

ZIELGERICHTET SSD

STRATEGIC SUSTAINABLE DEVELOPMENT



Handlungskompetenz
für —————> Führende



willkor

Handlungskompetenz für die strategische Entwicklung

Die strategische Geschäftsentwicklung gehört derzeit zu den großen Herausforderungen für das Management. Im wissenschaftlich-akademischen Bereich gibt es zwar reichhaltige theoretische Angebote – für den Transfer in die tägliche Praxis fehlt oft realitätsorientierte Unterstützung.

Darin sehen wir die Mission von ziel-gerichtet SSD. Ihre Ziele bestimmen unsere Arbeit. Bei deren Entwicklung unterstützen wir Sie gern. Unser Fokus ist Umsetzbarkeit und langfristiger Erfolg. In individuell auf Ihre Bedürfnisse abgestimmten Formaten vermitteln wir Werkzeuge, mit denen Sie Ihre täglichen Herausforderungen leichter bewältigen können.

Viele Jahre Erfahrung und über 200 zufriedene Kunden unterstreichen unsere Kompetenz. Wir freuen uns auf eine interessante, spannende und erfolgreiche Zusammenarbeit.

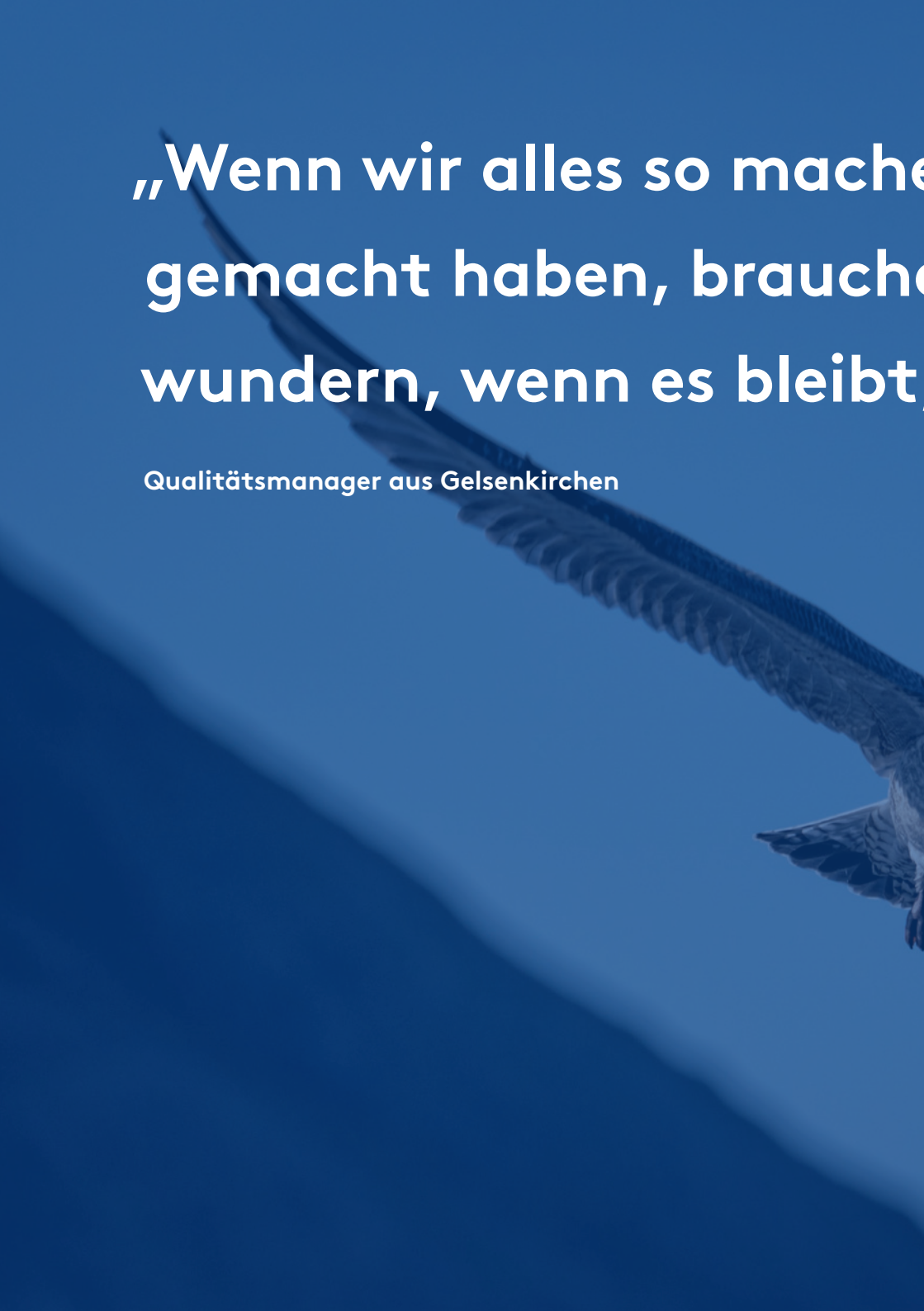


Karsten Bretschneider
Berlin, 2024

mmen

**„Wenn wir alles so machen
gemacht haben, brauchen wir
wundern, wenn es bleibt.“**

Qualitätsmanager aus Gelsenkirchen



en, wie wir es immer
en wir uns nicht zu
, wie es ist.“



MANAGEMENT-KOMPETENZEN

UNSER ZIEL

Aus- und Fortbildung anwendbaren Handlungswissens für erfolgreiche Führungsarbeit in jeder Managementebene. Klarheit bezüglich eigener Fähigkeiten, Vorstellungen und Wünsche, Verantwortungs-Bewusstsein, effiziente Umsetzung, weniger Stress.

DAUER

1 – 7 Tage



INHALTE

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 Fremdreifektion

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

POSITION FUNKTION ROLLE – HALTUNG IM MANAGEMENT

UNSER ZIEL

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

DAUER

1 – ∞ Tage



INHALTE

- Welche Bedeutung haben Position – Funktion – Rolle?
- Welches Rollenverhalten zeichnet eine Führungskraft aus?
- Besondere Herausforderung: Aufstieg aus dem Team
- Teamsituationen erkennen und die eigene Rolle entsprechend anpassen
- Motivation und Autorität – durch Flexibilität gezielt und erfolgreich führen



SOUVERÄN IM SANDWICH:

Kompetenz und Selbstsicherheit im
Alltag zwischen Baum und Borke

UNSER 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.

DAUER

1 – 7 Tage



INHALTE

- 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.

SOUVERÄN IM SANDWICH:

Führen & Geführt werden

UNSER ZIEL

Selbstsicherheit & Souveränität in der Funktion als
Führungskraft – erfolgreicher führen

DAUER

1 – 7 Tage



INHALTE

- 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

UMGANG MIT LOW-PERFORMERN

UNSER ZIEL

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

DAUER

1 Tag



INHALTE

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

KLARHEIT & TRANSPARENZ

Leitungsverantwortung und -kommunikation in Krisensituationen

UNSER ZIEL

Orientierung & Sicherheit
in Führungsverhalten & -kommunikation

DAUER

1 – 4 Tage



INHALTE

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

METHODEN

- Fallanalysen
- Selbst- und Fremdrelexion
- Gruppenarbeiten
- Übungen



ZUVERSICHT & LÖSUNGS- ORIENTIERUNG

Konstruktiver Umgang mit Krisen

UNSER ZIEL

Zuversicht als Werkzeug zur Gestaltung einer schöneren
Arbeits- und Lebensrealität

DAUER

1 – 4 Tage



INHALTE

- 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

CHANGE MANAGEMENT

UNSER ZIEL

Veränderungen im Unternehmen erfolgreich planen, gestalten
und kommunizieren

DAUER

1 – 7 Tage



INHALTE

- 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, Bremsern 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 der Prozess stockt!?
- Umgang mit Gruppendynamik
- Konflikte und Probleme konstruktiv bewältigen
- Meilensteine und Erfolgskontrolle

TEAMENTWICKLUNG

Produktivität in Teams entwickeln

UNSER ZIEL

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

DAUER

1 – 7 Tage



INHALTE

Welches Rollenverständnis hat jeder einzelne Mitarbeitende im Team? Was bedeutet das für mich im Umgang mit dieser Person? 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 im 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.

GRUPPEN- DYNAMIT(K)

Konflikte in Teams entschärfen

UNSER ZIEL

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

DAUER

1 – 3 Tage



INHALTE

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

TOXISCHE TEAMDYNAMIK

Maßgeschneiderte Wege
aus einer Krise

UNSER ZIEL _____

Konstruktive Wendung für akute Teamkrisen

DAUER _____ 1 Tag (+ 1 Tag Evaluation)



INHALTE

- problematische Dynamiken und/ oder Konflikte in Teams stören die Effizienz der Arbeit, verhindern Klientenorientierung und können sogar den Ruf der Organisation bedrohen.
- 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.

ARBEITS- EINSTELLUNG

Was können die Generationen
voneinander lernen?

UNSER ZIEL

Reibungskonflikte zwischen Mitarbeitern verschiedener
Generationen entschlüsseln und verringern

DAUER

1 Tag



INHALTE

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

METHODEN

- Inputs
- Einzelarbeiten
- Gruppenarbeiten
- Kreativtechniken

ONBOARDING

Gekommen um zu bleiben:
erfolgreiche Mitarbeiterintegration

UNSER ZIEL

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

DAUER

1 – 4 Tage



INHALTE

- 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

INTERKULTURELLE TEAMS

Effizienz / Zusammenarbeit /
Problemfelder

UNSER ZIEL

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

DAUER

1 – 3 Tage



INHALTE

- 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

FEHLER = ANSTOSS ZUM LERNEN

professionelle Fehlerkultur
verbessert Arbeitsklima & Image

UNSER ZIEL _____

Den Umgang mit Fehlern als Werkzeug im kontinuierlichen
Verbesserungsprozess etablieren

DAUER _____ 1 Tag (+ 1 Tag Evaluation)



INHALTE

- 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



BESCHWERDE- MANAGEMENT

als Mittel der Kundenbindung
und Qualitätssicherung

UNSER ZIEL

Mehr Kundenzufriedenheit und effizientere Prozesse durch
bestmögliches Beschwerdemanagement.

DAUER

1 – 4 Tage



INHALTE

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 benötigt ein funktionierendes Beschwerdemanagement?
- 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?

Selbstverständlich optimieren wir das Format gerne entsprechend Ihrer konkreten Anforderungen.

BEVOR ES ZU SPÄT IST – RESILIENZ HILFT (ÜBER-)LEBEN

UNSER ZIEL

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

DAUER

1 – 3 Tage



INHALTE

- 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- / Fremdrelexion
- Systemische Methoden

12 SCHRITTE IN EIN STRESSÄRMERES LEBEN

UNSER ZIEL

12 Ansätze für den konstruktiven Umgang mit Stress

DAUER

1 – 3 Tage



INHALTE

Aus 12 praktischen Angeboten zur Verringerung von Stress wählen die Teilnehmer, auf welchem Weg sie den Stress im eigenen Leben verringern möchten.



STRATEGIE- VERMITTLUNG

UNSER ZIEL

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

DAUER

3 Tage



INHALTE

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, warum 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.

SAG'S EINFACH RICHTIG

Professionelle, wertschätzende Kommunikation

UNSER ZIEL

Selbstsicherheit und Zuwendung durch eigene Kommunikation vermitteln:

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

DAUER

1 – 3 Tage

INHALTE

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

Folgende Schwerpunkte sind möglich:

- Kommunikation zum Team
- Kommunikation in Konfliktsituationen



PROFESSIONELLE KOMMUNIKATION

Körpersprache lesen und nutzen

UNSER ZIEL

Körpersprache für erfolgreiche Kommunikation
ziel←gerichtet einsetzen

DAUER

1 Tag



INHALTE

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

PERSONAL- ENTWICKLUNGS- GESPRÄCHE

UNSER ZIEL

Mehr Effizienz und verbesserte Wirksamkeit von Personal-
entwicklungsgesprächen

DAUER

1 Tag



INHALTE

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 auf Ihre konkreten Bedürfnisse zu.

MITARBEITER- KRITIKGESPRÄCHE

UNSER ZIEL

Klare, eindeutige und wertschätzende Vermittlung
von Mitarbeiterkritik.

DAUER

1 Tag



INHALTE

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



REFERENZEN



WIR STELLEN UNS VOR

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

ZIELGERICHTET SSD

STRATEGIC SUSTAINABLE DEVELOPMENT

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

