeit aufgewendet wird, die auch anders hätte genutzt werden können. Dabei sollten Team-Besprechungen doch effektiv und effizient sein. Um dies zu erreichen müssen sie aber angemessen vorbereitet, zielgerichtet durchgeführt und nachhaltig nachbereitet werden.



## INHALTE (AUSZUG)

- Relevanz von Team-Besprechungen
- Gezielte Vorbereitung von Besprechungen
- Tipps und Anregungen für die Durchführung von Besprechungen
- Bestandteile der Nachbereitung von Besprechungen



## LERNZIELE

Die Teilnehmenden erhalten Hilfestellungen und Tipps, um Team-Besprechungen erfolgreich und produktiv durchzuführen.



© RDNE Stock project – pexels.com



45 Minuten

## WERTSCHÄTZENDE KOMMUNIKATION

Wir alle wollen sie gerne, aber vielen fehlt sie: Wertschätzung. Dabei ist Wertschätzung ein zentraler Motivator für Menschen. Schon 1920 beschrieb William James den Wunsch nach Wertschätzung als das tiefste Prinzip des Menschen. Was aber genau Wertschätzung allerdings ist, da teilen sich häufig die Meinungen. Noch mehr meistens noch, wenn es um die Frage geht, wie diese gezeigt werden sollte. Eins ist aber eindeutig: Es gibt keine stillschweigende Wertschätzung. Wertschätzung muss kommuniziert werden.



### INHALTE (AUSZUG)

- Relevanz von Wertschätzung für den Alltag
- Grundpfeiler von Wertschätzung
- Wertschätzende Führung



### LERNZIELE

Die Teilnehmenden verstehen nicht nur, was der Kern von Wertschätzung ist, sondern auch, wie sie diese im Alltag zeigen können. Neben Ansätzen einer wertschätzenden Kommunikation erhalten Sie auch Ansätze, Wertschätzung in die Führung zu integrieren.