

Fortbildung plus...

Langfristig
erfolgreich

- kommunizieren
 - führen
 - entwickeln
 - gestalten
 - verbinden
-
- Ergebnisse erzielen



- **Menschen gesund machen,
selbst gesund bleiben!**

Unser Angebot für Krankenhäuser	3
Erfolgreiche Kommunikation im Stress -	4
Das richtige Wort in schwierigen Situationen.....	4
Erfolgreiche Kommunikation im Stress – Aufbaukurs.....	5
Konflikte erfolgreich klären	6
Erfolgreiches Selbstmanagement	7
Führung im Wandel	8
Jahresgespräche / Mitarbeitergespräche	9
Teamentwicklung / Teamsupervision	10
Coaching	11
Unsere Trainings-Standards.....	12
Ansatz & Methoden	13
Messen Sie unsere Leistung an unserem eigenen Anspruch!.....	15
Checkliste.....	16

Fortbildung / Personalentwicklung / QMS :

Unser Angebot für Krankenhäuser

Hohe Qualität – motivierte Mitarbeiter – zufriedene Patienten und Angehörige - Kostenersparnis

Wir sind: Seit 1988 erfolgreich tätig für Dienstleister verschiedener Branchen. Unsere Kernkompetenzen liegen in den Bereichen Kommunikation und Führung. Wir unterstützen die interne Kommunikation und sind erfahren bei der Begleitung von Veränderungsprozessen. Dienstleistung in hoher und dauerhafter Qualität ist unser Metier, das wir selbst bewusst leben und gern vermitteln.

Krankenhäuser sind seit Jahren einem verschärften Rationalisierungs- und Wettbewerbsdruck ausgesetzt, der sich künftig noch verstärken dürfte. Es ist zunehmend schwer, die Balance zwischen Kostenersparnis und guter Patientenbetreuung aufrecht zu erhalten. Eine gute interne und externe Kommunikation sowie eine gemeinsam verstandene und gelebte Führungskultur mindern Reibungsverluste und führen zu erhöhter Zufriedenheit bei MitarbeiterInnen und PatientInnen.

Auf diesem Weg können wir Sie mit unserer Erfahrung qualifiziert unterstützen.

Ihr Vorteil Nr. 1: Wir kennen die Themen des Krankenhausalltags in allen Facetten seit vielen Jahren. Ihre Ärztinnen und Ärzte, Führungskräfte und MitarbeiterInnen aller Berufsgruppen finden in uns kompetente AnsprechpartnerInnen, die wissen, worüber Sie sprechen.

Ihr Vorteil Nr. 2: Ein entscheidender Vorteil für Sie liegt darin, dass wir nicht ausschließlich für Krankenhäuser tätig sind. Nutzen Sie unsere breite und langjährige Erfahrung im Dienstleistungssektor (z.B. Hotellerie) als Benchmark für eine bessere Kommunikation mit PatientInnen und Angehörigen. Auch beim Thema ‚Mitarbeiterführung‘ setzen externe Erfahrungen wertvolle Impulse.

Ihr Vorteil Nr. 3: Wir arbeiten intensiv im Training mit kleinen Gruppen (3 – 12 TN) und moderieren ebenso kompetent Strategieworkshops und Zukunftskonferenzen.

Die folgenden Ausschreibungen vermitteln Ihnen einen ersten Eindruck über unsere Tätigkeit und über unseren Ansatz. Wenn Sie sich davon angesprochen fühlen, nehmen Sie gern Kontakt mit uns auf.

Mit freundlichen Grüßen aus Hamburg
I K O M – Institut für angewandte Kommunikation
Karin Fontaine



Karin Fontaine

Erfolgreiche Kommunikation im Stress - Das richtige Wort in schwierigen Situationen

Neben der medizinisch guten Versorgung brauchen PatientInnen und ihre Angehörigen auch menschliche Betreuung, das Gefühl: Hier bin ich gut aufgehoben, hier herrscht ein freundlich-zugewandtes Klima, hier finde ich Gehör für meine Ängste. Dieser für ein humanistisches Leitbild selbstverständliche Anspruch ist im oft hektischen Klinikalltag nicht immer einfach zu erfüllen.

Gute Kommunikation entspannt, gibt Sicherheit, deeskaliert, erleichtert das Gesundwerden. Last but not least: Gute Kommunikation spart Zeit!

Ziel:

Dieses praxisorientierte Training soll Schwestern, Pflegern, Ärztinnen und Ärzten helfen, schwierige Gesprächssituationen mit PatientInnen und Angehörigen noch besser zu bewältigen.

Inhalte:

- ✓ Was können wir von erfolgreichen Schwestern, Pflegern und ÄrztInnen lernen (Benchmarking)?
- ✓ Welche Kommunikationsbedürfnisse entwickeln kranke Menschen?
- ✓ Wie gestalte ich eine vertrauensvolle Beziehung? Wie wichtig ist das überhaupt?
- ✓ Wie beruhige ich verunsicherte PatientInnen?
- ✓ Wie gehe ich mit Fragen um, die ich nicht beantworten kann oder darf?
- ✓ Wie gehe ich mit für mich ‚schwierigen‘ PatientInnen um?
- ✓ Wie spreche ich mit aufgeregten Angehörigen?
- ✓ Wie reagiere ich konstruktiv auf Beschwerden von PatientInnen und Angehörigen?
- ✓ Ihre persönlichen Erfahrungen und Themen sind Schwerpunkt des Trainings.

Methoden:

Moderierte Gesprächsführung, Trainerinput, Rollenspiele (mit Videofeedback)

TeilnehmerInnen:

ÄrztInnen, Schwestern, Pfleger,
max. 12 TN pro Gruppe

Dauer:

2 Tage als Block oder alternativ 2 x 1 Tag

Gute Kommunikation entspannt, gibt Sicherheit, weckt Vertrauen, deeskaliert, spart Zeit!

Erfolgreiche Kommunikation im Stress – Aufbaukurs

Dieses Training richtet sich an Ärztinnen und Ärzte, Schwestern und Pfleger, die bereits den Basiskurs oder ein vergleichbares Kommunikationstraining besucht haben.

Ziel:

Das Training soll den TeilnehmerInnen helfen, besonders anspruchsvolle Gespräche mit PatientInnen und Angehörigen souverän zur Zufriedenheit aller Beteiligten zu führen. Die Erkenntnisse des Basiskurses werden vertieft, so dass die TeilnehmerInnen eine größere Sicherheit bezüglich ihres Verhaltens unter Stress gewinnen.

Inhalte:

- ✓ Was weiß ich noch vom Basiskurs?
- ✓ Was davon habe ich umgesetzt?
- ✓ Was fällt mir noch schwer?

Vertiefende Übungen zu den Themen:

- ✓ Körpersprache gezielt einsetzen!
- ✓ Therapeutisch wirksame Sprachmuster nutzen!

Konkrete Themen, z.B.:

- ✓ Einfühlsam kommunizieren mit schwerkranken PatientInnen und ihren Angehörigen!
- ✓ Was muss ich bei chronisch Kranken beachten?
- ✓ Eindeutige Kommunikation mit sprachgestörten PatientInnen!
- ✓ Achtsame Begleitung Sterbender und ihrer Angehörigen!

- ✓ Und ich selbst? Wie behalte ich einen klaren Kopf im Stress?
- ✓ Ich habe keine Zeit! Wie kann ich im Zeitstress positiv kommunizieren?

Methoden:

Moderierte Gesprächsführung, Trainerinput, Rollenspiele (mit Videofeedback), kollegialer Dialog

Teilnehmer/innen:

ÄrztInnen, Schwestern, Pfleger, welche bereits den Basiskurs besucht haben.
Max. 12 TN pro Gruppe

Dauer:

2 Tage als Block oder alternativ 2 x 1 Tag

Gute Kommunikation entspannt, gibt Sicherheit, weckt Vertrauen, deeskaliert, spart Zeit!

Konflikte erfolgreich klären

Konflikte gehören zum Leben; sie sind nicht vermeidbar. Entscheidend ist, wie wir damit umgehen. Was ist es, das uns belastet? Wie gehen wir damit um? Wie gelingt es uns, die Kontrolle über die Situation und über unsere eigenen Gefühle zu behalten? Wie entschärfen wir eine spannungsgeladene Situation, und wie bringen wir sie zu einem guten Ergebnis?

Ziel:

In diesem Training lernen Sie Ihre eigenen Konfliktauslöser kennen und Sie erfahren neue Wege, um mit für Sie schwierigen Situationen positiv für sich und andere umzugehen. Der Themenfokus liegt – falls nicht anders vereinbart – auf der Klärung innerbetrieblicher Konflikte.

Inhalte:

- ✓ Typische Konflikte im Krankenhaus und ihr systemischer Hintergrund
- ✓ Konfliktspiele (Dramadreieck)
Was regt mich auf – Was trage ich zum Konflikt bei?
- ✓ Selbstmanagement
Wie bleibe ich innerlich und äußerlich ruhig?
Wie behalte / gewinne ich den Überblick?
- ✓ Interpretation und Neubewertung
Was ist das eigentliche Thema?
- ✓ Entdramatisierung: Gesprächsführung im Konflikt
Zielklärung: Was wollen wir gemeinsam erreichen?
Fragetechniken / Aktives Zuhören
- ✓ Nachhaltige Lösungen finden / konkrete Maßnahmen vereinbaren / Erfolgskontrolle

Methoden:

Moderierte Gesprächsführung, kurze theoretische Inputs, Rollenspiele, Coaching

TeilnehmerInnen:

Alle MitarbeiterInnen und Führungskräfte des Krankenhauses, welche einen Klärungsbedarf haben.
Die TeilnehmerInnen sollten möglichst aus verschiedenen Berufsgruppen / Stationen kommen.
Max. 12 TN pro Gruppe

**Das Thema eignet sich auch für einen stationsinternen Workshop.
Bei einem Workshop werden keine Rollenspiele durchgeführt.**

Dauer:

2 Tage als Block oder alternativ 2 x 1 Tag
Ein individuelles Coaching im Anschluss ist oft sinnvoll.

Wenn wir uns Konflikten stellen und diese klären, können wir mehr über uns erfahren und lernen als in der normalen Bewältigung des Alltags.

Erfolgreiches Selbstmanagement

Nur wer sich selbst führen kann, wird mit den täglich wachsenden Anforderungen des Arbeitsalltags fertig. Dazu gehören eine effektive Zeitorganisation und mentale Stärke, um die täglichen Stressoren im Krankenhaus psychisch und physisch gut zu bewältigen.

Ziele:

Aktiv und effektiv handeln – eigene Ressourcen erkennen und bewusst nutzen – Stress vorbeugen. Dies ist die Zielsetzung für dieses Seminar. Sie erarbeiten sich Ihre persönlichen Erfolgsstrategien, lernen Methoden zum Stressabbau kennen und gewinnen Selbstsicherheit durch zielorientiertes Handeln. Das Training gibt Ihnen Gelegenheit, Ihre ‚Zeitverschwender‘ zu erkennen und Strategien zu entwickeln, um zukünftig rationeller und ergebnisorientierter zu arbeiten. Denken Sie daran: Zeit können Sie nicht vermehren, Sie können sie nur besser nutzen!

Inhalte:

- ✓ Sich selbst führen – was bedeutet das für mich?
- ✓ Was sind meine Stärken?
- ✓ Erfolgreich Stress vorbeugen und ggf. abbauen!
- ✓ Positives Denken – kann man das lernen?
- ✓ So gewinne ich mehr Freude an der Arbeit!
- ✓ Wie organisiere ich meine Zeit? Was kann ich verbessern?
(Zeitfresser / Prioritäten / effektiv (zusammen)arbeiten)
- ✓ Und wie behalte ich den Überblick?
- ✓ Achtsamkeit für mich und für andere: So stärke ich meine Resilienz!
- ✓ Was muss ich ändern, um meine eigene Arbeitsorganisation und die Zusammenarbeit mit anderen zu verbessern?
- ✓ Welche Maßnahmen ergreife ich?
- ✓ Ergebnis: Ein konkreter Maßnahmenkatalog für mich persönlich!

Methoden:

Moderierte Gesprächsführung, persolog®- Strategieplaner, Einzel- und Gruppenarbeit, Coaching

TeilnehmerInnen:

ÄrztInnen und Führungskräfte des Krankenhauses, welche einen Klärungsbedarf haben.
Die TeilnehmerInnen sollten möglichst aus verschiedenen Berufsgruppen / Stationen kommen.
Max. 12 TN pro Gruppe

Dieses Seminar eignet sich als Workshop für Arbeitsteams.

Dauer:

3 Tage als Block oder alternativ 3 x 1 Tag

Entscheidend für ein gutes Selbstgefühl ist es, die Kontrolle über das eigene Denken und Handeln zu haben!

Führung im Wandel

Die Veränderungsprozesse im Krankenhaus verlangen auch in vielen Fällen ein verändertes Verständnis von Mitarbeiterführung. Gerade bei immer knapper werdenden Ressourcen und einem immer stärker werdenden Wettbewerb zwischen den Krankenhäusern ist es entscheidend, dass die MitarbeiterInnen an einem Strang ziehen, um eine gute Betreuung der PatientInnen sicher zu stellen. Dem Führungsstil der Vorgesetzten kommt dabei eine hohe Bedeutung zu.

Ziel:

In diesem Workshop werden Sie mit den neuesten wissenschaftlichen Erkenntnissen über moderne Führung vertraut. Sie überprüfen die wissenschaftlichen ‚Leitmarken‘ auf ihre Praxisrelevanz und erarbeiten individuelle Maßnahmen, die zu Ihrem Krankenhaus und zu Ihnen als Persönlichkeit passen. Der Workshop bietet Raum zur Klärung persönlicher Fragen.

Inhalte:

- ✓ Moderne Führung: Was heißt das? Was hat sich verändert in den letzten Jahren, und warum müssen wir uns überhaupt damit beschäftigen?
- ✓ Was bedeuten die aktuellen Erkenntnisse aus der Neurobiologie für ein effektives Führungsverhalten?
- ✓ Wo liegen meine persönlichen Stärken, und was genau erwarte ich von meinen MitarbeiterInnen?
- ✓ Führungsstile und –mittel: Welcher Führungsstil ist in welchem Kontext angemessen?
- ✓ Wie binden wir hervorragende MitarbeiterInnen und wecken deren Leistungspotential?
- ✓ Was motiviert Menschen, hohe Leistung zu erbringen?
- ✓ Generation Y: Leistungsmotivation im digitalen Zeitalter
- ✓ Walk what you talk: Der Vorgesetzte als Vorbild!
- ✓ Klären konkreter Führungsthemen der TeilnehmerInnen

Methoden:

Moderierte Gesprächsführung, Trainerinput, persolog-Persönlichkeitsprofil®, kollegiale Beratung

TeilnehmerInnen:

ÄrztInnen und Führungskräfte mit Personalverantwortung

Dauer:

2 Tage als Block oder alternativ 2 x 1 Tag;
wir empfehlen 1 Refresher pro Jahr.

Führung bedeutet den Aufbau leistungsfördernder Beziehungen!

Jahresgespräche / Mitarbeitergespräche

Überzeugend führen durch kommunikative Kompetenz im Mitarbeitergespräch

Das jährlich durchgeführte Mitarbeitergespräch (Jahres-, Dialog-, Zielvereinbarungsgespräch) ist ein wesentliches Führungsinstrument und geht in seiner Wirkung weit über die alltäglichen Gespräche zwischen Führungskraft und MitarbeiterIn hinaus. Das jährliche Mitarbeitergespräch bezieht sich auf einen Zeitraum von zwei Jahren (Rückblick: Beurteilung der Leistung – Ausblick: Zielvereinbarung, Förderung).

Die Implementierung dieses Führungsinstruments fordert von Führungskräften und MitarbeiterInnen, ihre Leistung und die Qualität ihrer Zusammenarbeit in einem längerfristigen Rahmen zu betrachten. Dies hat mittelfristig positive Auswirkungen auf die Führungskultur im Krankenhaus, den Führungsstil des jeweiligen Vorgesetzten, die Spezifizierung der Leistungsanforderungen an die MitarbeiterInnen.

Die Qualität der Arbeit, die individuelle Leistung und Leistungserwartung, die Zusammenarbeit innerhalb und zwischen Stationen, sowie der jeweilige Führungsstil werden sichtbar und werden zum Thema.

Die erfolgreiche Implementierung dieses Führungsinstruments bedarf sinnvollerweise eines Trainings der Führungskräfte, ggf. auch Trainings zu den Themen ‚Führung‘, ‚Kommunikation‘, ‚Umgang mit Konflikten‘.

Wir unterstützen Sie bei der:

- ✓ Entwicklung von krankenhausspezifischen Leistungskriterien / Fragebögen / Leitfäden!
- ✓ Präsentation (zur Implementierung dieses Führungsinstruments im Krankenhaus)!
- ✓ Schulung Ihrer Führungskräfte durch praxisnahe Trainings / Workshops

Inhalte eines Trainings für Führungskräfte:

- ✓ Stellenwert des Jahresgesprächs als grundlegendes Führungsinstrument
- ✓ Unterschiede zwischen Jahresgespräch und alltäglichen Mitarbeitergesprächen
- ✓ Feedback als wesentliches Führungselement (auch über das Jahresgespräch hinaus)
- ✓ Grundlagen zielgerichteter Kommunikation
- ✓ Erfolgskriterien für wirksame Zielvereinbarungen
- ✓ So führen Sie erfolgreiche Mitarbeitergespräche in der Praxis! (Zielvereinbarung, Feedback)
- ✓ So erkennen / überprüfen Sie das Potential Ihrer MitarbeiterInnen im Jahresgespräch!
- ✓ So finden Sie im Gespräch Lösungen für Leistungs- und Verhaltensprobleme!
- ✓ Nur was getan wird, zählt: Überprüfbare Vereinbarungen treffen und umsetzen!

Methoden:

Moderierte Gesprächsführung, Trainerinput, Rollenspiel, kollegiale Beratung

TeilnehmerInnen:

Alle Führungskräfte mit Personalverantwortung

Dauer:

2 Tage als Block oder alternativ 2 x 1 Tag;

Jahresgespräche sind ein wichtiger Bestandteil einer Führungskultur, die bewusst angestrebt und gelebt wird. So wird aus Leitsätzen gelebte Praxis!

Teamentwicklung / Teamsupervision

Wir unterstützen Ihre Teams!

- ✓ Zielorientierte Problemanalyse / Zielklärung / Ergebnisorientierung!
- ✓ Team-Workshops: Ziele definieren und vereinbaren, Arbeitsbeziehungen optimieren!
- ✓ Konfliktmoderation: Konflikte klären, Arbeitsbeziehungen wiederherstellen!
- ✓ Teamsupervision: Teams im Prozess klärend begleiten!
- ✓ Einzelcoaching: Führungskräfte persönlich und in ihrer Führungsfunktion unterstützen!



Unsere TeamentwicklerInnen sind:

- ✓ Erfahren (führen langjährig Teamcoachings / Supervision durch).
- ✓ Kompetent (verfügen über entsprechende Aus- und Fortbildungen).
- ✓ Neutral (Wir vertreten das Konzept der ‚Allparteilichkeit‘, d.h. wir sind persönlich nicht involviert, fühlen uns aber in jede Position ein, so dass sich alle TeilnehmerInnen von uns vertreten fühlen können).
- ✓ Prozesskompetent (Wir sind geschult und erfahren in Methoden der Prozesssteuerung.).



In Berufsfeldern, in denen die MitarbeiterInnen täglich besonderem Stress ausgesetzt sind (z.B. Psychiatrie, Geriatrie, Onkologie, Intensivstation, Notaufnahme) ist regelmäßige Supervision ein wichtiges Instrument, um die Arbeitsfähigkeit der MitarbeiterInnen zu erhalten und um eine gute Patientenbetreuung sicherzustellen.

Nur kommunikations- und konfliktfähige Teams, in denen jedes Mitglied seine Aufgaben und die Ziele des Teams kennt und mitträgt, können effektiv und effizient arbeiten!

Coaching

Wir unterstützen Ihre Führungskräfte (ÄrztInnen, Pflegedienstleitung, Stationsleitungen, Führungskräfte der Verwaltung und der Servicebereiche) individuell. Gerade in Umbruchzeiten nehmen Probleme in der Mitarbeiterführung zu. Hoher Stress belastet auch Führungskräfte. Schwächen zu offenbaren ist aus Sicht von Führungskräften aber oft riskant. Vertraulich-vertrauenswürdige Ansprechpartner/innen stehen im beruflichen Kontext meist nicht zur Verfügung. Die privaten PartnerInnen sind schnell überfordert. Durch Ignorieren verschwinden Probleme aber nicht, sondern werden eher verstärkt.

Hier setzt Coaching an: Gespräche mit einer vertrauenswürdigen, geschulten, externen Beraterin können Klärungsprozesse in Gang setzen und Lösungen strukturieren.

Themen:

- ✓ Klärung konkreter Führungsthemen!
- ✓ Bewältigung aktueller Stressbelastung!
- ✓ Verbesserung des eigenen Ziel- und Zeitmanagements!

Im Erstgespräch (kostenfrei) werden das Ziel des Coachings und die voraussichtliche Dauer besprochen und schriftlich vereinbart. Wesentlich zu klären ist hier auch, ob eine wechselseitige Akzeptanz zwischen Coach und Coachee hergestellt werden kann. Ein Coaching kann nur erfolgreich sein bei gegenseitiger Akzeptanz.

Vertraulichkeit:

Coachings unterliegen einem besonderen Vertrauensschutz, welcher mit der Schweigepflicht von ÄrztInnen vergleichbar ist.

Ort und Zeit:

Das Coaching kann im Krankenhaus oder an einem neutralen Ort, z.B. bei IKOM-Institut, stattfinden. Ein Termin dauert erfahrungsgemäß 1 – 2 Zeitstunden. Nach spätestens 5 Terminen überprüfen wir mit dem Coachee den Stand der Zielerreichung und beenden entweder das Coaching oder vereinbaren weitere Termine. Die Coachings sollten ca. vierzehntägig erfolgen. Je Termin wird mind. 1 Zeitstunde in Rechnung gestellt.

Telefoncoaching:

Wenn bereits ein persönliches Vertrauensverhältnis besteht, ist ein Telefoncoaching oft besonders effizient: Kurzfristig zu vereinbaren, auch abends und am Wochenende möglich, Hilfe bei Krisen, kostengünstig. Abgerechnet wird im 5' Takt.



Ein Coaching ist keine Therapie, sondern eine kompetente Begleitung, die psychisch gesunde Menschen unterstützt, um Lösungen / Klärungen bei schwierigen Themen zu erleichtern.

Unsere Trainings-Standards

1. Wir führen intensive Vorgespräche mit dem Auftraggeber über die CI des Krankenhauses und die spezifischen Ziele für das Training.
2. Bei komplexen Fragestellungen befragen wir zusätzlich schriftlich die Teilnehmer/innen (TN) vor dem Training. Die Ergebnisse dieser Befragung sind vertraulich.
3. Die Trainings selbst werden entsprechend der Vorinformationen anforderungsspezifisch konzipiert.

Folgende Elemente halten wir in Trainings für wesentlich:

Akzeptanz

Nur wenn TN sich aktiv beteiligen können, werden sie Themen, Inhalte und Lösungen akzeptieren.

Am Anfang stehen daher immer eine persönliche Zielabfrage und die Vereinbarung von Gruppenregeln.

Welche Themen innerhalb des vorgegebenen Rahmens vordringlich sind, wird von den TN festgelegt.

Lösungen werden gemeinsam erarbeitet. Der / die Trainer/in gibt Inputs, dominiert aber nicht durch fertige Lösungen.

Methode:

Moderation, strukturierte Diskussion, Visualisierung auf Flipcharts u. Pinnwänden

AHA-Effekt

Lernen wird befördert durch die Vermittlung neuer, interessanter, anregender Erkenntnisse.

Themenspezifisch werden theoretisch fundierte Erkenntnisse den TN vermittelt.

Beispiele:

Erkenntnisse aus der Transaktionsanalyse und aus dem NLP, Persönlichkeits- und Verhaltensprofile, moderne Führungsansätze (z.B. Transformationale Führung, Führung 2.0).

Methoden des Erlebnisorientierten Lernens sprechen alle Sinne an und transportieren wesentliche Erkenntnisse auf spielerische Art.

Methode:

Präsentation, Übungen, Selbsttests, erfahrungsorientierte Lernprojekte

Sicherheit gewinnen

Sicherheit gewinnt man nur durch aktives Tun. Der Übungsprozess soll daher schon im Training beginnen.

Praxisnahe Rollenspiele aus dem Berufsalltag der TN bilden einen Schwerpunkt des Trainings.

Die TN benennen konkrete Themen. Die Themen werden von der Gruppe gewichtet und entsprechend ihrer Relevanz für die Gruppe im Rollenspiel (mit Videofeedback) behandelt. Lösungen werden durch Selbstreflexion, TN-Feedback und Trainer-Input gefunden.

Methode:

Vorübung zur Kameragewöhnung, Rollenspiel mit Auswertung, Visualisierung der Lösungen, Maßnahmenkatalog

4. Transfersicherung:

- Die TN erhalten Unterlagen und Literaturtipps zum Nachlesen und zur Vertiefung.
- Im Training selbst werden konkrete, individuelle Maßnahmen festgelegt.
- Nach Teamworkshops erhalten die TeilnehmerInnen ein Fotoprotokoll.
- Die TN erhalten ein Zertifikat (z.B. Ende des Jahres, um die Erinnerung zu vertiefen).
- Die IKOM-TrainerInnen sind auch nach einem Training für die TN ansprechbar.
- Gern empfehlen wir Ihnen interne Maßnahmen der Transfersicherung.

Ansatz & Methoden

□ Methoden

Wir arbeiten u.a. auf der Basis folgender Ansätze: Moderationsmethode, Neurolinguistisches Programmieren (NLP), Transaktionsanalyse (TA), Energetische Psychologie (AEP®, EFT®, PSYCH-K®, PER-K®) und persolog®-Profile.

IKOM-TrainerInnen und BeraterInnen haben fundierte Aus- und Fortbildungen und langjährige Erfahrungen in den von ihnen verwandten Methoden.

□ Intensivtrainings

Die Trainings werden als Intensivtrainings durchgeführt. Jedes Training endet mit konkreten Maßnahmen und Aufgaben. Ausführliche Arbeitspapiere und Literaturtipps, Fotoprotokolle (bei Teamworkshops) und schriftliche Follow-Ups unterstützen den Transfer in die Praxis. Auf Wunsch individuelle Coachings.

□ Kleine Gruppen

Wir arbeiten in kleinen Gruppen mit intensiver Trainerbetreuung. Die übliche Gruppengröße liegt zwischen sechs und zwölf TN. Wir empfehlen je zwölf TN eine/n TrainerIn. Bei größeren Teams und / oder Workshops arbeiten wir auch mit großen Gruppen. Eine intensive Teilnehmerbetreuung durch Co-TrainerInnen stellen wir sicher.

□ Aktives Lernen

Aktives Lernen steht bei uns im Vordergrund.

Lösungen müssen überzeugen und daher selbst durchdacht und erprobt werden.

Wir arbeiten situations- und teilnehmerbezogen in anspruchsvollen Arbeitsgruppen (Moderationsmethode), zielorientierten Rollenspielen (mit Videounterstützung) und praxisgerechten Übungen. Theoretische Inputs halten wir kurz und binden sie in erfahrungsorientierte Übungen ein.

Wir vermitteln Ihnen keine scheinbar einfachen Rezepte, sondern begleiten Sie auf **Ihrem** Weg zu **Ihren** Lösungen.

□ Spezialtrainings

Wir klären in ausführlichen Vorab-Analysen Ihren Bedarf und entwickeln ein für Ihre Fragestellung maßgeschneidertes Trainingskonzept.

□ Aufbauseminare

Wir empfehlen Folgetrainings (im Abstand von acht Wochen bis max. sechs Monaten), um den Transfer in die berufliche Praxis zu sichern.

□ Kontrolle

Im Anschluss an die Trainings erhält der Auftraggeber eine schriftliche Trainingsbewertung aller TeilnehmerInnen.

Die TrainerInnen / BeraterInnen geben stets ausführliches Feedback (unter Wahrung des Persönlichkeitsschutzes der TeilnehmerInnen).

Folgenden Nutzen bietet der Einsatz des persolog®-Modells:

- persolog® (früher DISG) schafft im Krankenhaus eine Sprache über Verhaltensweisen von Menschen.
- Durch das Verständnis für andere Verhaltensweisen kann Konfliktpotential reduziert werden.
- Menschen erkennen ihre Stärken und setzen diese gezielt ein.
- Menschen erkennen, welche Aufgaben und Arbeitsumgebung für sie optimal sind und entwickeln sich anhand ihrer Stärken.
- Vorgesetzte können MitarbeiterInnen anhand derer Stärken fördern und einsetzen (Effektivität und Effizienz werden erhöht).
- Bedürfnisse von PatientInnen, Angehörigen oder MitarbeiterInnen können schneller erkannt werden.
- Anpassungen des Verhaltens führen in der Kommunikation zu besseren Ergebnissen.
- Die Zusammenarbeit im Team kann verbessert werden.
- Neue Teams können optimal zusammengestellt werden.

Wir unterstützen Sie u.a. mit folgenden Instrumenten:

- Persönlichkeitsprofil®
- Strategieplaner für Mitarbeitergespräche®
- Strategieplaner für Zeit- und Selbstmanagement®
- Strategieplaner für Telefongespräche®
- Stellenprofil®





Messen Sie unsere Leistung an unserem eigenen Anspruch!

- Wir sind einem humanistischen Menschenbild verpflichtet und glauben, dass persönliche, unternehmerische und gesellschaftliche Zielsetzungen konstruktiv miteinander verbunden sein können und letztlich auch sein müssen.
- Integrität und Loyalität sind für uns auch in modernen, schnellen Zeiten unverzichtbare Werte, die wir bewusst leben. Wir erwarten dies auch von unseren Geschäftspartnern.
- Wir wollen Menschen fördern und ihnen helfen, ihre eigenen Ressourcen optimal einzusetzen.
- Wir übernehmen nur Aufträge, die wir ethisch für vertretbar halten.
- Wir halten ein, was wir versprechen.
- Wir wahren die Betriebsgeheimnisse unserer Auftraggeber gegenüber Dritten.
- Wir respektieren die individuellen Fähigkeiten unserer TeilnehmerInnen und wahren auch Auftraggebern gegenüber deren Persönlichkeitsrechte.
- Wir entwickeln Lösungen *gemeinsam* mit unseren Auftraggebern und TeilnehmerInnen.
- Wir garantieren, dass das Wissen, welches wir vermitteln, stets auf dem neuesten Stand ist. Dazu bilden wir uns selbst laufend fort.
- Wir sorgen für eine lernfördernde Gruppenatmosphäre und erklären verständlich und praxisorientiert.
- Wir fördern respektvolles, offenes Feedback zwischen den TeilnehmerInnen, gegenüber den Auftraggebern und gegenüber uns TrainerInnen.
- Wir sind für unsere SeminarteilnehmerInnen auch im Anschluss an ein Training ansprechbar.
- Wir verhalten uns gemäß den Prinzipien, die wir lehren, auch selbst außerhalb der Seminare.

Dafür stehen wir ein; dazu verpflichten wir uns!

Checkliste

Bevor Sie eine Trainingsmaßnahme planen, klären Sie sinnvollerweise intern folgende Punkte:

- **Was wollen wir mit dem Training / dem Workshop grundsätzlich erreichen?**
Weshalb geben wir dafür Geld aus?
- **Sind die geplanten Trainings eingebunden in ein längerfristiges Konzept?**
Falls nicht: Was ist unser konkretes Anliegen?
- **Sind alle Beteiligten mit der Fortbildungsmaßnahme einverstanden oder gibt es noch Klärungsbedarf?**
- **Verpflichten wir die Teilnehmer/innen oder stellen wir die Teilnahme frei?**
(Anmerkung: Bei Verpflichtung ist mit Widerständen zu rechnen; bei freiwilliger Teilnahme kommen nur die sowieso Fortbildungsbereiten. Trainer/innen sollten vorab darüber informiert werden, auf welcher Basis die Teilnehmer/innen kommen.)
- **Welche Vorerfahrung haben die Teilnehmer/innen?**
Haben sie schon Kommunikations- und Führungstrainings besucht oder ist das Neuland?
Können wir die ‚Erfahrenen‘ von den ‚Unerfahrenen‘ in den Trainings trennen, oder wollen wir die unterschiedlichen Erfahrungspotentiale mischen?
- **Wie viele Teilnehmer/innen kommen für das Training / die Trainings in Frage?**
(Anmerkung: Sinnvoll sind 6 – 12 TN pro Gruppe; bei größeren Gruppen sollte ein zweiter Trainer dazukommen.)
- **Kommen die Teilnehmer/innen aus einem oder verschiedenen Bereich/en / Hierarchieebenen?**
Halten wir eher eine homogene oder eine heterogene Teilnehmerstruktur für sinnvoll?
Welche Auswirkungen auf das Training / die Trainings sind denkbar?
- **Welche Jahreszeit ist günstig, um das Training / die Trainings durchzuführen?**
- **Wollen wir das Training im Krankenhaus oder außerhalb durchführen?**
- **Was erwarten wir von einem Trainer / einer Trainerin?**
(Kompetenz, Persönlichkeit, Erfahrung)
- **Welchen Raum haben wir zur Verfügung, bzw. können wir anmieten?**
(Anmerkung: In der Regel sind auch für kleinere Gruppen mind. 60 qm erforderlich. Die Möglichkeit, einen Stuhlkreis zu bilden, sollte gegeben sein. 3 Flipcharts, 4 Pinnwände, CD-Player, Monitor und Beamer gehören zur Grundausstattung. Videokamera und Moderatorenkoffer können gegen Kostenbeitrag von uns gestellt werden.)
- **Was erwarten die IKOM-TrainerInnen von uns?**
Je mehr Informationen Sie uns vorab zukommen lassen, umso besser können wir uns auf Ihr konkretes Anliegen und die Gruppe vorbereiten. Falls Ihnen einzelne Punkte unklar sind, besprechen wir dies gern mit Ihnen.