ZIELGERICHTET

Organisations- und Personalentwicklung



Verhalten Einfach Optimieren

Seminare Training Coaching Workshops Beratung

„Im Geschäft wie im Leben ist die einzige wirklich große Gefahr neben kapitalen Fehlern, Erfolg zu haben, ohne genau zu wissen, warum."

Jim Collins



Sie haben Erfolg und wollen ihn verstetigen / zusätzlich pushen? Sie sehen Bremsklötze auf dem Weg zu mehr Erfolg und wollen sie beseitigen? Sie wünschen sich mehr Klarheit auf IHREM WEG zum Erfolg?

In speziell auf Ihre Bedürfnisse zugeschnittenen Formaten vermitteln wir Werkzeuge mit denen Sie leichter zum Erfolg kommen. Wichtig ist uns dabei Praxistauglichkeit, Anwendbarkeit und Umsetzbarkeit. Je besser Sie wissen, was Sie brauchen desto leichter wird die Transformation gelingen.

Wir analysieren, evaluieren und entwickeln unsere Formate kontinuierlich weiter. 18 Jahre Trainingserfahrung, mehr als 200 zufriedene Kunden – wir freuen uns auf die (weitere) Zusammenarbeit mit Ihnen.

Herzlich

Karsten Bretschneider

American Psychological Association

DBVB Deutscher Bundesverband für Burnout-Prophylaxe und Prävention e.V.

Registrierung beruflich Pflegender

Zertifiziert durch IHK

GEMEINWOHL ÖKONOMIE Ein Wirtschaftsmodell mit Zukunft

In der Regel ergänzen wir den Katalog auch während der Saison.
Die aktuellste Version steht immer unter www.ziel-gerichtet.de zum Download bereit.

Inhaltsverzeichnis

Klicken Sie auf die Angebotstitel

5 Referenzen

6 Legende

Psychohygiene

Stressprävention/ Resilienz

9 Burnout – Fakten und Mythen
10 12 Schritte in ein stressärmeres Leben
11 Gesünder leben und arbeiten – Zeitmanagement / Stressmanagement / Konfliktmanagement
12 Bevor es zu spät ist – Resilienz hilft (Über-)Leben
13 Selbstfürsorge in sozialen Berufen
14 Arbeit ist eine Frage der Einstellung – Arbeitseinstellung und Arbeitsqualität regulieren
15 Frust ist keine Lösung! – Wege zu einer positiven Haltung
16 Zwänge & Ideale – Berufung und berufliche Realität

Konfliktmanagement

17 Konstruktiver Umgang mit Konflikten
18 Interkulturelle Konflikte
19 Deeskalation in Krisensituationen
20 Akute Teamkrisen – Maßgeschneiderte Auswege für IHR Team
21 Toxische Minderheiten im Team – Umgang und Lösungen
22 Mediation

Kommunikation

25 Vision, Strategie, Mission – ohne Ziel kein Weg
26 Professionelle Kommunikation – Kommunikationsstraining
27 Professionelle Kommunikation – Körpersprache lesen und nutzen
28 Interkulturelle Kommunikation
29 Wertschätzung & Respekt – Grundlage professioneller Kunden- / Klientenbeziehungen
30 Sag's einfach richtig – Professionelle, wertschätzende Kommunikation
31 Kommunikation im Team – Kritik und Feedback – fair und motivierend
32 Kommunikation im Team und Teamgespräche
33 Richtige Kommunikation im Beschwerdefall
34 Umgang mit „schwierigen" Angehörigen
35 Respektvoll ‚Nein' sagen – Kommunikationstraining
36 Personalentwicklungsgespräche

um zur jeweiligen Seite zu gelangen.

37 Mitarbeiterkritikgespräche

Organisationsentwicklung

Motivation

39 Auf, auf! – Motivation, (was) ist möglich!?
40 Prozessanalyse, Motivation
41 Motivation, Lern- und Veränderungsbereitschaft bei Erwachsenen – eine Herausforderung für die Leitung

Führung

42 Zuversicht & Lösungsorientierung – konstruktiver Umgang mit Krisen
43 Mangementkompetenzen
44 Mit dem richtigen Abstand führen – Führungskompetenz für Teamleiter
45 Konflikte im Team – Eingreifen? Ignorieren? Laufen lassen? – Führungskompetenz für Teamleiter
46 Postition Funktion Rolle – Haltung im Management
47 Souverän im Sandwich: Kompetenz und Selbstsicherheit im Alltag zwischen Baum und Borke
48 Souverän im Sandwich: Führen & Geführt werden
49 Umgang mit Low-Performern
50 Klarheit & Transparenz – Leitungsverantwortung und -kommunikation in Krisensituationen

Change Management

51 Veränderungen klug planen
52 Veränderungen umsetzen
53 Veränderungen nachhaltig implementieren
54 Teams entwickeln helfen
55 Hemmschuhe der Produktivität in Teams lösen
56 Gruppendynamit(k): Konflikte in Teams entschärfen
57 Arbeitseinstellung – Was können die Generationen voneinander lernen?
58 Die schlummernde RESSOURCE – Implizites Wissen
59 Onboarding – Gekommen um zu bleiben: erfolgreiche Mitarbeiterintegration
60 Interkulturelle Teams Effizienz / Zusammenarbeit / Problemfelder
61 Teamgespräche & Qualitätszirkel – effizient durch Moderation und Feedback
62 Teamgespräche vorbereiten, organisieren und leiten
63 Fehler = Anstoß zum lernen – professionelle Fehlerkultur verbessert Arbeitsklima & Image
64 Beschwerdemanagement als Mittel der Kundenbindung und Qualitätssicherung

Auf der nächsten Seite finden Sie noch mehr Inhalte zu unseren Angeboten.

Inhaltsverzeichnis

Qualitätssicherung

67 Einstellung · Qualität · Leistung
68 Qualität verbessern – DIN 9001 zur Optimierung der Kundenbindung und unternehmensinterner Prozesse nutzen
69 Produktivität in Dienstleistungsberufen
70 Interne Fortbildungen wirksam gestalten
71 Stress im Unternehmen – Belastungsanalyse mittels AVEM
72 Das 1 × 1 des Datenschutzes
73 Nachhaltiger Umsatz – Verkaufstraining

Supervision

75 Fallsupervision

Individuelle Begleitung

77 Integratives (Langzeit-)Coaching: Wissen nutzen
78 Stolpersteine ausräumen
79 Rollenkompetenz und Rollenfindung
80 Individuelle Stressbelastungsanalyse mittels AVEM
81 Zielgerichtet wachsen

Wir stellen uns vor

84 Kontakt

Referenzen


ASB
Arbeiter-Samariter-Bund


AWO


attac


DIE
JOHANNITER
Aus Liebe zum Leben


Deutsches
Rotes
Kreuz


Malteser


CASA REHA
von Mensch zu Mensch


Diakonie

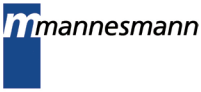

K&S
SENIORENRESIDENZEN


CURA
Seniorencentren


Friedrich Naumann
STIFTUNG


MAX PLANCK INSTITUTE
OF MOLECULAR CELL BIOLOGY
AND GENETICS


EPSON


mannesmann
Mannesmann
Datenverarbeitung GmbH


pro
civitate


ST. GEORG
UNTERNEHMENSGRUPPE


TECHNISCHE
UNIVERSITÄT
DRESDEN


T
Mobile


ERNST VON
BERGMANN
KLINIKUM


STAATSMINISTERIUM
FÜR KULTUS
Freistaat
SACHSEN


VOLKS
SOLIDARITÄT


Bayerisches Staatsministerium für
Unterricht und Kultus

Legende

Veranstaltungsformate

Seminare

S Vermitteln fachliches und methodisches Basiswissen anhand von Beispielen aus der Praxis.

Training

T Überführen Wissen (aus Seminaren) in die Praxis, um situationsspezifische Verhaltensmuster und -weisen zu erlernen oder zu optimieren.
Die konkrete Anwendung steht im Mittelpunkt.

Coaching

C Das Coaching ist eine moderierte Arbeit mit gemeinsamer Zielsetzung, z. B. als Wiederholung und Aufbau von Seminar- oder Trainingswissen.

Workshops

W Ein Workshop gibt Hilfe zur Selbsthilfe in Form von Feedback, individuellen Anstößen und Methoden zur eigenen Problemlösungsfindung.

Beratung

B Als Experten analysieren wir fachlich, begleiten und unterweisen.

Supervision

V Begleitet Einzelne, Teams, Gruppen und Organisationen bei der Reflexion und Verbesserung ihres privaten, beruflichen oder ehrenamtlichen Handelns.

Legende

Zielgruppen



Geschäftsführung und gehobenes Management



Mittlere Leitungsebene
z. B. Oberärzte, Team-, Projekt-, Wohnbereichsleiter



Pflegedienstleitung



Mitarbeiter



geringer qualifizierte Mitarbeiter
z. B. Pflegehelfer, Betreuungsassistenten, Servicepersonal, Reinigungskräfte

Psychohygiene



Stressprävention/ Resilienz

Burnout – Fakten und Mythen

ZIEL „Burnout“ – was Sie darüber wissen sollten.

Inhalt

Was ist „Burnout“? – valide Informationen zum Thema.

für Unternehmer

- konzipiert für Inhaber- und Management
- Möglichkeiten zum Selbstschutz
- Sicherung des Gleichgewichtes von Anstrengung und Erholung

für Unternehmen

- für Inhaber, Management und in der Unternehmensorganisation Tätige
- Möglichkeiten zur Prävention innerhalb des Unternehmens
- Erkennung gefährdeter Mitarbeiter
- Stress vermeidende Gestaltung von Arbeitsprozessen

Gerne optimieren wir dieses Angebot entsprechend Ihrer konkreten Erfordernisse.

Lohnend für

Geschäftsführung, Mittlere Leitungsebene, Mitarbeiter im Personalwesen

Stressprävention/ Resilienz

12 Schritte in ein stressärmeres Leben

ZIEL 12 praktische Ansätze zum konstruktiven Umgang mit Stress

S
T
C
W
B
V

Inhalt

Aus 12 sofort umsetzbaren Möglichkeiten zur Stressvermeidung wählen die Teilnehmenden aus, wie sie den Stress im eigenen Leben verringern möchten.

Lohnend für

Jeden

Stressprävention/ Resilienz

Gesünder leben und arbeiten – Zeitmanagement / Stressmanagement / Konfliktmanagement

ZIEL

Mit Hilfe von Zeitmanagement / Stressmanagement / Konfliktmanagement den Stress verringern und zufriedener leben

Inhalt Zeitmanagement:

- Zeitfresser identifizieren
- ziel-gerichtete Planungs- und Arbeitstechniken nutzen
- das Selbst- und Gruppenmanagement verbessern
- ihre Work-Life-Balance ausgleichen und optimieren

Inhalt Stressmanagement:

Wie entsteht Stress? Welche Faktoren wirken verstärkend? Was lässt sich dagegen tun?
Wie begegne ich Stress am besten

- mental/ emotional/ kommunikativ
- im Alltag

Wie kann man lernen, mit Stress umzugehen?

Inhalt Konfliktmanagement:

- *Was haben Konflikte mit Stress zu tun?*
- Wie nehme ich Konflikte wahr, welche Einstellung habe ich dazu?
- Wie kann ich Stress in Konflikten abbauen, welche Strategien zur Lösung gibt es?
- Feedback zum eigenen Verhalten in einem geschützten Rahmen.

Methoden

- Beispielanalyse anhand des transaktionalen Stressmodells nach Lazarus
- Analyse und Diskusstion von Verhaltensmustern
- Erarbeitung und Training alternativer Verhaltesnstrategieen

Gerne optimieren wir diese Angebote entsprechend Ihrer konkreten Erfordernisse.

Lohnend für

Geschäftsführung, Mittlere Leitungsebene, Mitarbeiter

Stressprävention/ Resilienz

Bevor es zu spät ist – Resilienz hilft (Über-)Leben

ZIEL

Achtsamkeit für eigene Ressourcen – Fähigkeiten erkennen und für die Bewältigung von Krisen nutzen

S
T
C
W
B
V

Inhalt

- Was ist Resilienz?
- Welche Bedeutung hat sie, wofür brauchen wir sie?
- Eigene Ressourcen erkennen und zur Bewältigung von Krisen gezielt anwenden
- Indikatoren für Stress / Regeneration wahrnehmen
- Schärfung der Wahrnehmung
- Werkzeuge für den Umgang mit Krisen
- Aufbau / Erweiterung von Praxis- und Handlungskompetenz

Methoden

- Inputs
- Übungen
- Selbst- / Fremdreflexion
- Systemische Methoden

Lohnend für

Jeden

Auch als offenes Seminar buchbar. Unverbindliche Vorreservierungen sind möglich.

Stressprävention/ Resilienz

Selbstfürsorge in sozialen Berufen

ZIEL

Überforderung und Überlastung mit einer konstruktiven Haltung begegnen.
Selbstwahrnehmung schärfen, Entlastung finden.

Inhalt

Selbstfürsorge

- Selbstwahrnehmung – Klärung und Übung
- Entlastung – Klärung & Übung
- Spannungsabbau - Klärung & Übung
- Grenzen definieren & setzen
- Zielklarheit

Methoden

- Inputs
- Übungen
- Gruppenarbeit

Lohnend für

In sozialen Berufen Tätige

Gerne optimieren wir dieses Angebot entsprechend Ihrer konkreten Erfordernisse.

S T C W B V

Stressprävention/ Resilienz

Arbeit ist eine Frage der Einstellung – Arbeitseinstellung und Arbeitsqualität regulieren

ZIEL

Lebensqualität und Arbeitsqualität erhöhen sich mit einer positiven Einstellung zur Arbeit

S
T
C
W
B
V

Inhalt

- mehr Zufriedenheit bei der Arbeit – Vorteile einer positiven Arbeitseinstellung
- Warum Gleichgültigkeit keine Lösung ist
- Heraus aus der Opferrolle
- konstruktive Wendungen
- Verpflichtungen in einem Arbeitsverhältnis

Methoden

- Reflexion
- Diskussion
- Spotlights
- systemische Perspektiven

Lohnend für

Mitarbeiter mit Fokus auf Schwierigkeiten

Auch als offenes Seminar buchbar. Unverbindliche Vorreservierungen sind möglich.

Stressprävention/ Resilienz

Frust ist keine Lösung! – Wege zu einer positiven Haltung

ZIEL

Überforderung und Überlastung mit einer konstruktiven Haltung begegnen.
Lösungen individuell und im Team schaffen.
Möglichkeiten statt Hindernissen sehen!

Inhalt

Chronischer Stress und ständige Veränderungen führen zu Frust, der nicht immer auf konstruktive Art bewältigt wird.

- Frust abbauen
- Ursachen für Frustration erkennen
- Probleme und Schwierigkeiten in lösbare Einheiten segmentieren
- Verhaltensalternativen erarbeiten und einüben
- positive Eindrücke wahrnehmen
- Ziele erreichen und zu positivem Outcome finden

Methoden

- Wahrnehmungsübungen
- Gruppenarbeiten
- Praxissimulationen

Lohnend für

Jeden

Stressprävention/ Resilienz

Zwänge & Ideale – Berufung und berufliche Realität

ZIEL

Psychohygiene für Orientierung und innere Stabilität in alltäglich erlebter beruflicher Realität

S
T
C
W
B
V

Inhalt

Persönlicher Anspruch an das Handeln und tägliche Realität können zu einer schwer auflösbaren inneren Spannung führen. Dieses Angebot gibt Orientierung.

- Anspruch an sich selbst und Ziele in der täglichen Arbeit
- Was bedeutet Realismus?
- Wo sind persönliche Grenzen?
- Diese Grenzen erkennen, kennen und auf die Arbeitsaufgaben projizieren
- Fallbesprechungen für den Praxistransfer

Methoden

- Wahrnehmungsübungen
- Selbst- und Fremdreflexion
- Gruppenarbeiten
- Ableitungen für die Praxis

Lohnend für

Mittleres Management, Pflegedienstleitungen, alle Mitarbeiter



Konfliktmanagement

Konstruktiver Umgang mit Konflikten

ZIEL

Konflikte als Normalität anerkennen, unterschiedliche Positionen erkennen, konstruktive Lösungen finden und Eskalationen vorbeugen.

Inhalt

Konflikte verschlechtern das Arbeitsklima und verringern die Produktivität. Die Folgen sind unzufriedene Kunden, verringerte Arbeitsproduktivität, höherer Krankenstand, verschlechterte Kommunikation und Qualität.

Es geht darum:

- Konflikte als normale Bestandteile des menschlichen Zusammenlebens anzuerkennen,
- sich um eine kooperative und angemessene Konfliktbewältigung zu bemühen
- angemessenen Umgang mit jeder Art von Konflikten zu erlernen und
- zu üben

Anhand von Konfliktsituationen werden Ursachen analysiert sowie deeskalierende und angemessene Verhaltens- und Reaktionsweisen trainiert. Teilnehmende gewinnen mehr Sicherheit im Umgang mit Konflikten im beruflichen und privaten Alltag.

Gerne optimieren wir dieses Angebot entsprechend Ihrer konkreten Erfordernisse.

Lohnend für

Geschäftsführung, alle Mitarbeiter

Konfliktmanagement

Interkulturelle Konflikte

ZIEL Umgang mit interkulturellen Konflikten in der Organisation

S
T
C
W
B
V

Inhalt

- In interkulturellen Teams entstehen Konflikte aufgrund verschiedener kultureller Prägung
- Gepflogenheiten
- Arbeitseinstellungen
- Qualitätsbegriffen
- diese Veranstaltung erklärt:
- kulturelle Prägungen im Konfliktverhalten
- Unterschiede einzelner Kulturregionen zu westlichen Gewohn- und Gepflogenheiten
- Lösungsmöglichkeiten

Lohnend für

Leitungen, Mitarbeiter, Teams



Konfliktmanagement

Deeskalation in Krisensituationen

ZIEL Richtiges Verhalten in Krisensituationen erlernen und gezielt deeskalieren.

Inhalt

Welche Faktoren beeinflussen die Eskalation von Konflikten? Wann und warum knallt es? Welche Möglichkeiten der Einflussnahme habe ich? Antworten auf diese Fragen gibt diese Veranstaltung.

Außerdem können folgende Bereiche angesprochen werden:

- Umgang mit freiheitsentziehenden Maßnahmen
- Nacharbeit im Team
- Selbsthygiene der Mitarbeiter, innere Verarbeitung
- richtiges Verhalten in Krisensituationen erlernen und gezielt deeskalieren

Im Training sensibilisieren die Teilnehmer eigenes und fremdes Konfliktverhalten. Sie bewahren ihre Handlungskompetenz und erhöhen die Sicherheit im Umgang mit aggressionsgeladenen Situationen. Durch gezielte Wahrnehmungslenkung und deeskalierend wirkende Kommunikationsstrategien nehmen sie beruhigend Einfluss und erweitern Ihre Handlungsmöglichkeiten.

Methoden

- Stresstheorie
- Übungen zur Umfeld, Selbst- und Fremdwahrnehmung
- Eigensicherung im Beruf
- Deeskalierende Kommunikationsformen
- Hinweise zur individuellen und kollegialen Nachbereitung

Lohnend für

Geschäftsführung, Mittlere Leitungsebene, Pflege(fach-)kräfte, in ambulanten und stationären Einrichtungen der Altenpflege und Mitarbeiter in der Behindertenhilfe

Konfliktmanagement

Akute Teamkrisen – Maßgeschneiderte Auswege für IHR Team

ZIEL Konstruktive Wendung für akute Teamkrisen

S T C W B V

Inhalt

- problematische Dynamiken und/ oder Konflikte in Teams stören die Effizienz der Arbeit, verhindern Klientenorientierung und bedrohen den Ruf der Organisation.
- Mit Hilfe bewährter Werkzeuge aus Sozialpsychologie und Managementlehre finden wir gemeinsam mit IHNEN den Weg aus JEDER akuten Teamkrise.
- Ein 1-tägiger Workshop in Ihrem Haus ermittelt Ursache und Anlass sowie den Beitrag Einzelner zu dieser Situation und entwickelt konstruktive Lösungen.

Lohnend für

Geschäftsführungen, Einrichtungsleitungen, Pflegedienstleitungen, Teamleitungen



Konfliktmanagement

Toxische Minderheiten im Team – Umgang und Lösungen



Destruktivität & Negativität von Einzelpersonen oder Minderheiten im Team durchbrechen

Inhalt

- „Ich hab nur noch zwei Jahre bis zur Rente.“, „In meinem Alter muß ich nichts mehr lernen.“ „Das haben wir schon immer so gemacht.“
- Krank feiern auf Kosten des Teams
- Solche Einstellungen verringern Produktivität, verschlechtern die Stimmung
- dieser Workshop
  - ermittelt Ursachen
  - stärkt die Mehrheit
  - zeigt Wege in konstruktive Teamdynamik
  - verringert Fluktuation

Lohnend für

Leitungen & Teams

Konfliktmanagement

Mediation

ZIEL

Mediation ist ein strukturiertes Verfahren für den Umgang mit und die Lösung von Konflikten und eine Alternative zur gerichtlichen Auseinandersetzung.

S
T
C
W
B
V

Inhalt

Mediation als Möglichkeit der Konfliktlösung kennen lernen und nutzen.

- Was ist Mediation?
- Wann und wo eignet sich Mediation zur Konfliktlösung?
- Wie läuft ein Mediationsverfahren ab?
- Grundsätze in der Mediation

Für den Umgang mit eskalierten Konflikten und stark verhärteten Positionen der Konfliktpartner kann eine Mediation die letzte Möglichkeit einer außergerichtlichen Einigung oder eine Alternative zur gerichtlichen Auseinandersetzung darstellen. In dieser Veranstaltung lernen die Teilnehmer dieses Verfahren kennen und anwenden.

Methoden

- Präsentation
- Vortrag
- Einzel-, Gruppenarbeiten
- Simulationen

Lohnend für

Mittlere Leitungsebene, Pflege(fach-)kräfte, in ambulanten und stationären Einrichtungen der Altenpflege und Mitarbeiter*innen in der Behindertenhilfe

Kommunikation

Kommunikation

Vision, Strategie, Mission – ohne Ziel kein Weg

ZIEL

Ziele wirken Sinn stiftend und motivierend. Gelingende Strategievermittlung erleichtert Führung enorm.

Inhalt

Häufig führen unklare Beschreibung und intransparente Kommunikation von Unternehmenszielen und Maßgaben zu Verunsicherung und Schwierigkeiten bei den Mitarbeitern. Dieses Seminar hilft Ihnen, Ihre Ziele verständlich zu beschreiben und weiter zu geben!

Mögliche Inhalte zum Beispiel:

- strategische und taktische Unternehmenskommunikation zur Motivation von Mitarbeitern
- Ziele transparent machen – wenn Mitarbeiter verstehen, worum es geht ziehen sie auch mit
- Informationsverluste im Team – wie bekommen Sie Kommunikationsprozesse in den Griff?

Selbstverständlich schneiden wir das Konzept auf Ihre konkreten Bedürfnisse zu.

Lohnend für

Geschäftsführung, Mittlere Leitungsebene

Kommunikation

Professionelle Kommunikation – Kommunikationsstraining

ZIEL Kommunikation erfolgreich gestalten.

S T C W B V

Inhalt

- Basics professioneller Kommunikation
- Kommunikationshemmnisse erkennen und beseitigen
- Anwendung psychologischer Modelle zur Analyse
- Reflexion von Alltagssituationen
- Erarbeitung erfolgversprechenderer Alternativen

Methoden

- Reflexion
- Diskussion
- Spotlights
- Übungen

Lohnend für

Jeden, der seine Kommunikation optimieren möcht

Auch als offenes Seminar buchbar. Unverbindliche Vorreservierungen sind möglich.



Kommunikation

Professionelle Kommunikation – Körpersprache lesen und nutzen

ZIEL Körpersprache für erfolgreiche Kommunikation ziel←gerichtet einsetzen

Inhalt

Die Bedeutung der Körpersprache erkennen:
- Welche Signale der Körpersprache haben welche Bedeutung?
- Welche Wirkung kann Körpersprache entfalten?

Bewusst mit Körpersprache und Stimme umgehen:
- Die Stimme als Instrument – Signale jenseits der Worte verstehen
- Mimik, Gestik, Haltung, Tonalität – Bewusstsein schafft Gestaltungsräume
- Mit Blicken achtsam arbeiten

Kommunikation ist mehr als Worte
- Die Regeln der nonverbalen Kommunikation
- Möglichkeiten und Grenzen des Umgangs mit körpersprachlichen Signalen
- Wie wirkt meine Körpersprache auf andere?
- Körpersprachliche Hinweise auf Sympathie/ Antipathie

Ihr Nutzen
- Sie wissen mehr über die Bedeutung der Körpersprache und können die Körpersprache anderer lesen und interpretieren
- Sie verstehen, welche Signale welche Bedeutung haben und wie Sie damit umgehen können
- Sie lernen, Körpersprache in der Praxis anwendungsbezogen einzusetzen
- Übertragung der Seminarinhalte auf Ihren Arbeitsbereich

Methoden

- Übungen und Feedback
- Praxissimulationen
- Fremd- und Selbstanalyse
- Videobeispiele
- Gruppendiskussion

Lohnend für

- Management
- Mitarbeiter mit Umgang mit Menschen mit Beeinträchtigungen / Demenz

Kommunikation

Interkulturelle Kommunikation

ZIEL Sichere Kommunikation in interkulturellen Teams

S
T
C
W
B
V

Inhalt

- Ebenen der Kommunikation
- Grundregeln
- Unterschiede in der Kommunikation zwischen Kulturen
- Besonderheiten einzelner Kulturen
- Kommunikationsfallen
- Auswege & Wege in eine klare, konfliktarme Kommunikation

Methoden

- Selbstwahrnehmungsübungen
- Feedback
- Definition von Verhaltensnormen
- Umsetzungshilfen

Lohnend für

Leitungen, Mitarbeiter, Teams



Kommunikation

Wertschätzung & Respekt – Grundlage professioneller Kunden- / Klientenbeziehungen



Wertschätzung & Respekt als Grundhaltung entwickeln/unterstützen

Inhalt

Theoretisch sind Wertschätzung & Respekt Selbstverständlichkeiten im Umgang mit Kunden und Klienten. Die Praxis sieht oft anders aus. Wir helfen, Fortschritte zu erzielen.

- Wertschätzung & Respekt – Bedeutung und Praxis im Alltag
- Hinderungsgründe
- Wie sieht wertschätzender und respektvoller Umgang miteinander im Alltag aus?
- Reflexion der eigenen Situation
- Wege zu mehr Wertschätzung & Respekt

Methoden

- Selbstwahrnehmungsübungen
- Feedback
- Definition von Verhaltensnormen
- Umsetzungshilfen

Lohnend für

Mittleres Management, Pflegedienstleitungen, Mitarbeiter, geringer qualifizierte Mitarbeiter

Kommunikation

Sag‘s einfach richtig – Professionelle, wertschätzende Kommunikation

ZIEL

Selbstsicherheit und Zuwendung durch eigene Kommunikation vermitteln:

- eigenes Verhalten besser verstehen
- sich besser ausdrücken lernen
- mit kritischen Situationen besser umgehen können

S
T
C
W
B
V

Inhalt

Fehlende oder schlechte Kommunikation kostet Energie, verschlechtert das (Arbeits-) Klima und gefährdet im schlimmsten Fall die Beziehung zu Ihren Kunden!
Deshalb hilft diese Veranstaltung:

- Grundlagen einer guten Kommunikation zu erlernen
- das eigene Verhalten besser zu verstehen
- Kommunikation in Konfliktsituationen

Lohnend für

Mitarbeiter in sozialen Berufen



Kommunikation

Kommunikation im Team – Kritik und Feedback – fair und motivierend

ZIEL Kritik und Feedback in motivierender Form zur Optimierung laufender Prozesse.

Inhalt

Eine der schwierigsten Aufgaben von Vorgesetzten ist es, Mitarbeitern notwendige Kritik auf konstruktive Art beizubringen, die sie zur Anwendung und Umsetzung motiviert.

Trainiert werden:

- Angriff oder Feedback? Wahrnehmung von Kommunikation
- Sich so ausdrücken, dass die Botschaft auch ankommt
- der Unterschied zwischen Kritik und Feedback
- Empathie

Dieses Training bietet Raum zum Üben, Üben, Üben!

Lohnend für

Geschäftsführung, Mittlere Leitungsebene, Pflegedienstleitung

S T C W B V

Kommunikation

Kommunikation im Team und Teamgespräche

ZIEL Mehr Effizienz und verbesserte Wirksamkeit von Teamgesprächen.

S T C W B V

Inhalt

Teamarbeit spielt in der Arbeitsrealität vieler Unternehmen eine wichtige Rolle. Gute Teams sind Gold wert, aber leider eher selten. In diesem Seminar lernen Sie, wie Sie mit Teamentwicklung die Leistungen und Motivation Ihrer Mitarbeiter steigern können und deren persönliche Entwicklung bestmöglich fördern.

Erfolgreiche Teams:

- haben herausfordernde, aber erreichbare Ziele
- werden wahrnehmbar geführt und tragen gemeinsam Verantwortung
- haben klar abgegrenzte Rollen und Aufgaben
- zeichnen sich durch offene Kommunikation und transparente Organisation aus
- pflegen einen wertschätzenden Umgang miteinander und fühlen sich zusammengehörig

In diese Veranstaltung klären wir:

- was ein Team und Teamarbeit eigentlich ist und sein sollte
- wie bestehende Teams optimiert werden können
- wie ein Team idealerweise aufgebaut und zusammengestellt wird
- welche Teamrollen typisch sind
- wie Teamleitung funktioniert
- welche Teamentwicklungsphasen es gibt und wie man diese aushält, fördert und nutzt
- wie Teams gesund und schnell produktiv werden
- welche Lösungswege für Konflikte im Team bereitstehen
- wie Teamgespräche gewinnbringend geplant und gestaltet werden
- was es bei der Moderation von Teamsitzungen zu beachten gibt
- wie Teamgespräche evaluiert und in die Qualitätssicherung eingebunden werden

Lohnend für

Geschäftsführung, Mittlere Leitungsebene

Kommunikation

Richtige Kommunikation im Beschwerdefall

ZIEL

Mehr Kundenzufriedenheit und effizientere Prozesse durch bestmögliches Beschwerdemanagement.

Inhalt

Sicher und adäquat auf Beschwerden reagieren:
Das richtige und erfolgversprechende Verhalten im Beschwerdefall ist erlernbar. Gewinnen Sie durch ein praxisorientiertes und individuelles Training Sicherheit, professionell auf Beschwerden zu reagieren.

Eine Beschwerde ist ein Geschenk:
Reklamierende oder sich beschwerende Kunden sind eine Chance für das Unternehmen, die Qualität der Leistungen und die Kundenzufriedenheit zu verbessern. Kunden, die sich beschweren, können durch professionelles Beschwerdemanagement zu Stammkunden und „Weiterempfehlern" werden!

S T C W B V

Themen

- Qualitätskriterien einer erfolgreichen Beschwerdebehandlung
- Phasen des Beschwerdemanagements
- Unterschiede im Verhalten gegenüber Geschäftspartnern, Patienten oder Angehörigen
- Deeskalationsstrategien und -techniken
- Umgang mit Konflikten
- Unterschiede in der direkten, telefonischen oder schriftlichen Kommunikation
- Vorbereitung von Rückrufen
- Dank für eine Beschwerde ausdrücken
- richtig Zuhören
- Lösungsorientierung in Haltung und Sprache
- Lösungen positiv kommunizieren und formulieren
- ruhig und gelassen bleiben
- kundenorientierte Gesprächsführung und Fragetechniken
- souverän auf persönliche Angriffe reagieren
- Stress erfolgreich bewältigen

Gerne optimieren wir dieses Angebot entsprechend Ihrer konkreten Erfordernisse.

Lohnend für

Geschäftsführung, alle Mitarbeiter

Kommunikation

Umgang mit „schwierigen“ Angehörigen

ZIEL

Selbstsicherheit und Zuwendung durch eigene Kommunikation vermitteln:

- eigenes Verhalten besser verstehen
- sich besser ausdrücken lernen
- mit kritischen Situationen besser umgehen können

S T C W B V

Inhalt

Fehlende oder schlechte Kommunikation kostet Energie, verschlechtert das Klima zwischen Pflegekräften, Pflegebedürftigen und Angehörigen.

Deshalb hilft diese Veranstaltung:

- die Persönlichkeit der Angehörigen besser einzuschätzen,
- auf angemessene Art zu reagieren,
- Eskalationen nach Möglichkeit vorzubeugen,
- Grenzen respektvoll zu kommunizieren.

Methoden

Vortrag, Einzelarbeit, Gruppenarbeit, Fallbesprechungen, Fallsimualtionen

Lohnend für

Alle Mitarbeiter mit Kontakt zu Angehörigen

Kommunikation

Respektvoll ‚Nein' sagen – Kommunikationstraining

ZIEL

Mit gutem Gewissen Wünsche des Gegenübers ablehnen und dies auf eine, für den anderen akzeptable Weise, kommunizieren.

Inhalt

Immer wieder geraten Pflegekräfte in kommunikativ schwierige Situationen. Angehörige und/oder Bewohner/Patienten haben häufig eine andere Sicht als die mit Pflege/Betreuung Beauftragten.

Hier geht es darum:

- Grundregeln der Kommunikation zu lernen
- lernen, respektvoll nein zu sagen
- klar eine eigene Position zu kommunizieren und dabei die Würde des Gegenübers zu respektieren
- mit Hilfe von praktischen Beispielen alternative Handlungsweisen zu üben

Lohnend für

Geschäftsführung, Mittlere Leitungsebene, Pflege(fach-)kräfte, in ambulanten und stationären Einrichtungen der Altenpflege und Mitarbeiter in der Behindertenhilfe

S T C W B V

Kommunikation

Personalentwicklungsgespräche

ZIEL

Mehr Effizienz und verbesserte Wirksamkeit von Personalentwicklungsgesprächen.

S T C W B V

Inhalt

Personalentwicklungsgespräche als Werkzeug:
Stärken Sie die Mitarbeiterbindung und setzen Sie gleichzeitig Ihre eigenen Ziele um. Denn zufriedene Mitarbeiter bleiben länger!

Personalentwicklungsgespräche als Führungsinstrument:
Gewinnen Sie mehr Sicherheit bei der Durchführung und Gestaltung.

Themen

- Grundlagen der Kommunikation
- Vorbereitung, Durchführung und Auswertung von Personalentwicklungsgesprächen
- Erstellen eines individuellen Leitfadens
- Finden von Argumenten
- Eingehen auf den Gesprächspartner
- Umgehen von Fallstricken

Wir finden gemeinsam individuelle Antworten auf Fragen wie:

- Wie nutze ich Personalentwicklungsgespräche als Mittel der Qualitätssicherung?
- Gebe ich Mitarbeitern das Gefühl, sich ernst genommen zu fühlen?
- Welche Entwicklungsvereinbarungen dienen Unternehmen und Mitarbeitern?

Selbstverständlich schneiden wir das Konzept gerne auf Ihre konkreten Anforderungen zu.

Lohnend für

Geschäftsführung, Mittlere Leitungsebene



Kommunikation

Mitarbeiterkritikgespräche

ZIEL Klare, eindeutige und wertschätzende Vermittlung von Mitarbeiterkritik.

Inhalt

Kritisieren heißt fördern:
Konstruktive Kritik richtig eingesetzt nutzt der Entwicklung Ihrer Mitarbeiter und sorgt für effektive Arbeitsabläufe im Unternehmen.

In diesem Training lernen und trainieren Sie praxisorientiert, wie Sie Mitarbeiterkritikgespräche vor- und nachbereiten und vor allem erfolgreich durchführen können. Der Schwerpunkt liegt auf praktischen Übungen mit hilfreichen Tipps, orientiert am betrieblichen Alltag.

Richtig kritisieren und reagieren:
Werden Sie sicher im Führen von Mitarbeiterkritikgesprächen und trainieren Sie, zielorientiert auf unterschiedliche Reaktionen Ihrer Mitarbeiter einzugehen.

S T C W B V

Themen

- Grundlagen der Kommunikation
- Konfliktbereitschaft und Umgang mit Konflikten
- reflektieren des eigenen Kritikverhaltens
- planen, durchführen und auswerten von Mitarbeiterkritikgesprächen
- konstruktiv und lösungsorientiert kritisieren
- typische Mitarbeiterreaktionen
- Mitarbeiterkritikgespräche zur Qualitätssicherung nutzen

Selbstverständlich schneiden wir das Konzept gerne auf Ihre konkreten Anforderungen zu.

Lohnend für

Geschäftsführung, Mittlere Leitungsebene

Organisationsentwicklung

Motivation

Auf, auf! – Motivation, (was) ist möglich!?

ZIEL

Basierend auf neuesten sozialpsychologischen Erkenntnissen erfahren und erleben sie, was möglich ist!

Inhalt

- Das Spannungsfeld widersprüchlicher Erwartungen mit mehr Souveränität meistern
- Klarheit über IST-Zustand & SOLL-Möglichkeiten
- Anspruch & Machbarkeit in Einklang bringen
- Kraft sparen, Kräfte nutzen
- mehr Bewusstsein über die eigene Situation & Position

Methoden

- Kreativität & Stringenz
- Neues & Bewährtes aus der Führungsforschung
- Fallbeispiele & Simulationen
- Einzel- & Gruppenarbeit

Nutzen Sie dieses Format in drei Anwendungsbereichen:

1. als Führungsinstrument
2. für den Umgang mit (unmotivierten) Mitarbeitern
3. für den Umgang von Mitarbeitern mit Klienten

Lohnend für

Geschäftsführung, Mittlere Leitungsebene

S T C W B V

Motivation

Prozessanalyse, Motivation

ZIEL

Sie versuchen Abläufe in Ihrem Unternehmen optimal zu gestalten und trotzdem arbeiten die Mitarbeiter an der Grenze der Belastung und sind unzufrieden. Woran kann das liegen?

S T C W B V

Inhalt

Der Blick von außen hilft:

- interne Abläufe besser zu verstehen
- eigene Lösungen zu finden
- mit der Lupe auf (bisher unerkannte) Problemursachen zu blicken
- Klarheit und Sicherheit für das weitere Vorgehen zu finden

Themen zur Auswahl

- Analyse von Unternehmensprozessen
- Mitarbeitermotivation
- Ihr eigenes Thema

Lohnend für

Geschäftsführung, Mittlere Leitungsebene



Motivation

Motivation, Lern- und Veränderungsbereitschaft bei Erwachsenen – eine Herausforderung für die Leitung

ZIEL Motivation verstehen, um Lernen und Veränderungsbereitschaft zu fördern

Inhalt

- Reflexion und Analyse Ihrer Wünsche und Zielvorstellungen
- Welche Ziele lassen sich wie realisieren
- Motivation und Lernen besser verstehen
- Ableitung von unterstützenden Maßnahmen
- Erweiterung Ihrer Handlungskompetenz
- Viele Tipps für die Praxis im Alltag

Lohnend für

Einrichtungs- / Pflegedienst- / Stations- / Wohnbereichsleitungen

S T C W B V

Führung

Zuversicht & Lösungsorientierung – konstruktiver Umgang mit Krisen

ZIEL

Zuversicht als Werkzeug zur Gestaltung einer schöneren Arbeits- und Lebensrealität

S
T
C
W
B
V

Inhalt

- Wir gestalten unsere Realität selbst
- Wege zu positive Erfahrungen
- Selbstwirksamkeit – der schlummernde Riese
- Lösungen vs. Probleme
- selektiver Umgang mit Information verändert Wahrnehmung
- gesunde soziale Beziehungen als Ressource
- Probierwerkstatt für andere Perspektiven

Lohnend für

Jeder, dem Mut gut tut
Führungskompetenzen

Führung

Mangementkompetenzen

ZIEL

Aus- und Fortbildung essentieller Fähigkeiten für erfolgreiche Führungsarbeit in der jeweiligen Managementebene. Klarheit bezüglich eigener Fähigkeiten, Vorstellungen und Wünsche bezüglich der Leitungsverantwortung, effizientere Umsetzung von Vorgaben, weniger Stress.

Inhalt

Kommunikation:

- Grundlagen der Kommunikation
- Feedback als Grundlage von Führungsarbeit
- Wertschätzende Kommunikation als Feedbackinstrument

Motivation:

- Was ist Motivation und wie funktioniert sie?
- Wie gelingt die Motivation mit den zur Verfügung stehenden Ressourcen?

Anleitung von Mitarbeitern:

- Klare Anweisungen und respektvolle Kontrolle.

Delegieren lernen:

- Klare Rollenverteilung und Selbstschutz durch Delegation von Aufgaben und Verantwortung.

Distanz wahren:

- Führen UND dazu gehören – DIE Herausforderung für Mitarbeiter mit Leitungsverantwortung.

Sellbst- und Fremdreflektion:

- Das eigene Führungsverhalten reflektieren und gespiegelt bekommen – wie wirke ich?

Lohnend für

Geschäftsführung, Mittlere Leitungsebene, Wohnbereichsleitungen, Pflegedienstleitung

Auch als offenes Seminar buchbar. Unverbindliche Vorreservierungen sind möglich.
Selbstverständlich schneiden wir das Konzept gerne auf Ihre konkreten Anforderungen zu.

Führung

Mit dem richtigen Abstand führen – Führungskompetenz für Teamleiter

ZIEL

- Reflexion der Situation im Team
- Gelingende Balance zwischen Z ugehörigkeit und Überblick
- praktisch umsetzbare Erkenntnisse

S
T
C
W
B
V

Inhalt

- Was bedeutet Führung in Bezug auf Abstand?
- Spannungsfeld Teamleiter - Teammitglieder
- Führungsposition und -aufgaben auf die eigene Situation anwenden
- Freiräume für Führungsaufgaben
- Ziele und Regeln als Werkzeuge

Ihr Nutzen

- Klarheit für eigenes Führungsverhalten
- Feedback zur Situation
- praktische Impulse zur Weiterentwicklung

Methodik

- Übungsbeispiele, Fallstudien
- Inputs
- Moderierte Diskussion
- Erfahrungsaustausch

Lohnend für

Teamleiter



Führung

Konflikte im Team – Eingreifen? Ignorieren? Laufen lassen? – Führungskompetenz für Teamleiter

ZIEL

- Konflikte verstehen
- Ursachen erkennen
- Lösungen entwickeln (lassen)

Inhalt

- Was bedeutet Führung in Bezug auf Konflikte?
- Konfliktkompetenz als Teamleiter
- Konfliktsymptome und -ursachen richtig erkennen und interpretieren
- Wann muss ein Teamleiter eingreifen?
- Interne und externe Interventionen
- Ziele und Regeln als Werkzeuge

Ihr Nutzen

- Klarheit für eigenes Führungsverhalten
- Erweiterung eigener Handlungskompetenz
- Feedback zur Situation
- praktische Impulse zur individuellen Weiterentwicklung

Methodik

- Übungsbeispiele, Fallstudien
- Inputs
- Moderierte Diskussion
- Erfahrungsaustausch

Lohnend für

Teamleiter

Führung

Postition Funktion Rolle – Haltung im Management

ZIEL

Die eigene Position im Unternehmen in ihrer Funktion kennen und durch klares Rollenverhalten untermauern.

S
T
C
W
B
V

Inhalt

- Was bedeutet Position – Funktion – Rolle?
- Welches Rollenverhalten macht eine Führungskraft aus?
- Besondere Herausforderung: Aufstieg aus dem Team
- Teamsituationen erkennen und das eigene Rollenverhalten anpassen
- Motivation und Autorität – durch Flexibilität gezielt und erfolgreich führen

Lohnend für

Mittlere Führungsebene

Führung

Souverän im Sandwich: Kompetenz und Selbstsicherheit im Alltag zwischen Baum und Borke

ZIEL

Ihre Mitarbeiter erwarten von Ihnen Vertrauen, Einfühlungsvermögen und Unterstützung. Ihr Vorgesetzter erwartet vor allem Ergebnisse. Erlernen Sie Methoden für einen gekonnten Umgang mit verschiedenen Hierarchieebenen und finden Sie so Ihre optimale Positionierung im Unternehmen.

Inhalt

- zwischen führen und geführt werden: Reflexion der eigenen Führungspersönlichkeit
- Gelassenheit und Durchsetzungsfähigkeit – mit den eigenen Emotionen umgehen, Entscheidungen fällen und diese konsequent umsetzen
- Profil zeigen und Souveränität gewinnen – im Spannungsfeld widersprüchlicher Erwartungen
- mit dem Vorgesetzten und dem Team Spielregeln entwickeln und Teamgeist leben
- Berichte nach oben berichten, Feedback nach unten - wie Sie auf jeder Ebene richtig kommunizieren – Werkzeuge für gelingende Kommunikation
- implizite und explizite Erwartungen klären und auch unter Druck souverän handeln
- Authentizität durch Handeln innerhalb des eigenen Wertesystems
- eine gesunde Balance im Umgang mit Anspruch, eigenen Werten und sachlichen Möglichkeiten
- Stellung beziehen durch „Double-Bind-Balancing“
- Die Energie von Widersprüchen für souveräne Entscheidungen und stimmiges Handeln nutzen.

Selbstverständlich optimieren wir das Format gerne entsprechend Ihrer konkreten Anforderungen.

Lohnend für

Führungskräfte, Team- und Projekt- und Wohnbereichsleiter aller Ebenen, die das Spannungsfeld widersprüchlicher Erwartungen mit mehr Souveränität meistern möchten.

Führung

Souverän im Sandwich: Führen & Geführt werden

ZIEL

Selbstsicherheit & Souveränität in der Funktion als Führungskraft – erfolgreicher führen

S
T
C
W
B
V

Inhalt

- das Spannungsfeld widersprüchlicher Erwartungen mit mehr Souveränität meistern
- Klarheit über IST-Zustand & SOLL-Möglichkeiten
- Anspruch & Machbarkeit in Einklang bringen
- Kraft sparen – Kräfte nutzen
- mehr Bewusstsein über die eigene Situation & Position

Methoden

- Kreativität & Stringenz
- Neues & Bewährtes aus der Führungsforschung
- Fallbeispiele & Simulationen
- Einzel- & Gruppenarbeit

Lohnend für

Führungskräfte der mittleren Führungsebene, PDL, WBL, Stationsleitungen, Abteilungsleiter

Führung

Umgang mit Low-Performern

ZIEL

Gezielt auf Mitarbeiter mit mangelnder Leistung einwirken
Leistungsbereitschaft entwickeln und Leistung steigern.

Inhalt

Mitarbeitende mit schlechter Arbeitsperformance sind immer häufiger ein Problem für Teams und Führungskräfte. Dieses Format behandelt folgende Themen:

- Definition von Leistungsniveaus
- Identifikation von Low-Performern und der Ursachen ihrer Defizite
- Zielgenaue Ansprache
- Lösungen finden
  - personalpolitische Mittel
  - teamdynamische Mittel
  - arbeitsrechtliche Mittel
- Maßnahmen ergreifen
  - Anlassgespräche, Beurteilungsrunden, Zielvereinbarungen, Testverfahren, Orientierungs- und Kritikgespräche

Lohnend für

Geschäftsführung, Mittlere Leitungsebene

Führung

Klarheit & Transparenz – Leitungsverantwortung und -kommunikation in Krisensituationen

ZIEL Orientierung & Sicherheit in Führungsverhalten & -kommunikation

S T C W B V

Inhalt

- Reflexion und Analyse der jeweiligen Herausforderung
- Reflexion und Analyse der Rahmenbedingungen
- Entwicklung von Möglichkeiten & Optionen
- Handlungskompetenz
- Praxistips

Methoden

- Fallanalysen
- Selbst- und Fremdreflexion
- Gruppenarbeiten
- Übungen

Lohnend für

Geschäftsführung, Mittlere Leitungsebene

Change Management

Veränderungen klug planen

ZIEL Veränderungen gut und richtig planen – Widerstände minimieren

Inhalt

- Projektplanung
- Organisatorische Planung von Veränderungen
- Zeitliche Planung von Veränderungen
- Veränderungen Kommunikativ vorbereiten
- Einwandbehandlung

Ihr Nutzen

- Verringerte Widerstände
- reibungsärmere Abläufe
- weniger Unruhe in den zu verändernden Bereichen

Methodik

- Übungsbeispiele, Fallstudien
- Inputs
- praktische Tips en masse

Lohnend für

Organisationen

S T C W B V

Change Management

Veränderungen umsetzen

ZIEL

- Reflexion der Situation im Team
- Gelingende Balance zwischen Z ugehörigkeit und Überblick
- praktisch umsetzbare Erkenntnisse

S
T
C
W
B
V

Inhalt

- Was bedeutet Führung in Bezug auf Abstand?
- Spannungsfeld Teamleiter - Teammitglieder
- Führungsposition und -aufgaben auf die eigene Situation anwenden
- Freiräume für Führungsaufgaben
- Ziele und Regeln als Werkzeuge

Ihr Nutzen

- Klarheit für eigenes Führungsverhalten
- Feedback zur Situation
- praktische Impulse zur Weiterentwicklung

Methodik

- Übungsbeispiele, Fallstudien
- Inputs
- Moderierte Diskussion
- Erfahrungsaustausch

Lohnend für

Veränderungsbereiche in Organisationen

Change Management

Veränderungen nachhaltig implementieren

ZIEL

- Reflexion der Situation im Team
- Gelingende Balance zwischen Zugehörigkeit und Überblick
- praktisch umsetzbare Erkenntnisse

Inhalt

- Was bedeutet Führung in Bezug auf Abstand?
- Spannungsfeld Teamleiter - Teammitglieder
- Führungsposition und -aufgaben auf die eigene Situation anwenden
- Freiräume für Führungsaufgaben
- Ziele und Regeln als Werkzeuge

Ihr Nutzen

- Klarheit für eigenes Führungsverhalten
- Feedback zur Situation
- praktische Impulse zur Weiterentwicklung

Methodik

- Übungsbeispiele, Fallstudien
- Inputs
- Moderierte Diskussion
- Erfahrungsaustausch

Lohnend für

Veränderungsbereiche in Organisationen

Teamentwicklung

Teams entwickeln helfen

ZIEL

Gemeinsam unter Nutzung aller vorhandenen Qualitäten des Teams angestrebte Ergebnisse erreichen.

S
T
C
W
B
V

Inhalt

Welches Rollenverständnis hat jeder einzelne Mitarbeitende im Team?
Was bedeutet das für mich im Umgang mit dieser Person?
Wie findet Teamentwicklung statt?

Wie findet Teamentwicklung statt?

- Welche Phasen durchläuft ein Team in seiner Entwicklung?
- Welche Rahmenbedingungen helfen, möglichst schnell produktive Phasen zu erreichen?

Motivation in Teams

- mit welchen Mitteln gelingt es Ihnen, die Motivation in Ihrem Team zu steigern oder aufrecht zu erhalten?

Welche Konflikte gibt es in Teams?

- Wie nehmen Sie diese wahr?
- Was ist zu tun?
- Wie kommunizieren Sie und wie vermitteln Sie

Selbstverständlich optimieren wir das Format gerne entsprechend Ihrer konkreten Anforderungen.

Lohnend für

Geschäftsführung, Mittlere Leitungsebene

Teamentwicklung

Hemmschuhe der Produktivität in Teams lösen

ZIEL

Beantworten Sie die Frage, weshalb ein Team nicht die Leistungen erreicht, den denen es fähig ist und ergreifen Sie geeignete Maßnahmen, um das zu ändern

Inhalt

- Analyse & Identifikation der Produktivitätshemmschuhe
- Multifaktorelle Perspektive auf die Situation
- Erarbeitung von Handlungsstrategien
- Umsetzung mit Hilfe eindeutiger Benchmarks

Ihr Nutzen

- Produktivität und Arbeitseffizienz von Teams praktisch steigern
- Arbeitszufriedenheit und Motivation verbessern
- Ergebnisse als Benchmarks – Benchmarking von Ergebnissen

Methodik

- Inputs
- Moderierte Diskussion
- Praxisableitungen

Zielgruppe

Teams mit Produktivitätsdefiziten

Teamentwicklung

Gruppendynamit(k): Konflikte in Teams entschärfen

ZIEL

Verhalten von Teams verstehen, Ursachen von Konflikten erkennen und gezielt darauf einwirken.

S
T
C
W
B
V

Inhalt

Grundlagen der Gruppendynamik – was passiert in Teams und warum passiert es?

- Gruppen als Phänomen verstehen
- Sozialverhalten im Team nachvollziehen
- Gruppen denken anders als Einzelne – wie sie das nutzen können und wo sie eingreifen müssen
- Individuen in Gruppen führen
- Teamrollen – welche Rollen spielen Ihre Mitarbeiter im Team?
- Entwicklung und Struktur der Gruppen gezielt beeinflussen
- Gruppen in ihrer Umwelt lenken

Lohnend für

Geschäftsführung, Mittlere Leitungsebene

Teamentwicklung

Arbeitseinstellung – Was können die Generationen voneinander lernen?

ZIEL

Reibungskonflikte zwischen Mitarbeitern verschiedener Generationen entschlüsseln und verringern

Inhalt

- Besonderheiten alter und neuer Generationen von Mitarbeitern kennen und schätzen lernen
- Konfliktpunkte herausarbeiten
- Optimierungspotential erkennen
- Ziele definieren
- Effizienz erhöhen

Methoden

- Inputs
- Einzelarbeiten
- Gruppenarbeiten
- Kreativtechniken

Lohnend für

Intergenerationelle Teams

S T C W B V

Teamentwicklung

Die schlummernde RESSOURCE – Implizites Wissen

ZIEL

16,5 Millionen Babyboomer gehen bis 2036 in Rente und nehmen ihr Wissen mit – es sei denn, ihr Unternehmen verhindert das. Effizienz und Erfahrung verfügbar machen und bewahren.

S
T
C
W
B
V

Inhalt

- Implizites Wissen – das Wissen, das einfach da ist
- Selbstverständlichkeiten bewusst machen
- Selbstverständlichkeiten nutzbar machen
- Wissen aufbereiten und verfügbar machen
- Methoden zur Aufbereitung
- Wissensmanagement als Qualitätsmanagement

Ihr Nutzen

- Erweiterung der nutzbaren Wissensbasis
- Gesteigerte gefühlte Wertschätzung der Mitarbeitenden
- verbesserte Motivation
- Erhöhtes Qualitätsbewusstsein

Methoden

- Übungsbeispiele
- Inputs
- Moderierte Diskussion
- Praxisableitungen

Lohnend für

Organisationen, Teams



Teamentwicklung

Onboarding – Gekommen um zu bleiben: erfolgreiche Mitarbeiterintegration

ZIEL

Eine Kultur der Offenheit, die geeignete Neue Mitarbeiter zum bleiben einlädt und sie langfristig an Team und Unternehmen bindet

Inhalt

- Onboarding als gemeinsame Verantwortung
- Gestaltung und Umsetzung des Integrationsprozesses
- Aufgaben in den Phasen des Onboarding-Prozesses
- Kommunikation, die zum Bleiben einlädt
- Feedback
- Qualifikationsbedarf erkennen
- Erfahrungslernen

Lohnend für

Alle am Einarbeitungsprozess Beteiligten

S
T
C
W
B
V

Teamentwicklung

Interkulturelle Teams
Effizienz / Zusammenarbeit / Problemfelder

ZIEL

Interkulturelle Sensibilität entwickeln, Reibungspunkte und Problemfelder interkultureller Zusammenarbeit erkennen und beseitigen

S
T
C
W
B
V

Inhalt

- Präsenz von Kulturen im Unternehmen
- interkulturelle und soziale Kompetenz im Team
- Definition kultureller Identität
- Bewusstsein für die eigene kulturelle Prägung
- Offenheit als Grundhaltung
  - Urteile und Vorurteile
  - Realität und Urteile
- Konflikte in interkulturellen Teams
  - Analyse der Situation und der Konfliktfelder im konkreten Fall
- ein auf die Situation abgestimmtes Vorgehen
- Maßnahmen und Erfolgsfaktoren
- interkulturelle Kommunikation

Lohnend für

Mittleres Management, Pflegedienstleitungen, Mitarbeiter, geringer qualifizierte Mitarbeiter



Teamentwicklung

Teamgespräche & Qualitätszirkel – effizient durch Moderation und Feedback

ZIEL

Mehr Effizienz und Nachhaltigkeit für die Treffen Ihrer Qualitätszirkel und Teams.

Inhalt

Lernen Sie wichtige und hilfreiche Moderationstechniken sowie Werkzeuge für eine bessere Arbeit von Qualitätszirkeln kennen, gestalten Sie Teambesprechungen so, dass sie mehr erreichen.

Vermittelt werden:

- Vorbereitung
- Durchführung
- Nachbereitung
- Visualisierungstechniken
- Kommunikations- und Feedbackregeln
- Fragetechniken
- Souveränität für den Umgang mit Störungen

Lohnend für

Geschäftsführung, Pflegedienstleitung, Mittlere Leitungsebene, Qualitätszirkel

S T C W B V

Teamentwicklung

Teamgespräche vorbereiten, organisieren und leiten

ZIEL Teamgespräche als effektiver Bestandteil von Arbeitsprozessen.

S
T
C
W
B
V

Inhalt

Immer wieder kommt es bei Teamgesprächen zu destruktiven Verläufen und Eskalationen. Diese Veranstaltung hilft, Teamgespräche gut vorzubereiten, zu moderieren und zu einem Ergebnis zu führen. Grundlage der Veranstaltung sind Alltagssituationen der Teilnehmer.

Gerne optimieren wir dieses Angebot entsprechend Ihrer konkreten Erfordernisse.

Lohnend für

Geschäftsführung, Mittlere Leitungsebene



Teamentwicklung

Fehler = Anstoß zum lernen – professionelle Fehlerkultur verbessert Arbeitsklima & Image

ZIEL

Den Umgang mit Fehlern als Werkzeug im kontinuierlichen Verbesserungsprozess etablieren

Inhalt

- Fehlerkultur im Unternehmen
- Umgang mit Fehlern und Fehlerkommunikation im/ durch das Management
- Einbettung der Fehlerkultur ins QMS
- Einstellung gegenüber Fehlern
- Umgang mit Fehlern und Fehlerkommunikation durch die Mitarbeiter
- erst reden, dann handeln – Fehlerkultur heißt auch, wirklich etwas ÄNDERN

Lohnend für

Jeden

S T C W B V

Teamentwicklung

Beschwerdemanagement als Mittel der Kundenbindung und Qualitätssicherung

ZIEL

Mehr Kundenzufriedenheit und effizientere Prozesse durch bestmögliches Beschwerdemanagement.

S T C W B V

Inhalt

Qualität und Kundenorientierung sichert den Erfolg:
Ein professionelles Beschwerdemanagement garantiert ein auf Qualität und zufriedene Kunden ausgerichtetes Arbeiten im Unternehmen.

Beschwerdemanagement ist eine Kundenbindungs- und Marketingstrategie:
Kunden, Geschäftspartner und auch Mitarbeiter, deren Beschwerden schnell und gut behandelt werden, sind Ihre besten Werbeträger und eine der preisgünstigsten und effektivsten Formen des Marketings. So wandeln Sie scheinbare Probleme zu einer Erfolgsstrategie!

Die Veranstaltung beantwortet die Fragen:

- Welche Voraussetzungen sind notwendig?
- Was gehört zum Beschwerdemanagement?
- Welche Arten gibt es?
- Welche Sonderfälle?
- Wie binde ich alle Beteiligten ein?
- Wie wird es organisiert?
- Wie wird das Beschwerdemanagement eingeführt?
- Was ist in einer Beschwerdesituation zu beachten?
- Wie werden Beschwerden angenommen, erfasst und standardisiert?
- Was gibt es bei der Bearbeitung und Reaktion zu beachten?
- Wie erfolgen die Auswertung und das Controlling von Beschwerden?

Gerne optimieren wir dieses Angebot entsprechend Ihrer konkreten Erfordernisse.

Lohnend für

Geschäftsführung, alle Mitarbeiter

Qualitätssicherung



Einstellung · Qualität · Leistung

ZIEL

Definition, Transparenz und Anwendung einheitlicher und klarer Leistungs- und Qualitätsmaßstäbe mit Effekt auf die Arbeitseinstellung von Mitarbeitenden

Inhalt

Einstellung – jenseits von Berufung
- Arbeit als Sinn-stiftende Tätigkeit
- Selbstwirksamkeit als Glücksfaktor
- Anerkennung durch Empathie

Qualität – jenseits von Qualitätsmanagement
- subjektive Bewertungsmaßstäbe
- der Klientenperspektive Raum geben
- zufriedene Klienten = leichtere Arbeit

Leistung – was ist Leistung in sozialer Arbeit
- wie soll sie definiert werden?
- wie kann man sie messen?
- und damit objektiver einschätzen

Ihr Nutzen

- Leistungs- und Qualitätsmaßstäbe aus Klientenperspektive
- Werkzeuge zur objektivierten Einschätzung von sozialer Qualität und Leistung
- Marketing durch Zufriedenheit

Methodik

- Inputs
- Moderierte Diskussion
- Praxisableitungen

Lohnend für

Alle Mitarbeitenden

Qualität verbessern – DIN 9001 zur Optimierung der Kunde bindung und unternehmensinterner Prozesse nutzen

ZIEL DIN ISO 9001-2015 mit Nutzen nutzen

S
T
C
W
B
V

Inhalt

KVP – den kontinuierlichen Verbesserungsprozess mit Leben füllen.
Werkzeuge des Qualitätsmanagements – welches Werkzeug passt zu welcher Fragestellung?
Anwendung anhand von Beispielen

Lohnend für

Leitung, Qualitätsmanagement, Qualitätszirkel



Produktivität in Dienstleistungsberufen



Produktivität in Dienstleitungsberufen einschätzen und optimieren

Inhalt

- Was ist Produktivität bei Dienstleitungen?
- Kriterien für die Beurteilung von Produktivität bei Dienstleistugen
- Wege zu mehr Produktivität & Effizienz
- Werkzeuge der Arbeitsorganisation
- Umsetzungsbeispiele

Ihr Nutzen

Praxisorientierte Ansätze für Einschätzung und Kommunikation einer Produktivitätsstrategie in Dienstleistungsunternehmen

Methodik

- Inputs
- Moderierte Diskussion
- Praxisableitungen

Lohnend für

Management, Teamleitungen, interessierte Fachkräfte

Interne Fortbildungen wirksam gestalten

ZIEL

- Erfolgreiche und nachhaltige interne Fortbildungen durch QB & QMB
- Viele interne Fortbildungen werden von internen Qualitätsmanagement durchgeführt. Wie können die Themen so vermittelt werden, dass sie auch ankommen?

S
T
C
W
B
V

Inhalt

- Wie lernen Erwachsene?
- Didaktik in der Erwachsenenbildung
- Methodik in der Erwachsenenbildung
- Organisationale Vorbereitung
- Strukturelle Absicherung

Ihr Nutzen

Wirksame interne Fortbildungen

Methoden

- Inputs
- Moderierte Diskussion
- Praxisableitungen

Lohnend für

Qualitätsmanagement

Stress im Unternehmen – Belastungsanalyse mittels AVEM

ZIEL

Ermittlung individueller Belastungsfaktoren zur optimalen Auswahl der Stressbewältigungsinstrumente.

Inhalt

Anonymisierte Analyse der psychischen Mitarbeitergesundheit mittels des Arbeitsbezogenen Verhaltens- und Erlebens-Musters AVEM:

- strukturierte Analyse persönlicher Verhaltensmuster
- Differenzierung zwischen arbeitsbezogenem Erleben und persönlichen Verhaltensmustern
- klare Anhaltspunkte für weiterführende Prophylaxemaßnahmen

Lohnend für

Geschäftsführung, Mittlere Leitungsebene

Das 1 × 1 des Datenschutzes

ZIEL

Sensibilität für den Umgang mit Daten schärfen und die Aufmerksamkeit für die Problematik erhöhen.

S T C W B V

Inhalt

- aktuelle Informationen zum Datenschutz
- Pflichten beim Umgang mit (personenbezogenen) Daten von Klienten, Patienten, Bewohnern und Angehörigen
- gesetzliche Grundlagen
- geltende Datenschutzbestimmungen
- Datenschutz und spezielles Berufsgeheimnis
- Datenverarbeitung, Datenerhebung, Datenspeicherung, Datenveränderung zum Zwecke der Behandlung
- Übermittlung und Offenbarung von Patientendaten an Polizei, Staatsanwaltschaft und andere staatliche Stellen
- Weitergabe von Patientendaten innerhalb der Einrichtung
- Archivierungs- und Löschfristen
- rechtmäßiger Umgang mit Patientenakten
- rechtliche Konsequenzen bei Nichteinhaltung des Datenschutzes

Lohnend für

Pflegedienstleitungen, Mitarbeiter

Nachhaltiger Umsatz – Verkaufstraining

ZIEL

Wenn Sie mit Ihrem Geschäftsmodell langfristig Erfolg haben möchten verkaufen Sie so, dass Ihnen die Kunden langfristig treu bleiben. Dieses Training befähigt Ihre Verkäufer und Außendienstler dazu.

Inhalt

Sie lernen:

- die Qualität der eigenen Leistungen/Produkte erfolgreich darzustellen
- zu überzeugen statt zu überreden
- Leistungen sinnvoll miteinander zu verknüpfen
- Leichtigkeit und Umgang mit inneren Widerständen
- auf Einwände einzugehen

Lohnend für

Mitarbeiter im Verkauf – Innen- und Außendienst

Supervision

Fallsupervision

ZIEL

Ein sicherer Rahmen für neue Perspektiven auf schwierige, festgefahrene Pflegesituationen

Inhalt

- Analyse der Pflegesituation
- Interessen des Pflegebedürftigen/ der Angehörigen/ der Mitarbeiter
- Analyse der Pflegebeziehungen
- Offene Aussprache
- Anregungen, Handlungsalternativen

Lohnend für

schwierige Pflegesituationen

Individuelle Begleitung



Integratives (Langzeit-)Coaching: Wissen nutzen



Ziel ← gerichtetes eigenes Wissen für anstehende Aufgaben / den Alltag verfügbar machen.

Inhalt

Im Laufe des Lebens häuft jeder eine immer größere Menge Wissen an. Doch wie viel davon nutzen Sie für Ihre tägliche Lebenspraxis?

Integratives (Langzeit-)Coaching unterstützt Sie:

- sich klarer über Ihre eigenen Ziele und Werte zu werden
- diese auf eine für Sie sinnvolle Art in Ihren Alltag zu integrieren
- (langfristig) zu überprüfen, ob Sie damit auch die gewünschten Erfolge erzielen

Lohnend für

Jeden

Stolpersteine ausräumen

ZIEL Ziel ← gerichtet eigene Lösungen für eigene Fragen und Probleme finden.

S T C W B V

Inhalt

Coaching bedeutet:

- individuelle, effektive Hilfe zur Selbsthilfe
- Unterstützung beim Finden eigener Lösungen
- eine Lupe für (bisher unerkannte) Problemursachen
- Klarheit und Sicherheit, wo vorher Fragen waren

Themen können sein:

- kognitive Stressbewältigung
- Persönlichkeitsentwicklung
- Umgang mit persönlichen Krisen
- Zielfindung, Konkretisierung und Umsetzung eigener Visionen
- Motivation
- Reaktivierung eigener Ressourcen
- TimeLine-Arbeit
- Entspannungstrancen / geleitete Trancen
- schnelle Heilung von Phobien (Prüfungsangst, Flugangst, Insekten....) [Fast Phobia Cure]
- Veränderung der Vergangenheitswahrnehmung
- Ihr eigenes Thema

Lohnend für

Jeden

Rollenkompetenz und Rollenfindung

ZIEL

Klarheit in das eigene Rollenverständnis bringen und den Umgang mit eigenen und fremden Erwartungen an die berufliche Rolle erleichtern.

Inhalt

- Reflexion Ihres beruflichen und privaten Handelns
- arbeiten mit dem „inneren Team“
- die eigene Pluralität identifizieren
- innere Konflikte erkennen
- Stimmigkeit erlangen

Lohnend für

Führungskräfte, Berater

Individuelle Stressbelastungsanalyse mittels AVEM

ZIEL

Ermittlung individueller Belastungsfaktoren zur optimalen Auswahl der Stressbewältigungsinstrumente.

S T C W B V

Inhalt

Anonymisierte Analyse der psychischen Mitarbeitergesundheit mittels des arbeitsbezogenen Verhaltens- und Erlebensmusters AVEM:

- strukturierte Analyse persönlicher Verhaltensmuster
- Differenzierung zwischen arbeitsbezogenem Erleben und persönlichen Verhaltensmustern
- klare Anhaltspunkte für weiterführende Prophylaxemaßnahmen

Lohnend für

Geschäftsführung, Mittlere Leitungsebene, Mitarbeiter



Zielgerichtet wachsen



Charakterliche Qualitäten substantiell stärken.

Inhalt

Eine Workshopreihe, die Sie dabei unterstützt, jeweils eine Qualität gezielt weiter zu entwickeln. Jedes Thema wird unter drei Aspekten betrachtet: individuell – sozial – kommunikativ. Aus der Summe aller Workshops ergibt sich noch einmal ein besonderer Entwicklungseffekt.

Themen für jeweils zwei Tage sind:

I. Kraft – Ressourcen
II. Ziele – Visionen
III. Wille – Intuition
IV. Mitgefühl – Liebe
V. Kommunikation – Inspiration
VI. Wille – Wahrnehmung
VII. Klarheit – Erkenntnis

Wir arbeiten mit Methoden aus Yoga, Argentinischem Tango und Kommunikationstechniken aus der Kurzzeittherapie.

- Körperübungen – als Weg des Körpers und der Stabilität
- Tanz – als Weg des inneren und äußeren Feedbacks
- Kommunikation – als Weg der Interaktion

Jeder kann an diesen Veranstaltungen teilnehmen. Vorkenntnisse sind nicht erforderlich. Quereinstieg ist bis zum Seminar 3 möglich. Die Workshops werden von jeweils zwei Trainern geleitet.

Lohnend für

Alle Interessierten

Wir stellen uns vor

Ihr Ziel → Ihre Richtung → Ihre Lösung!

ZIEL GERICHTET

Unterstützt seit 2012 Unternehmen bei der Entwicklung von Führungskompetenz, Strategieentwicklung, Optimierung der internen Kommunikation, Psychohygiene und Burnoutprophylaxe. Wir begleiten aktuell mehr als 200 Kunden. Für Sie sind da:

Karsten Bretschneider

- geboren in Leipzig
- Wirtschaftspsychologe (M.A.)
  - Schwerpunkte: Veränderungsprozesse nach Unternehmensübernahmen in KMU, Handlungsorientierte Erwachsenenbildung, Strategische Personalentwicklung, Teamentwicklung, Salutogenese
- Krankenpfleger
- IHK-zertifizierter Trainer in der Erwachsenenbildung
- Diplomierter Burnout-Prophylaxetrainer (BHK Wien)
- Master Practitioner für angewandte Kommunikationstechniken / NLP Master Practitioner

Angela Nicotra

- Geboren in Sizilien, seit 1998 in Berlin lebend
- Theaterpädagogin
- Tanztherapeutin
- Heilpraktikerin
- Psychologische Beraterin
- Trainerin für Stressprävention

Tatjana Hofmann

- geboren in Holzminden
- Magister Artium für Slavistik, Sprachwissenschaften und Pädagogik
- Trainerin für angewandte Kommunikationstechniken und Veränderungsmodelle
- Coach für Kommunikation, Gesprächsführung und Moderationstechniken

ZIEL GERICHTET
Verhalten Einfach Optimieren

Karsten Bretschneider
Winsstraße 43 · 10405 Berlin · Germany
Phone +49 (0)30 4405 4321
Mobile +49 (0)177 4721 360
Email post@ziel-gerichtet.de

www.ziel-gerichtet.de