

Workshop 7 :
Was tun bei
schwieriger Sprache?

06. Februar 2026: 15h30-17h00
10. Februar 2026: 08h30-10h00
19. Februar 2026: 12h00-13h30

Mitarbeiterzufriedenheit verbessern



Wer wir sind



Katrin Rink

Diplom-Juristin mit über 16 Jahren generalistischer HR-Erfahrung, davon mehrere Jahre in Führungspositionen. Ausgebildeter systemischer Coach. Zertifizierte Mediatorin (M.A.) mit Spezialisierung auf Wirtschaftsmediation. Zertifizierte Personalentwicklerin und Change Managerin. Branchen: Beratung, Einzelhandel und Energiewirtschaft. Schwerpunktthemen: Organisations- und Personalentwicklung, Führungskräfteentwicklung sowie berufliche Wiedereingliederung und Inklusion.



katrin.rink@promovetm.com



+49 152 847 60 92

Übersicht der Workshops

Workshop 1 Umgang mit Stress	02.12.2025	15h30-17h00
	03.12.2025	08h30-10h00
	04.12.2025	12h00-13h30
Workshop 3 Emotionen in den Griff kriegen	16.12.2025	13h30-15h00
	17.12.2025	08h30-10h00
	15.01.2026	12h00-13h30
Workshop 5 Loben lernen – einfach und wirksam	20.01.2026	15h30-17h00
	21.01.2026	08h30-10h00
	29.01.2026	12h00-13h30
Workshop 7 Was tun bei schwieriger Sprache?	06.02.2026	15h30-17h00
	10.02.2026	08h30-10h00
	19.02.2026	12h00-13h30

Workshop 2 Konflikte klären – so bleibst Du souverän	09.12.2025	15h30-17h00
	10.12.2025	08h30-10h00
	18.12.2025	12h00-13h30
Workshop 4 Richtig delegieren	13.01.2026	15h30-17h00
	14.01.2026	08h30-10h00
	22.01.2026	12h00-13h30
Workshop 6 Mitarbeitergespräche leicht gemacht	04.02.2026	15h30-17h00
	05.02.2026	08h30-10h00
	09.02.2026	12h00-13h30
Workshop 8 Wie kann man Verantwortung einfordern?	24.02.2026	15h30-17h00
	25.02.2026	08h30-10h00
	26.02.2026	12h00-13h30

Agenda

Zeit	Wer?	Was?	Wie?
'10	Moderator	Begrüssung und Vorstellung Einleitung, Ziele und Grund für das Thema	
'5	Moderator / Alle	Welche Erfahrungen habt ihr mit schwieriger Sprache gemacht?	Erfahrungsaustausch
'5	Moderator	Die Auswirkungen schwieriger Sprache	Gruppendiskussion
'20	Moderator / Alle	Mit schwieriger Sprache umgehen	Gruppendiskussion
'10	Moderator / Alle	Eine wertschätzende Sprache entwickeln	Impuls Gruppendiskussion
'20	Alle	Was tun bei schwieriger Sprache	Breakout Sessions
'10	Moderator / Alle	Synthese	
'5	Alle	Was lerne ich daraus?	Blitzlichter
'5	Moderator	Ausblick - Nächste Workshops bzw. Best Practices Abschluss des Workshops	

Ziele des Workshops

- Abschätzige Sprache ist ein Zeichen mangelnder Wertschätzung – gegenüber sich und anderen. Wie lässt sich ein Bewusstsein für eine wertschätzende und gesunde Sprache erwecken und wie können die Teamleiter dies vorleben? In diesem Workshop lernst du, **abschätzige Sprache** zu **unterbinden**.
- Du erfährst, wie du mit deinem Team eine **gesunde und wertschätzende Sprache entwickeln** kannst.

Welche Erfahrungen habt ihr mit schwieriger Sprache gemacht?

- Wenn man nicht auf Augenhöhe kommuniziert oder mit Vorannahme
- Wortwahl, Lautstärke, Stimme
- Aufgeregte Kunden oder Mitarbeiter
- Kein passender Ort für ein Gespräch z.B. vor dem Team
- Nicht wertschätzende Kommunikation
- Wenn es beleidigend wird
- Verallgemeinerung
- Was nehme ich hin, wo reagiere ich
- Schwierige Sprache von Kunden: „Hey Chef, komm mal her...“
- Herwinken oder Herpfeifen durch Kunden, keine Begrüßung
- Oft keine Reaktion von Mitarbeitern bei Kommunikationsversuch oder wenn man Mitarbeiter mit einbinden möchte

Die Auswirkungen schwieriger Sprache



- Man fühlt sich entwertet. Man hinterfragt sich selbst.
- Man geht in die Selbstreflexion, findet „Fehler“ bei sich selbst, versucht an sich zu arbeiten
- Man sucht Lösungen
- Demotivation, überträgt sich auch auf das Team
- Egal welche Anstrengung man unternimmt, es wird nicht angenommen und wertgeschätzt
- Es zerstört Vertrauen und das Miteinander
- Scham, Rückzug, Trotz
- Gegenangriff, Rechtfertigung

Mit schwieriger Sprache umgehen

Schwierige Sprache	Wie umgehen?
Alder, was geht ab?	Ich bin nicht dein «Alder», Du kannst Jörg zu mir sagen.
Das ist doch scheisse.	Worin liegt das Problem? Was kann ich für Sie tun? Intervention/ggf. Verhalten spiegeln
Mit den Losern wird das doch wieder nix.	
Mensch, du kannst mich mal!	
Kannst du mich nicht verstehen oder willst du nicht? Bist du blöd?	

Eine wertschätzende Sprache entwickeln



Schwierige Sprache	Was bewirkt die Aussage?	Was möchtest Du bewirken?	Wertschätzende Aussage
Bist Du blöd?	Man fühlt sich angegriffen.	Beleidigen, angreifen	
Typisch, dass Du das vergisst!	Zieht den Mitarbeiter herunter.	Der Mitarbeiter sollte selbstständig arbeiten. Mehr Zuverlässigkeit.	Mir ist aufgefallen, dass...
Das ist ja total scheisse!	Verletzend. Absolut demotivierend.	Dass Mitarbeiter etwas anders macht.	Das Beobachtete beschreiben

Was tun bei schwieriger Sprache? Seinen eigenen Weg finden



- Wir bilden nun gleich Teams, damit ihr euch austauschen könnt.
- Wir möchten lernen, schwierige Sprache zu unterbinden und Sie – im Idealfall – in wertschöpfende Sprache zu verwandeln.
- Besprecht eine Aussage aus eurem beruflichen Umfeld, die euch gestört hat.
- Wie könntet ihr reagieren? Versucht, die Diskussion von eben anzuwenden. Wie fühlt sich das an? Was kommt dabei heraus?
- Nach **20 Minuten** treffen wir uns wieder im Plenum und tauschen uns aus.

Was tun bei schwieriger Sprache? Synthese



- Wie fühlt sich das an?
- Was kommt dabei heraus?
 - Perspektivwechsel – will ich so angesprochen werden?
 - Lösungsorientiert nachfragen

Was lerne ich daraus?

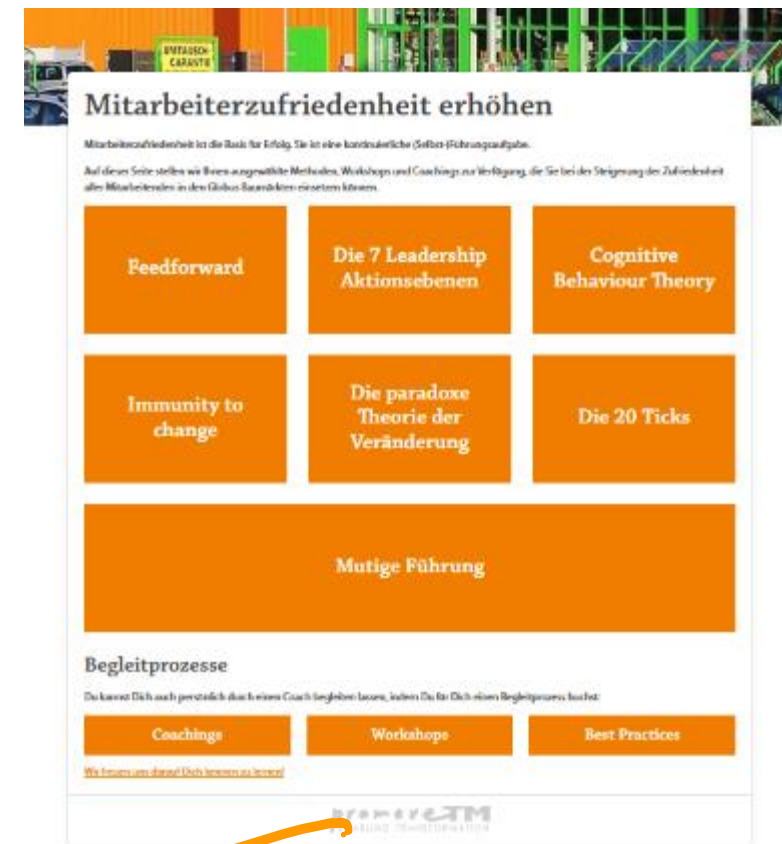


- Auf die Metaebene gehen und beschreiben, was gerade passiert
- Perspektivwechsel, emotionale Distanz schaffen.
- Reaktion situationsbedingt oder typabhängig.
- Aussagen erst einmal nicht persönlich nehmen, sondern meine Arbeitsweise oder Handlungsweise.
- Nachfragen, warum der Mitarbeiter so über mich denkt.
- Lösungsorientiert handeln.
- Ich sehe, dass ich selbst auf dem richtigen Weg bin.
- Wertschätzende Kommunikation ist sehr wichtig.
- Erst nachdenken, bevor man etwas sagt.
- Es ist noch Potential nach oben.

Ausblick

Weitere Workshops und Best Practices

- Die **Workshops** sowie die **Best Practices** stehen allen Globus-Mitarbeitenden offen. Sie sind auf **Globus Baumarkt** ersichtlich.
- Du kannst dich direkt auf der **Einstiegsseite anmelden** oder den Link an deine Mitarbeitenden bzw. Kollegen weiterleiten.
- In deinem Markt sollte ein **Plakat** aushängen, wo du dich direkt mit einem **QR-Code** zu den Veranstaltungen anmelden kannst.
- Falls du Unterstützung brauchst, besprich dich gerne mit deinem Coach bzw. Marktleiter.



Workshop 1 Umgang mit Stress	02.12.2025	15h30-17h00	Workshop 2 Konflikte klären – so bleibst Du souverän	09.12.2025	15h30-17h00
	03.12.2025	08h30-10h00		10.12.2025	08h30-10h00
	04.12.2025	12h00-13h30		18.12.2025	12h00-13h30
Workshop 3 Emotionen in den Griff kriegen	16.12.2025	13h30-15h00	Workshop 4 Richtig delegieren	13.01.2026	15h30-17h00
	17.12.2025	08h30-10h00		14.01.2026	08h30-10h00
	15.01.2026	12h00-13h30		22.01.2026	12h00-13h30
Workshop 5 Loben lernen – einfach und wirksam	20.01.2026	15h30-17h00	Workshop 6 Mitarbeitergespräche leicht gemacht	04.02.2026	15h30-17h00
	21.01.2026	09h30-10h00		05.02.2026	08h30-10h00
	29.01.2026	12h00-13h30		09.02.2026	12h00-13h30
Workshop 7 Was tun bei schwieriger Sprache?	06.02.2026	15h30-17h00	Workshop 8 Wie kann man Verantwortung einfordern?	24.02.2026	15h30-17h00
	10.02.2026	08h30-10h00		25.02.2026	08h30-10h00
	19.02.2026	12h00-13h30		26.02.2026	12h00-13h30

Danke!

promoveTM
ENABLING TRANSFORMATION

BAUMARKT GLOBUS

- Danke für deine Teilnahme an diesem Workshop.
- Wir wünschen dir viel Freude am weiteren Entwickeln
deines Potenzials.

