

# ZIELGERICHTET



Verhalten **Einfach** Optimieren

Seminare Training Coaching Workshops Beratung



## Wir unterstützen Sie dabei, Ihre Ziele zu erreichen!

In individuell auf Ihre Bedürfnisse abgestimmten Seminaren, Workshops, Coachings und Beratungen vermitteln wir Werkzeuge mit denen Sie Ihre täglichen Herausforderungen leichter bewältigen können. Besonders wichtig ist uns dabei, Sie zur unmittelbaren Anwendung des neuen Wissens in den Arbeits- und Lebensalltag zu befähigen und zu ermutigen.

Um den bestmöglichen Erfolg Ihrer Fortbildungsmaßnahme zu gewährleisten hilft es uns, wenn Sie Ihre Wünsche und Ziele damit möglichst genau beschreiben. Selbstverständlich unterstützen wir Sie dabei gern.

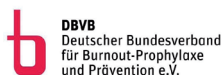
Wir evaluieren alle Veranstaltungen und entwickeln sie inhaltlich und methodisch kontinuierlich weiter. Auf die weiterhin interessante, spannende Zusammenarbeit mit Ihnen freuen wir uns.



Herzlich

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'K. Bretschneider'.

Karsten Bretschneider



Zertifiziert durch



In der Regel ergänzen wir den Katalog auch während der Saison.  
Die aktuellste Version steht immer unter [www.ziel-gerichtet.de](http://www.ziel-gerichtet.de) zum Download bereit.

- 5 [Referenzen](#)
- 6 [Legende](#)

## Psychohygiene

### *Stressprävention/ Resilienz*

- 9 Burnout – Grundlagen, 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 Arbeit ist eine Frage der Einstellung – Arbeitseinstellung und Arbeitsqualität regulieren
- 14 Frust ist keine Lösung! – Wege zu einer positiven Haltung
- 15 Zwänge & Ideale – Berufung und berufliche Realität

### *Konfliktmanagement*

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

## Kommunikation

- 23 Strategievermittlung
- 24 Professionelle Kommunikation – Kommunikationsstraining
- 25 Professionelle Kommunikation – Körpersprache lesen und nutzen
- 26 Interkulturelle Kommunikation
- 27 Wertschätzung & Respekt – Grundlage professioneller Kunden- / Klientenbeziehungen
- 28 Sag's einfach richtig – Professionelle, wertschätzende Kommunikation
- 29 Kommunikation im Team – Kritik und Feedback – fair und motivierend
- 30 Kommunikation im Team und Teamgespräche
- 31 Richtige Kommunikation im Beschwerdefall
- 32 Umgang mit „schwierigen“ Angehörigen
- 33 Respektvoll ‚Nein‘ sagen – Kommunikationstraining
- 34 Personalentwicklungsgespräche
- 35 Mitarbeiterkritikgespräche

um zur jeweiligen Seite zu gelangen.

## Organisationsentwicklung

### *Motivation*

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

### *Führung*

- 40 Zuversicht & Lösungsorientierung – konstruktiver Umgang mit Krisen
- 41 Managementkompetenzen
- 42 Position Funktion Rolle – Haltung im Management
- 43 Change Management
- 44 Souverän im Sandwich: Kompetenz und Selbstsicherheit im Alltag zwischen Baum und Borke
- 45 Souverän im Sandwich: Führen & Geführt werden
- 46 Umgang mit Low-Performern
- 47 Klarheit & Transparenz – Leitungsverantwortung und -kommunikation in Krisensituationen

### *Teamentwicklung*

- 48 Produktivität in Teams entwickeln
- 49 Gruppendynamik(k): Konflikte in Teams entschärfen
- 50 Arbeitseinstellung – Was können die Generationen voneinander lernen?
- 51 Onboarding – Gekommen um zu bleiben: erfolgreiche Mitarbeiterintegration
- 52 Interkulturelle Teams Effizienz / Zusammenarbeit / Problemfelder
- 53 Teamgespräche & Qualitätszirkel – effizient durch Moderation und Feedback
- 54 Teamgespräche vorbereiten, organisieren und leiten
- 55 Fehler = Anstoß zum lernen – professionelle Fehlerkultur verbessert Arbeitsklima & Image
- 56 Beschwerdemanagement als Mittel der Kundenbindung und Qualitätssicherung

## Qualitätssicherung

- 59 Qualität verbessern – DIN 9001 zur Optimierung der Kundenbindung und unternehmensinterner Prozesse nutzen
- 60 Stress im Unternehmen – Belastungsanalyse mittels AVEM
- 61 Das 1 × 1 des Datenschutzes
- 62 Nachhaltiger Umsatz – Verkaufstraining

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

# Inhaltsverzeichnis

## Supervision

65 Fallsupervision

## Individuelle Begleitung

67 Integratives (Langzeit-)Coaching: Wissen nutzen

68 Stolpersteine ausräumen

69 Rollenkompetenz und Rollenfindung

70 Individuelle Stressbelastungsanalyse mittels AVEM

71 Zielgerichtet wachsen

## Wir stellen uns vor

74 **Kontakt**

# Referenzen



# Legende

## Veranstaltungsformate

### Seminare



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

### Training



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

### Coaching



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

### Workshops



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

### Beratung



Als Experten analysieren wir fachlich, begleiten und unterweisen.

### Supervision



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 – Grundlagen, Fakten und Mythen



Phänomen „Burnout“ – alles, was Sie wirklich darüber wissen sollten.

#### Inhalt

Was ist „Burnout“?

Teil I gibt einen Überblick zu den validen Informationen zum Thema.

Teil II:

*für Unternehmer*

- konzipiert für Inhaber- und Management
- Möglichkeiten zum Selbstschutz
- langfristige Sicherung der Work-Life-Balance

*für Unternehmen*

- für Inhaber, Management und in der Unternehmensorganisation Tätige
- Möglichkeiten zur Prävention in der Unternehmensorganisation
- 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

S

T

C

W

B

V



## *Stressprävention/ Resilienz*

### 12 Schritte in ein stressärmeres Leben



12 praktische Ansätze zum konstruktiven Umgang mit Stress

S

Inhalt

T

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

C

Lohnend für

W

Jeden

B

V



## Stressprävention/ Resilienz

### Gesünder leben und arbeiten – Zeitmanagement / Stressmanagement / Konfliktmanagement



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 Diskussion von Verhaltensmustern
- Erarbeitung und Training alternativer Verhaltensstrategien

Gerne optimieren wir diese Angebote entsprechend Ihrer konkreten Erfordernisse.

#### Lohnend für

Geschäftsführung, Mittlere Leitungsebene, Mitarbeiter

S

T

C

W

B

V



## Stressprävention/ Resilienz

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



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

S

#### 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

T

C

W

B

V

#### Methoden

- Inputs
- Übungen
- Selbst- / Fremdrelexion
- Systemische Methoden

#### Lohnend für

Jeden

Auch als offenes Seminar buchbar. Unverbindliche Vorreservierungen sind möglich.



## **Stressprävention/ Resilienz**

### Arbeit ist eine Frage der Einstellung – Arbeitseinstellung und Arbeitsqualität regulieren



Lebensqualität und Arbeitsqualität erhöhen sich mit einer positiven Einstellung zur Arbeit

#### **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



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

S

#### Inhalt

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

T

- Frust abbauen

C

- Ursachen für Frustration erkennen

W

- Probleme und Schwierigkeiten in lösbare Einheiten segmentieren

B

- Verhaltensalternativen erarbeiten und einüben

V

- 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



Psychohygiene für Orientierung und innere Stabilität in alltäglich erlebter beruflicher Realität

#### 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 Fremdrelexion
- Gruppenarbeiten
- Ableitungen für die Praxis

#### Lohnend für

Mittleres Management, Pflegedienstleitungen, alle Mitarbeiter

S

T

C

W

B

V



## Konfliktmanagement

### Umgang mit Konflikten



Unterschiedliche Positionen möglichst schnell erkennen, konstruktive Lösungen finden und Eskalationen vorbeugen.

S

#### Inhalt

T

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

C

Es geht darum:

W

- 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

B

V

Wir begeben uns in Konfliktsituationen, analysieren diese und trainieren angemessene Verhaltens- und Reaktionsweisen. Sie finden 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



Umgang mit interkulturellen Konflikten in der Organisation

#### 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

S

T

C

W

B

V



## Konfliktmanagement

### Deeskalation in Krisensituationen



Richtiges Verhalten in Krisensituationen erlernen und gezielt deeskalieren.

S

#### 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.

T

C

*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

W

B

V

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



Konstruktive Wendung für akute Teamkrisen

#### 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

S

#### Inhalt

T

- „Ich hab nur noch zwei Jahre bis zur Rente.“, „In meinem Alter muß ich nichts mehr lernen.“ „Das haben wir schon immer so gemacht.“

C

- Krank feiern auf Kosten des Teams

W

- Solche Einstellungen verringern Produktivität, verschlechtern die Stimmung

B

- dieser Workshop

- ermittelt Ursachen

V

- stärkt die Mehrheit

- zeigt Wege in konstruktive Teamdynamik

- verringert Fluktuation

#### Lohnend für

Leitungen & Teams



## Konfliktmanagement

### Mediation



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

#### 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

### Strategievermittlung



Gewinnen Sie Klarheit darüber, welche Ziele und Werte Sie in Ihrem Unternehmen kommunizieren möchten und vermeiden Sie damit einen riesigen Rattenschwanz von Problemen.

#### 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

S

T

C

W

B

V



## ***Kommunikation***

### Professionelle Kommunikation – Kommunikationsstraining



Kommunikation erfolgreich gestalten.

S

#### **Inhalt**

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

T

C

W

B

V

#### **Methoden**

- Reflexion
- Diskussion
- Spotlights
- Übungen

#### **Lohnend für**

Jeden, der seine Kommunikation optimieren möchte

Auch als offenes Seminar buchbar. Unverbindliche Vorreservierungen sind möglich.



## Kommunikation

# Professionelle Kommunikation – Körpersprache lesen und nutzen



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

S

T

C

W

B

V



## **Kommunikation**

### Interkulturelle Kommunikation



Sichere Kommunikation in interkulturellen Teams

S

#### **Inhalt**

T

C

W

B

V

- 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

### 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:

T

C

W

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

B

### Lohnend für

V

Mitarbeiter in sozialen Berufen



## **Kommunikation**

### **Kommunikation im Team – Kritik und Feedback – fair und motivierend**



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



Mehr Effizienz und verbesserte Wirksamkeit von Teamgesprächen.

S

#### 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.

T

C

W

B

V

#### *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



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!

#### 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



Selbstsicherheit und Zuwendung durch eigene Kommunikation vermitteln:

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

S

#### **Inhalt**

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

T

*Deshalb hilft diese Veranstaltung:*

C

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

W

B

#### **Methoden**

Vortrag, Einzelarbeit, Gruppenarbeit, Fallbesprechungen, Fallsimulationen

V

#### **Lohnend für**

Alle Mitarbeiter mit Kontakt zu Angehörigen



## Kommunikation

### Respektvoll ‚Nein‘ sagen – Kommunikationstraining



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



## Kommunikation

### Personalentwicklungsgespräche



Mehr Effizienz und verbesserte Wirksamkeit von Personalentwicklungsgesprächen.

S

#### Inhalt

*Personalentwicklungsgespräche als Werkzeug:*

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

T

C

*Personalentwicklungsgespräche als Führungsinstrument:*

Gewinnen Sie mehr Sicherheit bei der Durchführung und Gestaltung.

W

B

V

#### 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



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.

#### 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

S

T

C

W

B

V



# Organisationsentwicklung



## Motivation

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



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





## Motivation

### Prozessanalyse, Motivation



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

#### Inhalt

*Der Blick von außen hilft:*

T

- interne Abläufe besser zu verstehen

C

- eigene Lösungen zu finden

W

- mit der Lupe auf (bisher unerkannte) Problemursachen zu blicken

B

- Klarheit und Sicherheit für das weitere Vorgehen zu finden

V

#### 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



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



Zuversicht als Werkzeug zur Gestaltung einer schöneren Arbeits- und Lebensrealität

S

### Inhalt

T

C

W

B

V

- 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

### Managementkompetenzen



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.

##### *Selbst- und Fremdreiflexion:*

- 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

### Position Funktion Rolle – Haltung im Management



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

S

#### Inhalt

T

- 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

C

W

#### Lohnend für

B

Mittlere Führungsebene

V



## Führung

# Change Management



Veränderungen im Unternehmen erfolgreich planen, gestalten und kommunizieren

### Inhalt

- Veränderung ist Alltag, gelingende Veränderung hat Seltenheitswert
- Veränderungsprozesse verstehen – was passiert wann und warum?
- Veränderungsprozesse strukturieren – Vorbereitung – Einleitung - Umsetzung
- Erfolgsfaktoren
  - Aktive Integration des Teams in den Prozess
  - transparente Kommunikation
- Teams unterstützend begleiten – Erfolgsfaktoren verstärken, Bremsen den Wind aus den Segeln nehmen
- Verantwortung und Rolle des Managers
  - Visionen entwickeln
  - Kreativität fördern
  - Probleme erkennen und bewältigen helfen
  - Widerstände verstehen und für den Erfolg nutzen
- Was tun, wenn es stockt!?
- Umgang mit Gruppendynamik
- Konflikte und Probleme konstruktiv bewältigen
- Meilensteine und Erfolgskontrolle



### Lohnend für

Geschäftsführung, mittleres Management

Auch als offenes Seminar buchbar. Unverbindliche Vorreservierungen sind möglich.



## Führung

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



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

S

T

C

W

B

V

- 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



Selbstsicherheit & Souveränität in der Funktion als Führungskraft –  
erfolgreicher führen

#### 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



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

S

#### Inhalt

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

T

C

W

B

V

- 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



Orientierung & Sicherheit in Führungsverhalten & -kommunikation

### Inhalt

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

### Methoden

- Fallanalysen
- Selbst- und Fremdrelexion
- Gruppenarbeiten
- Übungen

### Lohnend für

Geschäftsführung, Mittlere Leitungsebene

S

T

C

W

B

V



## Teamentwicklung

### Produktivität in Teams entwickeln



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

S

#### Inhalt

Welches Rollenverständnis hat jeder einzelne Mitarbeitende im Team?

T

Was bedeutet das für mich im Umgang mit dieser Person?

Wie findet Teamentwicklung statt?

C

*Wie findet Teamentwicklung statt?*

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

W

B

*Motivation in Teams*

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

V

*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

### Gruppendynamik(k): Konflikte in Teams entschärfen



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

#### 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?



Reibungskonflikte zwischen Mitarbeitern verschiedener Generationen entschlüsseln und verringern

S

#### Inhalt

T

C

W

B

V

- 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



## Teamentwicklung

### Onboarding – Gekommen um zu bleiben: erfolgreiche Mitarbeiterintegration



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





## Teamentwicklung

### Interkulturelle Teams

#### Effizienz / Zusammenarbeit / Problemfelder



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

S

#### Inhalt

T

C

W

B

V

- 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



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



## *Teamentwicklung*

### Teamgespräche vorbereiten, organisieren und leiten



Teamgespräche als effektiver Bestandteil von Arbeitsprozessen.

---

S

#### 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.

T

C

Gerne optimieren wir dieses Angebot entsprechend Ihrer konkreten Erfordernisse.

W

#### Lohnend für

B

Geschäftsführung, Mittlere Leitungsebene

V





## Teamentwicklung

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



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



Mehr Kundenzufriedenheit und effizientere Prozesse durch bestmögliches Beschwerdemanagement.

S

### Inhalt

*Qualität und Kundenorientierung sichert den Erfolg:*

Ein professionelles Beschwerdemanagement garantiert ein auf Qualität und zufriedene Kunden ausgerichtetes Arbeiten im Unternehmen.

T

C

*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!

W

B

V

*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



## Qualitätssicherung

# Qualität verbessern – DIN 9001 zur Optimierung der Kundenbindung und unternehmensinterner Prozesse nutzen



DIN ISO 9001-2015 mit Nutzen nutzen

### 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





## Stress im Unternehmen – Belastungsanalyse mittels AVEM



Ermittlung individueller Belastungsfaktoren zur optimalen Auswahl der Stressbewältigungsinstrumente.

S

### Inhalt

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

T

C

W

B

V

- 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



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

### 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



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.

S

### Inhalt

*Sie lernen:*

T

- die Qualität der eigenen Leistungen/Produkte erfolgreich darzustellen
- zu überzeugen statt zu überreden

C

- Leistungen sinnvoll miteinander zu verknüpfen
- Leichtigkeit und Umgang mit inneren Widerständen
- auf Einwände einzugehen

W

B

### Lohnend für

Mitarbeiter im Verkauf – Innen- und Außendienst

V







# Supervision



## Fallsupervision



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

S

T

C

W

B

V



## Stolpersteine ausräumen



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

S

### Inhalt

T

*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

C

*Themen können sein:*

W

- 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

B

V

**Lohnend für**

Jeden



## Rollenkompetenz und Rollenfindung



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



Ermittlung individueller Belastungsfaktoren zur optimalen Auswahl der Stressbewältigungsinstrumente.

S

### Inhalt

T

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

C

- strukturierte Analyse persönlicher Verhaltensmuster
- Differenzierung zwischen arbeitsbezogenem Erleben und persönlichen Verhaltensmustern

W

- klare Anhaltspunkte für weiterführende Prophylaxemaßnahmen

B

### Lohnend für

V

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

S

T

C

W

B

V



## Wir stellen uns vor

# Ihr Ziel → Ihre Richtung → Ihre Lösung!



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 (B.sc.)
- Krankenpfleger
- IHK-zertifizierter Trainer in der Erwachsenenbildung
- Diplomierter Burnout-Prophylaxetrainer
- Master Practitioner für angewandte Kommunikationstechniken

## **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](mailto:post@ziel-gerichtet.de)

[www.ziel-gerichtet.de](http://www.ziel-gerichtet.de)