

## Seminarauswahl

### Ihr Kontakt zu uns

Gerne stehen wir Ihnen für allgemeine organisatorische Fragen oder Anregungen zur Verfügung.

Diözesan-Caritasverband für das Erzbistum Köln e.V.  
Abteilung Fort- und Weiterbildung  
Georgstr. 7  
50676 Köln

Tel. 0221-2010-273  
Fax 0221-2010-392  
E-Mail: [weiterbildung@caritasnet.de](mailto:weiterbildung@caritasnet.de)



## Inhaltsverzeichnis

<b>Selbstepathie-Training</b>	
Einführung .....	1
<b>Qualitätsmanagement als Leitungsaufgabe</b>	
Chance Qualitätsmanagement - Modul 1 .....	2
<b>Einfach visualisieren</b>	
Mit professionellen Flipcharts Teilnehmende begeistern .....	3
<b>Qualitätsmanagement mit der neuen ISO 9001-2015</b>	
Chance Qualitätsmanagement - Modul 2 .....	4
<b>Information und Dokumentation im QM</b>	
Chance Qualitätsmanagement - Modul 3 .....	5
<b>Lebendiges QM-Netzwerk</b>	
Workshop-Treffen .....	6
<b>Erst verstehen, dann verstanden werden</b>	
Erfolgreiche Kommunikation .....	7
<b>Komplexität konstruktiv managen!</b>	
Gestaltung und Moderation von Gruppenveranstaltungen .....	8
<b>Motivation der Mitarbeitenden und Teambildung durch QM</b>	
Chance Qualitätsmanagement - Modul 4 .....	9
<b>Systemische Beratung von und mit sozialen Organisationen</b>	
Professionelles Handeln in größeren Systemen .....	10
<b>Querdenken und Humor als Quelle für Inspiration und professionelles Handeln</b>	
Erhöhung beruflicher Handlungskompetenzen .....	11
<b>Partizipative Prozesse professionell moderieren</b>	
Ein Werkzeugkasten für Moderation von (Groß-) Gruppen und Teams .....	12
<b>Risikobasiertes Denken, Planen und Arbeiten</b>	
Chance Qualitätsmanagement - Modul 5 .....	13
<b>Kunden und interessierte Parteien</b>	
Chance Qualitätsmanagement - Modul 6 .....	14
<b>Einfach visualisieren</b>	
Mit professionellen Flipcharts Teilnehmende begeistern .....	15
<b>(Interkulturelle) Kommunikation erfolgreich meistern</b>	
Sicherer und produktiver Umgang in (interkulturellen) Gesprächen und Konflikten .....	16
<b>Qualitätszirkel und Einsatz von Kennzahlen zum KVP</b>	
Chance Qualitätsmanagement - Modul 7 .....	17
<b>Selbstklärung und empathische Gesprächsführung</b>	
Zweitägiger Workshop .....	18
<b>Wir sind ein Team!</b>	
Teamfähigkeit, Kommunikation, Kooperation, kreative Lösungsfindungen .....	19
<b>Präsentieren - sich selbst, Projekte und Ideen</b>	
Weil manches zu wichtig ist, als dass es untergehen darf .....	20
<b>Evaluation, Überwachung und Auditierung des QM</b>	
Chance Qualitätsmanagement - Modul 8 .....	21
<b>Gewaltfreie Kommunikation</b>	
Aufrichtig und einfühlsam miteinander sprechen .....	22
<b>Interner Qualitätsauditor</b> .....	23



## Selbstempathie-Training

### Einführung

In diesem Workshop erleben Sie, wie Sie durch Selbstempathie in Anlehnung an Carl Rogers und Marshall Rosenberg Ihre persönlichen Stärken und Ihre Ressourcen bewusster und unabhängiger von äußeren Einflüssen nutzen können. W

ir greifen unangenehme Gefühle (Unsicherheit, Ärger, Druck) oder Verhaltensmuster auf, die im Hintergrund wirken und Sie daran hindern, Ihr Potenzial voll auszuschöpfen.

Sie werden Wege kennen lernen, diese Einflüsse zu verringern oder aufzulösen bzw. Haltungen einzunehmen, die es Ihnen ermöglichen, sich selbst aktiv zu unterstützen und einen gesunden, effizienten und freudvollen Umgang mit sich zu finden.

Dies führt Sie zu Ihrer emotionalen Stärke und fördert Ihr Selbstbewusstsein und Ihre Selbstsicherheit auch in schwierigen Situationen.

#### Kurs Nr.

23618-101

#### Ort

Diözesan-Caritasverband für das Erzbistum Köln e. V.,  
Georgstraße 7, 50676 Köln

#### Datum

19.02.2018

#### Uhrzeit

09:00 - 16:30 Uhr

#### Kostenfreie Abmeldung bis

15.01.2018

#### Anmeldeschluss

12.02.2018

#### Teilnehmende (max.)

15

#### Zielgruppe

Mitarbeitende katholischer Einrichtungen und alle Interessierten

#### Kosten für Mitarbeitende

70,00 €

#### Kosten für Externe

100,00 €

#### Anmerkungen Kosten

inkl. Getränke

#### Referent/in 1

Dr. Arne Schöler

#### Profession

Organisationsberater, Trainer und Coach

#### Bildungspunkte (ECTS)

0,6

## Qualitätsmanagement als Leitungsaufgabe

### Chance Qualitätsmanagement - Modul 1

Immer mehr Einrichtungen und Dienste der Caritas nutzen für ihre Organisationsentwicklung die Vorteile komplexer Managementkonzepte. Darin integriert sind die Anforderungen eines umfassenden Qualitätsmanagements.

Mit der Einführung eines Qualitätsmanagements sichern sich Einrichtungen und Organisationen zahlreiche Vorteile: transparente Abläufe, Kriterien für ihre Bewertung und realisierbare Verbesserungspotenziale. Alles zusammen führt zu gesteigerter Leistungsfähigkeit, motivierten Mitarbeitern und zufriedenen Nutzern.

Im Modul 1 "Qualitätsmanagement als Leitungsaufgabe" vermitteln wir Ihnen alle dafür wichtigen Zusammenhänge und Systematiken. Umsetzungsorientiert gestaltete Gruppenarbeiten mit exemplarischen Fällen machen Sie fit für die Praxis.

Folgende Themen werden Sie erarbeiten:

- Grundsätze des Qualitätsmanagement;
- Definitionen der Ziele für Ihre Einrichtung oder Organisation;
- Entwicklung einer Soll-/ Ist- und Risiko-Analyse;
- Rolle und Aufgaben der Leitung - Verantwortlichkeit als Vorgabe.

Modularer Aufbau - Stufenweise zum Erfolg:

Die neu entwickelte Modul-Reihe bietet Ihnen die Möglichkeit, passend auf Ihre Situation zugeschnitten Themen auszuwählen, die Sie zum jetzigen Zeitpunkt auf Ihrem Qualitätsmanagement-Weg weiterbringen. Gleichzeitig bietet Ihnen unser modulares Konzept die Möglichkeit, durch die aktive Teilnahme an vier Modulen das Zertifikat "Qualitätsexperte im Sozial- und Gesundheitswesen" zu erlangen.

In jedem einzelnen Modul werden praktische Umsetzungen und Maßnahmen beispielhaft entwickelt. Erfahrungen aus ihrer Praxis sowie Fragestellung für die Umsetzung und Realisierung werden gerne aufgegriffen und diskutiert. Nutzen Sie die Ihre Chance, durch die neuen Qualitätsmanagement-Kenntnisse auf Basis der DIN EN ISO 9001:2015 ein nutzbares Qualitätsmanagement zu implementieren und anzuwenden.

#### Kurs Nr.

23618-201

#### Material

Bitte bringen Sie, wenn vorhanden, Ihr Leitbild, Ihren Flyer oder schon entwickelte QM-Dokumente sowie einen Laptop mit.

#### Ort

Diözesan-Caritasverband für das Erzbistum Köln e. V.,  
Georgstraße 7, 50676 Köln

#### Datum

19.02., 20.02.2018

#### Uhrzeit

09:00 - 16:00 Uhr

#### Kostenfreie Abmeldung bis

15.01.2018

#### Anmeldeschluss

12.02.2018

#### Teilnehmende (max.)

18

#### Zielgruppe

Mitarbeitende katholischer Einrichtungen und alle Interessierten

#### Kosten für Mitarbeitende

140,00 €

#### Kosten für Externe

200,00 €

#### Anmerkungen Kosten

inkl. Getränke, Teilnehmerunterlagen

#### Referent/in 1

Monika Brunsberg

#### Profession

Geschäftsführerin for you Cert, Beraterin und  
Zertifizierungsauditorin für 9001 / AZAV / BQM / KTK

#### Bildungspunkte (ECTS)

1,1

#### Pflegepunkte (RbP)

10

## Einfach visualisieren

### Mit professionellen Flipcharts Teilnehmende begeistern

Das menschliche Gehirn speichert Bilder leichter und vor allem dauerhafter ab, als abstrakte Worte. Inhalte lassen sich daher schneller und wesentlich nachhaltiger vermitteln und werden besser verstanden, aufgenommen und behalten, wenn sie mit Bildern verknüpft sind. Visualisierung hilft zudem, Informationen auf das Wesentliche zu reduzieren und komplexe Zusammenhänge sichtbar zu machen.

Das Praxistraining vermittelt die Verwendung von einfachen grafischen Elementen zur Darstellung von Inhalten auf der Flipchart. Sie erlangen Werkzeuge und Fähigkeiten, welche Sie sofort in der eigenen Praxis anwenden können, z.B. für die Moderation von Workshops, die Arbeit in Seminaren, Trainings, Coachings oder für die Mediation.

Folgende Inhalte werden in kurzen Impulsen vorgestellt und in praktischen Übungen ausprobiert und umgesetzt:

- Grundlagen "Lesbare Schrift, Farben, Formen, Dynamik";
- Elemente "Figuren, Symbole, Gesichter, Pfeile, etc.";
- Welt der Bildersprache "Vom Begriff zum Bild kommen";
- Menschen grafisch visualisieren;
- Emotionen, Gefühle & Bedürfnisse abbilden sowie
- Aufbau & Gestaltungselemente von Flipcharts.

Das praktische Anwenden und Ausprobieren steht im Mittelpunkt des Trainings. Künstlerisches Talent ist nicht erforderlich, wohl aber der Mut zum (Ver)Malen!

#### Kurs Nr.

23618-103

#### Material

Bitte bequeme Schuhe anziehen oder mitbringen.

#### Ort

Diözesan-Caritasverband für das Erzbistum Köln e. V.,  
Georgstraße 7, 50676 Köln

#### Datum

27.02.2018

#### Uhrzeit

09:00 - 17:00 Uhr

#### Kostenfreie Abmeldung bis

23.01.2018

#### Anmeldeschluss

20.02.2018

#### Teilnehmende (max.)

12

#### Zielgruppe

Mitarbeitende katholischer Einrichtungen und alle Interessierten

#### Kosten für Mitarbeitende

70,00 €

#### Kosten für Externe

100,00 €

#### Anmerkungen Kosten

inkl. Getränke

#### Referent/in 1

Jörg Schmidt

#### Profession

Trainer für Visualisierung

#### Bildungspunkte (ECTS)

0,6

## Qualitätsmanagement mit der neuen ISO 9001-2015

### Chance Qualitätsmanagement - Modul 2

Immer mehr Einrichtungen und Dienste der Caritas nutzen für ihre Organisationsentwicklung die Vorteile komplexer Managementkonzepte. Darin integriert sind die Anforderungen eines umfassenden Qualitätsmanagements.

Mit der Einführung eines Qualitätsmanagements sichern sich Einrichtungen und Organisationen zahlreiche Vorteile: transparente Abläufe, Kriterien für ihre Bewertung und realisierbare Verbesserungspotenziale. Alles zusammen führt zu gesteigerter Leistungsfähigkeit, motivierten Mitarbeitern und zufriedenen Nutzern.

Im Modul 2 "Qualitätsmanagement mit der neuen ISO 9001-2015" vermitteln wir Ihnen alle dafür wichtigen Zusammenhänge und Systematiken. Umsetzungsorientiert gestaltete Gruppenarbeiten mit exemplarischen Fällen machen Sie fit für die Praxis.

Folgende Themen werden Sie erarbeiten:

- Strategische Ausrichtung der Organisation;
- Erweiterung der Zielgruppen;
- Prozessmanagement wird wichtiger;
- Verantwortlichkeiten - QM-Beauftragter mit neuen Aufgaben;
- Risikomanagement - völlig neu aufgenommen;
- Wissensmanagement - systematischer Umgang gefordert sowie
- Dokumentation - Papier-QM-Handbuch war gestern.

Modularer Aufbau - Stufenweise zum Erfolg:

Die neu entwickelte Modul-Reihe bietet Ihnen die Möglichkeit, passend auf Ihre Situation zugeschnitten Themen auszuwählen, die Sie zum jetzigen Zeitpunkt auf Ihrem Qualitätsmanagement-Weg weiterbringen. Gleichzeitig bietet Ihnen unser modulares Konzept die Möglichkeit, durch die aktive Teilnahme an vier Modulen das Zertifikat "Qualitätsexperte im Sozial- und Gesundheitswesen" zu erlangen.

In jedem einzelnen Modul werden praktische Umsetzungen und Maßnahmen beispielhaft entwickelt. Erfahrungen aus ihrer Praxis sowie Fragestellung für die Umsetzung und Realisierung werden gerne aufgegriffen und diskutiert. Nutzen Sie die Ihre Chance, durch die neuen Qualitätsmanagement-Kenntnisse auf Basis der DIN EN ISO 9001:2015 ein nutzbares Qualitätsmanagement zu implementieren und anzuwenden.

#### Kurs Nr.

23618-202

#### Material

Bitte bringen Sie, wenn vorhanden, Ihr Leitbild, Ihren Flyer oder schon entwickelte QM-Dokumente sowie einen Laptop mit.

#### Ort

Diözesan-Caritasverband für das Erzbistum Köln e. V., Georgstraße 7, 50676 Köln

#### Datum

19.03., 20.03.2017

#### Uhrzeit

09:00 - 16:00 Uhr

#### Kostenfreie Abmeldung bis

12.02.2018

#### Anmeldeschluss

12.03.2018

#### Teilnehmende (max.)

18

#### Zielgruppe

Mitarbeitende katholischer Einrichtungen und alle Interessierten

#### Kosten für Mitarbeitende

140,00 €

#### Kosten für Externe

200,00 €

#### Anmerkungen Kosten

inkl. Getränke, Teilnehmerunterlagen

#### Referent/in 1

Monika Brunsberg

#### Profession

Geschäftsführerin für you Cert, Beraterin und Zertifizierungsauditorin für 9001 / AZAV / BQM / KTK

#### Bildungspunkte (ECTS)

1,1

#### Pflegepunkte (RbP)

10

## Information und Dokumentation im QM Chance Qualitätsmanagement - Modul 3

Immer mehr Einrichtungen und Dienste der Caritas nutzen für ihre Organisationsentwicklung die Vorteile komplexer Managementkonzepte. Darin integriert sind die Anforderungen eines umfassenden Qualitätsmanagements.

Mit der Einführung eines Qualitätsmanagements sichern sich Einrichtungen und Organisationen zahlreiche Vorteile: transparente Abläufe, Kriterien für ihre Bewertung und realisierbare Verbesserungspotenziale. Alles zusammen führt zu gesteigerter Leistungsfähigkeit, motivierten Mitarbeitern und zufriedenen Nutzern.

Im Modul 3 "Information und Dokumentation im QM" vermitteln wir Ihnen alle dafür wichtigen Zusammenhänge und Systematiken. Umsetzungsorientiert gestaltete Gruppenarbeiten mit exemplarischen Fällen machen Sie fit für die Praxis.

Folgende Themen werden Sie erarbeiten:

- geforderte dokumentierte Informationen;
- Entwicklung von dokumentierter Informationen als Vorgabe;
- Entwicklung von dokumentierter Informationen als Nachweis;
- Erstellung, Lenkung, Verteilung und Archivierung von dokumentierter Informationen;
- sind QM-Handbücher, Prozessbeschreibungen, Formulare und Dokumente inklusive Übersichtslisten noch notwendig?

Modularer Aufbau - Stufenweise zum Erfolg:

Die neu entwickelte Modul-Reihe bietet Ihnen die Möglichkeit, passend auf Ihre Situation zugeschnittene Themen auszuwählen, die Sie zum jetzigen Zeitpunkt auf Ihrem Qualitätsmanagement-Weg weiterbringen. Gleichzeitig bietet Ihnen unser modulares Konzept die Möglichkeit, durch die aktive Teilnahme an vier Modulen das Zertifikat "Qualitätsexperte im Sozial- und Gesundheitswesen" zu erlangen.

In jedem einzelnen Modul werden praktische Umsetzungen und Maßnahmen beispielhaft entwickelt. Erfahrungen aus ihrer Praxis sowie Fragestellung für die Umsetzung und Realisierung werden gerne aufgegriffen und diskutiert. Nutzen Sie Ihre Chance, durch die neuen Qualitätsmanagement-Kenntnisse auf Basis der DIN EN ISO 9001:2015 ein nutzbares Qualitätsmanagement zu implementieren und anzuwenden.

### Kurs Nr.

23618-203

### Material

Bitte bringen Sie, wenn vorhanden, Ihr Leitbild, Ihren Flyer o. schon entwickelte QM-Dokumentation zum Thema Ihrer Einrichtung sowie einen Laptop mit.

### Ort

Diözesan-Caritasverband für das Erzbistum Köln e. V.,  
Georgstraße 7, 50676 Köln

### Datum

16.04., 17.04.2018

### Uhrzeit

09:00 - 16:00 Uhr

### Kostenfreie Abmeldung bis

12.03.2018

### Anmeldeschluss

09.04.2018

### Teilnehmende (max.)

18

### Zielgruppe

Mitarbeitende katholischer Einrichtungen und alle Interessierten

### Kosten für Mitarbeitende

140,00 €

### Kosten für Externe

200,00 €

### Anmerkungen Kosten

inkl. Getränke, Teilnehmerunterlagen

### Referent/in 1

Monika Brunsberg

### Profession

Geschäftsführerin für you Cert, Beraterin und  
Zertifizierungsauditorin für 9001 / AZAV / BQM / KTK

### Bildungspunkte (ECTS)

1,1

### Pflegepunkte (RbP)

10



## Lebendiges QM-Netzwerk

### Workshop-Treffen

Dieser QM-Workshop richtet sich an alle, die sich schon aktiv mit ihren QM-Systemen und -Prozessen beschäftigen. Sie sind eingeladen zu einem aktiven Austausch in Kleingruppen, um sich mit der Umsetzung der Normforderungen bezogen auf die Entwicklung von Vorgaben, die Einführung in die Organisation und die Überprüfung zu beschäftigen.

Folgende Themenschwerpunkte können nach Interessenlage der Teilnehmenden aufgegriffen werden: Führung, Planung, Betrieb, Unterstützung, Bewertung der Leitung sowie Verbesserung. Alternativ können Prozesse nach den Normvorgaben aufgestellt werden, z.B. Kundenorientierung und -zufriedenheit, Kontext der Organisation, interessierte Parteien, Wissensmanagement, Risiko- und Chancenmanagement.

Sie erhalten die Möglichkeit, beispielhaft Ihre schon beschriebenen QM-Prozesse den Workshop-Teilnehmenden vorzustellen und evaluieren zu lassen auf der Basis von Prozess-Kriterien, Prozess-Kennzahlen, Input - Output, Auditierung der QM-Prozesse, Einbindung der Ressourcen sowie Rolle der Geschäftsführung / des Managements.

Nutzen Sie die fachliche Kompetenz aller Beteiligten. Profitieren Sie von dem vorhanden intra- und interdisziplinär fachlichen Knowhow an diesem Tag, um ihre eigene Kompetenz zu erweitern. Der Workshop ist eine Chance, ihr QMS zu optimieren. Bringen Sie bitte Themenvorschläge, ggf. auch schon entwickelte Dokumentationsvorlagen, sowie einen Laptop mit.

Voraussetzung ist die Teilnahme an Modulen der Seminarreihe "Chance QM - Qualitätsmanagement im Gesundheits- und Sozialwesen" oder vergleichbarer Angebote.

#### Kurs Nr.

23618-209

#### Material

Bitte bringen Sie, wenn vorhanden, Ihr Leitbild, Ihren Flyer oder schon entwickelte QM-Dokumente sowie einen Laptop mit.

#### Ort

Diözesan-Caritasverband für das Erzbistum Köln e. V.,  
Georgstraße 7, 50676 Köln

#### Datum

23.04.2018

#### Uhrzeit

09:00 - 16:00 Uhr

#### Kostenfreie Abmeldung bis

19.03.2018

#### Anmeldeschluss

16.04.2018

#### Teilnehmende (max.)

18

#### Zielgruppe

Führungskräfte aus dem Gesundheits- und Sozialwesen

#### Kosten für Mitarbeitende

70,00 €

#### Kosten für Externe

100,00 €

#### Anmerkungen Kosten

inkl. Getränke, Teilnehmerunterlagen

#### Referent/in 1

Monika Brunsberg

#### Profession

Geschäftsführerin for you Cert, Beraterin und  
Zertifizierungsauditorin für 9001 / AZAV / BQM / KTK

#### Bildungspunkte (ECTS)

0,6

#### Pflegepunkte (RbP)

8

## Erst verstehen, dann verstanden werden Erfolgreiche Kommunikation

In diesem Seminar geht es um die Feinheiten der menschlichen Kommunikation. Wie nehmen uns andere Personen wahr? Welche Signale senden wir? Wie kann ich sprechen, um andere Menschen wirklich zu erreichen? Wie äußert sich die Persönlichkeit im Gesprächsverhalten?

Auf diese Fragen finden wir gemeinsam Antworten. Es gibt keine Patentrezepte, sondern individuelle Lösungen.

Die Seminarinhalte sind unter anderem:

- Kunst der Sprache: Mikro- und Makrokommunikation;
- positive Ausdrucksweise;
- Gleichgewicht in der Gesprächsführung;
- Kunst des Sprechens;
- Kunst des Zuhörens;
- Feedback: meine Wirkung, meine Ausstrahlung sowie
- Selbstreflexion und Transfer in den Alltag.

### Kurs Nr.

23618-106

### Ort

Diözesan-Caritasverband für das Erzbistum Köln e. V.,  
Georgstraße 7, 50676 Köln

### Datum

02.05., 03.05., 04.05.2018

### Uhrzeit

09:00 - 16:00 Uhr

### Kostenfreie Abmeldung bis

28.03.2018

### Anmeldeschluss

25.04.2018

### Teilnehmende (max.)

15

### Zielgruppe

Mitarbeitende katholischer Einrichtungen und alle Interessierten

### Kosten für Mitarbeitende

210,00 €

### Kosten für Externe

300,00 €

### Anmerkungen Kosten

inkl. Getränke

### Referent/in 1

Marion Oberheiden

### Profession

Heilpraktikerin für Psychotherapie, Systemische  
Familientherapeutin, Erzieherin

### Bildungspunkte (ECTS)

1,6

### Pflegepunkte (RbP)

12

## Komplexität konstruktiv managen!

### Gestaltung und Moderation von Gruppenveranstaltungen

Moderation und Vernetzung erhält seit Jahren in diversen Arbeitskontexten eine geradezu herausragende Bedeutung. Mitarbeitende - nicht nur in leitenden und koordinierenden Funktionen - werden mit der verantwortungsvollen Aufgabe der Steuerung dieser Prozesse betraut und sind mit einer hohen Komplexität konfrontiert.

Nicht selten gehen damit Verunsicherungen einher, und die eigene Professionalität wird herausgefordert: Wie gehe ich mit Vielfalt (Diversity) und Unterschieden konstruktiv um? Wie gestalte ich Prozesse, so dass alle Potentiale genutzt werden können? Wie verstehe ich meine Rolle dabei? Und was kann ich tun bei Konflikten?

Systemisches Denken und Handeln ist per se ausgelegt auf die Anerkennung von Vielfalt und den Umgang mit Unterschieden als allgegenwärtige Phänomene und bietet eine Vielzahl an Möglichkeiten, Prozesse kreativ und ressourcenorientiert zu gestalten.

Ein Schlüssel dazu liegt in Klarheit und Transparenz. So können Möglichkeitsräume eröffnet und Systeme wie Teams, (Arbeits-)Gruppen und Netzwerke in Bewegung gebracht werden.

Das grundlegende Ziel dieses praxisorientierten Seminars ist, die berufliche Handlungskompetenz zu erhöhen. Durch Kennenlernen der systemischen Sichtweise und Erprobung von Handlungs- und Interventionsmöglichkeiten werden die Teilnehmenden dazu befähigt, neue, kreative Herangehensweisen zu entwickeln, ihr Methodenrepertoire zu erweitern und herausfordernde Situationen lösungsorientiert zu meistern.

#### Kurs Nr.

23618-107

#### Ort

Diözesan-Caritasverband für das Erzbistum Köln e. V.,  
Georgstraße 7, 50676 Köln

#### Datum

07.05., 08.05.2018

#### Uhrzeit

09:00 - 16:00 Uhr

#### Kostenfreie Abmeldung bis

02.04.2018

#### Anmeldeschluss

30.04.2018

#### Teilnehmende (max.)

15

#### Zielgruppe

Mitarbeitende katholischer Einrichtungen und alle Interessierten

#### Kosten für Mitarbeitende

140,00 €

#### Kosten für Externe

200,00 €

#### Anmerkungen Kosten

inkl. Getränke

#### Referent/in 1

Kerstin Schmidt

#### Profession

Diplom-Pädagogin, Systemische Therapeutin,  
Beraterin und Supervisorin (SG)

#### Bildungspunkte (ECTS)

1,1

## Motivation der Mitarbeitenden und Teambildung durch QM

### Chance Qualitätsmanagement - Modul 4

Immer mehr Einrichtungen und Dienste der Caritas nutzen für ihre Organisationsentwicklung die Vorteile komplexer Managementkonzepte. Darin integriert sind die Anforderungen eines umfassenden Qualitätsmanagements.

Mit der Einführung eines Qualitätsmanagements sichern sich Einrichtungen und Organisationen zahlreiche Vorteile: transparente Abläufe, Kriterien für ihre Bewertung und realisierbare Verbesserungspotenziale. Alles zusammen führt zu gesteigerter Leistungsfähigkeit, motivierten Mitarbeitern und zufriedenen Nutzern.

Im Modul 4 "Motivation der Mitarbeitenden und Teambildung durch QM" vermitteln wir Ihnen alle dafür wichtigen Zusammenhänge und Systematiken. Umsetzungsorientiert gestaltete Gruppenarbeiten mit exemplarischen Fällen machen Sie fit für die Praxis.

Folgende Themen werden Sie erarbeiten:

- Vorteile des Qualitätsmanagement;
- Einbindung der Team- und Mitarbeiterkompetenzen;
- Ressourcen und Wissensmanagement (Stärken- und Schwächenanalyse);
- Verantwortungs- und Befugnismatrix;
- Methoden und Verfahren der strategisches Personalentwicklung sowie
- Mitarbeiterqualifizierung: Förder- und Entwicklungsprogramme.

Modularer Aufbau - Stufenweise zum Erfolg:

Die neu entwickelte Modul-Reihe bietet Ihnen die Möglichkeit, passend auf Ihre Situation zugeschnittene Themen auszuwählen, die Sie zum jetzigen Zeitpunkt auf Ihrem Qualitätsmanagement-Weg weiterbringen. Gleichzeitig bietet Ihnen unser modulares Konzept die Möglichkeit, durch die aktive Teilnahme an vier Modulen das Zertifikat "Qualitätsexperte im Sozial- und Gesundheitswesen" zu erlangen.

In jedem einzelnen Modul werden praktische Umsetzungen und Maßnahmen beispielhaft entwickelt. Erfahrungen aus ihrer Praxis sowie Fragestellung für die Umsetzung und Realisierung werden gerne aufgegriffen und diskutiert. Nutzen Sie Ihre Chance, durch die neuen Qualitätsmanagement-Kenntnisse auf Basis der DIN EN ISO 9001:2015 ein nutzbares Qualitätsmanagement zu implementieren und anzuwenden.

#### Kurs Nr.

23618-204

#### Material

Bitte bringen Sie, wenn vorhanden, Ihr Leitbild, Ihren Flyer oder schon entwickelte QM-Dokumente sowie einen Laptop mit.

#### Ort

Diözesan-Caritasverband für das Erzbistum Köln e. V., Georgstraße 7, 50676 Köln

#### Datum

28.05., 29.05.2018

#### Uhrzeit

09:00 - 16:00 Uhr

#### Kostenfreie Abmeldung bis

23.04.2018

#### Anmeldeschluss

21.05.2018

#### Teilnehmende (max.)

18

#### Zielgruppe

Mitarbeitende katholischer Einrichtungen und alle Interessierten

#### Kosten für Mitarbeitende

140,00 €

#### Kosten für Externe

200,00 €

#### Anmerkungen Kosten

inkl. Getränke, Teilnehmerunterlagen

#### Referent/in 1

Monika Brunsberg

#### Profession

Geschäftsführerin for you Cert, Beraterin und Zertifizierungsauditorin für 9001 / AZAV / BQM / KTK

#### Bildungspunkte (ECTS)

1,1

#### Pflegepunkte (RbP)

10

## Systemische Beratung von und mit sozialen Organisationen

### Professionelles Handeln in größeren Systemen

Als Organisationsentwicklung bezeichnet man einen längerfristig angelegten, organisationsumfassenden Entwicklungs- und Veränderungsprozess von Organisationen und den darin tätigen Menschen. Im systemischen Verständnis ist jede (soziale) Organisation einzigartig und benötigt daher ein individuelles Verständnis sowie maßgeschneiderte Lösungen für deren erfolgreiche (Weiter-)Entwicklung.

Dieses Seminarangebot fokussiert auf kompetentes Agieren in und Beraten von sozialen Organisationen. Die Teilnehmenden entwickeln im ersten Modul ein allgemeines systemisches Handlungs-, Denk- und Handlungsverständnis und üben typische systemische Methoden und Interventionstechniken ein.

Dabei wird auch der eigenen Haltung der Teilnehmenden besondere Beachtung gewidmet, da diese einen großen Einfluss auf die Gestaltung der realen Entwicklungsprozesse der Organisation hat. Im zweiten Modul geht es um die Vermittlung praxisgerechter Feldkompetenzen als systemischer Berater in Organisationen.

#### Modul 1: (3 Tage)

- Der systemische Blick auf Organisationen und Systemanalyse;
- systemtheoretische Konzepte für die Arbeit mit größeren Systemen;
- Organigramme / Systeme und Systemgrenzen;
- Entwickeln von Beobachtungs- und Interventionsbezugspunkten sowie
- Grundelemente systemischer Beratung, Ressourcen und lösungsorientiertes Vorgehen.

#### Modul 2: (3 Tage)

- Methoden und Tools aus der lösungsorientierten Praxis für Organisationen;
- Auftrags- und Kontextklärung in der Organisation;
- Zielformulierung und Rollengestaltung;
- Bildung von Arbeitshypothesen und Planung des Vorgehens;
- Beraterische Haltung als Intervention;
- Steuerung von internen Abstimmungs-, Planungs- und Entscheidungsprozessen sowie
- organisationale Spielregeln- und Prozessfallen erkennen.

Die Teilnehmenden haben darüber hinaus die Möglichkeit, eigene Anliegen aus der Arbeit mit Organisationen vorzustellen und diese anhand der vermittelten Inhalte zu bearbeiten.

#### Kurs Nr.

23618-108

#### Ort

Maternushaus, Kardinal-Frings-Str. 1 - 3, 50668 Köln

#### Datum

Modul 1: 06.06., 07.06., 08.06.2018 und Modul 2: 29.10., 30.10., und 31.10.2018

#### Uhrzeit

09:00 - 17:00 Uhr

#### Kostenfreie Abmeldung bis

02.05.2018

#### Anmeldeschluss

30.05.2018

#### Teilnehmende (max.)

15

#### Zielgruppe

Fachkräfte in beratenden Funktionen und Beratungsdiensten

#### Kosten für Mitarbeitende

900,00 €

#### Kosten für Externe

900,00 €

#### Anmerkungen Kosten

inkl. Verpflegung

#### Referent/in 1

Birgit Wolter

#### Profession

Diplom-Heilpädagogin, Systemische Therapeutin und Beraterin ( SG/DGSF) Supervisorin (SG)

#### Bildungspunkte (ECTS)

3,2

## Querdenken und Humor als Quelle für Inspiration und professionelles Handeln

### Erhöhung beruflicher Handlungskompetenzen

Das Querdenken hat im systemischen Arbeiten eine lange Tradition. Erfrischend und ungewöhnlich bewirkt bisweilen mehr als seriös und gewöhnlich. Auch was für Designer gilt, hält immer mehr Einzug in andere professionelle Bereiche: Arbeit kann kreativ sein und darf Spaß machen!

So ist es nicht verwunderlich, dass die Regeln des sogenannten "Design Thinking" auf andere Arbeitskontexte übertragen werden. Daneben wird die Bedeutung von Humor - beispielsweise für Soziale Arbeit - zunehmend diskutiert und erprobt. Dass Lachen und Freude die Gesundheit fördert, ist unbestritten und durch zahlreiche Studien belegt. Auch die Hirnforschung bietet hierzu erstaunliche Erkenntnisse.

Folgende Themen werden im Seminar vorgestellt:

- Professioneller Habitus: Querdenken und Humor als Haltung;
- Konstruktivismus und seine Bedeutung für den Alltag;
- Querdenken leicht gemacht: Systemische Interventionen;
- Techniken zur Förderung von Kreativität;
- Einsatz von Humor in verschiedenen Settings und Kontexten sowie
- Nur Mut! Das Schräge lieben lernen.

Das grundlegende Ziel dieses praxisorientierten Seminars ist, Freude und Kreativität im Arbeitsalltag zu fördern sowie die berufliche Handlungskompetenz zu erhöhen.

Durch die Haltung des Querdenkens und Humors werden die Teilnehmenden dazu befähigt, neue und ungewöhnliche Herangehensweisen zu entwickeln, ihr Methodenrepertoire zu erweitern sowie Lebendigkeit und Leichtigkeit in die Arbeit mit einfließen zu lassen.

#### Kurs Nr.

23618-109

#### Ort

Diözesan-Caritasverband für das Erzbistum Köln e. V.,  
Georgstraße 7, 50676 Köln

#### Datum

11.06., 12.06.2018

#### Uhrzeit

09:00 - 16:00 Uhr

#### Kostenfreie Abmeldung bis

07.05.2018

#### Anmeldeschluss

04.06.2018

#### Teilnehmende (max.)

15

#### Zielgruppe

Mitarbeitende katholischer Einrichtungen und alle Interessierten

#### Kosten für Mitarbeitende

140,00 €

#### Kosten für Externe

200,00 €

#### Anmerkungen Kosten

inkl. Getränke

#### Referent/in 1

Kerstin Schmidt

#### Profession

Diplom-Pädagogin, Systemische Therapeutin,  
Beraterin und Supervisorin (SG)

#### Bildungspunkte (ECTS)

1,1

## Partizipative Prozesse professionell moderieren

### Ein Werkzeugkasten für Moderation von (Groß-) Gruppen und Teams

Dieser zweitägige Praxisworkshop richtet sich an Menschen, die (Groß-)Gruppen und Teams unter partizipativen Gesichtspunkten moderieren und die ihre Moderationen professionalisieren möchten.

Das Seminar widmet sich folgenden Fragestellungen:

- Wie kann ich Veranstaltungen / Prozesse so anregend gestalten, dass die Beteiligten ihr volles Potential einbringen und entfalten können?
- Welche Haltung und Einstellungen benötigt eine Moderation, damit sich die Beteiligten ermutigt und eingeladen fühlen sich vollständig einzubringen?
- Worin unterscheidet sich die Rolle der Moderation in beteiligungsorientierten Prozessen gegenüber herkömmlichen Moderationen?
- Welche Methoden eignen sich besonders für die zielorientierte Begleitung partizipativer Prozesse? Und welche Auswirkungen haben partizipative Moderationsmethoden auf Rolle und Verständnis von Moderation?

Die Inhalte im Überblick:

- Das eigene Anliegen im Fokus, den eigenen Rahmen sichern: Herstellen einer sicheren Arbeitsbasis im Seminar. Stärken, Ressourcen, Lernfelder: Was bringe ich mit und wo sehe ich Entwicklungsbedarf?
- Moderation und partizipative Moderation, kleiner Unterschied - große Wirkung - Selbstreflexion: Haltungen, Einstellungen, Rollenverständnis.
- Methodenkompetenz erweitern, Anwendungsfelder im Blick, Index-Fragen, Aufstellungen, Stationenarbeit, Modellierung von Prozessen.
- Partizipative Methoden in Szene gesetzt, das eigene Handlungsrepertoire erweitern und ausprobieren, mit guter Vorbereitung zum Ziel.
- Umgang mit schwierigen Situationen, neue Handlungswege finden, bin ich noch wichtig? Umgang mit starken Gefühlen, Vorwürfen und Kritik.
- Praxistransfer - Umsetzung in die Praxis gestalten: Meine nächste Schritte.

Das Seminar zeichnet sich methodisch durch eine Vielzahl von Übungen an konkreten Fällen aus dem Arbeitsalltag, Einzel- und Gruppenarbeit sowie intensive Trainer- und Teilnehmerfeedbacks aus. Hierdurch können Sie eigene Grenzen erkennen, Widerstände auflösen und Sicherheit gewinnen.

#### Kurs Nr.

23618-110

#### Ort

Prälat-Boskamp-Haus, Georgstraße 18, 50676 Köln

#### Datum

14.06., 15.06.2018

#### Uhrzeit

09:00 - 16:00 Uhr

#### Kostenfreie Abmeldung bis

10.05.2018

#### Anmeldeschluss

07.06.2018

#### Teilnehmende (max.)

12

#### Zielgruppe

Mitarbeitende katholischer Einrichtungen und alle Interessierten

#### Kosten für Mitarbeitende

140,00 €

#### Kosten für Externe

200,00 €

#### Anmerkungen Kosten

inkl. Getränke und Seminarunterlagen

#### Referent/in 1

Helga Weiß

#### Profession

Diplom-Betriebswirtin, Mediatorin, Trainerin, Coach, Beraterin für Organisationsentwicklung

#### Bildungspunkte (ECTS)

1,1

## Risikobasiertes Denken, Planen und Arbeiten

### Chance Qualitätsmanagement - Modul 5

Immer mehr Einrichtungen und Dienste der Caritas nutzen für ihre Organisationsentwicklung die Vorteile komplexer Managementkonzepte. Darin integriert sind die Anforderungen eines umfassenden Qualitätsmanagements.

Mit der Einführung eines Qualitätsmanagements sichern sich Einrichtungen und Organisationen zahlreiche Vorteile: transparente Abläufe, Kriterien für ihre Bewertung und realisierbare Verbesserungspotenziale. Alles zusammen führt zu gesteigerter Leistungsfähigkeit, motivierten Mitarbeitern und zufriedenen Nutzern.

Im Modul 5 "Risikobasiertes Denken, Planen und Arbeiten" vermitteln wir Ihnen alle dafür wichtigen Zusammenhänge und Systematiken. Umsetzungsorientiert gestaltete Gruppenarbeiten mit exemplarischen Fällen machen Sie fit für die Praxis.

Folgende Themen werden Sie erarbeiten:

- Vorbeugungsmaßnahmen;
- gesellschaftliche, politische und Auswirkungen in den Sozialraum;
- Notfallmanagement;
- Personalnotstand;
- Wissensmanagement;
- beherrschbare Risiken sowie
- Beschwerdemanagement.

Modularer Aufbau - Stufenweise zum Erfolg:

Die neu entwickelte Modul-Reihe bietet Ihnen die Möglichkeit, passend auf Ihre Situation zugeschnittene Themen auszuwählen, die Sie zum jetzigen Zeitpunkt auf Ihrem Qualitätsmanagement-Weg weiterbringen. Gleichzeitig bietet Ihnen unser modulares Konzept die Möglichkeit, durch die aktive Teilnahme an vier Modulen das Zertifikat "Qualitätsexperte im Sozial- und Gesundheitswesen" zu erlangen.

In jedem einzelnen Modul werden praktische Umsetzungen und Maßnahmen beispielhaft entwickelt. Erfahrungen aus ihrer Praxis sowie Fragestellung für die Umsetzung und Realisierung werden gerne aufgegriffen und diskutiert. Nutzen Sie Ihre Chance, durch die neuen Qualitätsmanagement-Kenntnisse auf Basis der DIN EN ISO 9001:2015 ein nutzbares Qualitätsmanagement zu implementieren und anzuwenden.

#### Kurs Nr.

23618-205

#### Material

Bitte bringen Sie, wenn vorhanden, Ihr Leitbild, Ihren Flyer oder schon entwickelte QM-Dokumente sowie einen Laptop mit.

#### Ort

Diözesan-Caritasverband für das Erzbistum Köln e. V., Georgstraße 7, 50676 Köln

#### Datum

18.06., 19.06.2018

#### Uhrzeit

09:00 - 16:00 Uhr

#### Kostenfreie Abmeldung bis

14.05.2018

#### Anmeldeschluss

11.06.2018

#### Teilnehmende (max.)

18

#### Zielgruppe

Mitarbeitende katholischer Einrichtungen und alle Interessierten

#### Kosten für Mitarbeitende

140,00 €

#### Kosten für Externe

200,00 €

#### Anmerkungen Kosten

inkl. Getränke, Teilnehmerunterlagen

#### Referent/in 1

Monika Brunsberg

#### Profession

Geschäftsführerin for you Cert, Beraterin und Zertifizierungsauditorin für 9001 / AZAV / BQM / KTK

#### Bildungspunkte (ECTS)

1,1

#### Pflegepunkte (RbP)

10



## Kunden und interessierte Parteien

### Chance Qualitätsmanagement - Modul 6

Immer mehr Einrichtungen und Dienste der Caritas nutzen für ihre Organisationsentwicklung die Vorteile komplexer Managementkonzepte. Darin integriert sind die Anforderungen eines umfassenden Qualitätsmanagements.

Mit der Einführung eines Qualitätsmanagements sichern sich Einrichtungen und Organisationen zahlreiche Vorteile: transparente Abläufe, Kriterien für ihre Bewertung und realisierbare Verbesserungspotenziale. Alles zusammen führt zu gesteigerter Leistungsfähigkeit, motivierten Mitarbeitern und zufriedenen Nutzern.

Im Modul 6 "Kunden und interessierte Parteien" vermitteln wir Ihnen alle dafür wichtigen Zusammenhänge und Systematiken. Umsetzungsorientiert gestaltete Gruppenarbeiten mit exemplarischen Fällen machen Sie fit für die Praxis.

Folgende Themen werden Sie erarbeiten:

- Definition von Kunden und interessierter Parteien;
- Einbindung von Gesetzgeber und Behörden;
- Kundenorientierung bei den unterschiedlichsten Ziel- und Kundengruppen;
- Kundenerwartungen und -forderungen sowie
- Kundenzufriedenheit.

Modularer Aufbau - Stufenweise zum Erfolg:

Die neu entwickelte Modul-Reihe bietet Ihnen die Möglichkeit, passend auf Ihre Situation zugeschnittene Themen auszuwählen, die Sie zum jetzigen Zeitpunkt auf Ihrem Qualitätsmanagement-Weg weiterbringen. Gleichzeitig bietet Ihnen unser modulares Konzept die Möglichkeit, durch die aktive Teilnahme an vier Modulen das Zertifikat "Qualitätsexperte im Sozial- und Gesundheitswesen" zu erlangen.

In jedem einzelnen Modul werden praktische Umsetzungen und Maßnahmen beispielhaft entwickelt. Erfahrungen aus ihrer Praxis sowie Fragestellung für die Umsetzung und Realisierung werden gerne aufgegriffen und diskutiert. Nutzen Sie Ihre Chance, durch die neuen Qualitätsmanagement-Kenntnisse auf Basis der DIN EN ISO 9001:2015 ein nutzbares Qualitätsmanagement zu implementieren und anzuwenden.

#### Kurs Nr.

23618-206

#### Material

Bitte bringen Sie, wenn vorhanden, Ihr Leitbild, Ihren Flyer oder schon entwickelte QM-Dokumente sowie einen Laptop mit.

#### Ort

Diözesan-Caritasverband für das Erzbistum Köln e. V.,  
Georgstraße 7, 50676 Köln

#### Datum

09.07., 10.07.2018

#### Uhrzeit

09:00 - 16:00 Uhr

#### Kostenfreie Abmeldung bis

04.06.2018

#### Anmeldeschluss

02.07.2018

#### Teilnehmende (max.)

18

#### Zielgruppe

Mitarbeitende katholischer Einrichtungen und alle Interessierten

#### Kosten für Mitarbeitende

140,00 €

#### Kosten für Externe

200,00 €

#### Anmerkungen Kosten

inkl. Getränke, Teilnehmerunterlagen

#### Referent/in 1

Monika Brunsberg

#### Profession

Geschäftsführerin for you Cert, Beraterin und  
Zertifizierungsauditorin für 9001 / AZAV / BQM / KTK

#### Bildungspunkte (ECTS)

1,1

#### Pflegepunkte (RbP)

10

## Einfach visualisieren

### Mit professionellen Flipcharts Teilnehmende begeistern

Das menschliche Gehirn speichert Bilder leichter und vor allem dauerhafter ab, als abstrakte Worte. Inhalte lassen sich daher schneller und wesentlich nachhaltiger vermitteln und werden besser verstanden, aufgenommen und behalten, wenn sie mit Bildern verknüpft sind. Visualisierung hilft zudem, Informationen auf das Wesentliche zu reduzieren und komplexe Zusammenhänge sichtbar zu machen.

Das Praxistraining vermittelt die Verwendung von einfachen grafischen Elementen zur Darstellung von Inhalten auf der Flipchart. Sie erlangen Werkzeuge und Fähigkeiten, welche Sie sofort in der eigenen Praxis anwenden können, z.B. für die Moderation von Workshops, die Arbeit in Seminaren, Trainings, Coachings oder für die Mediation.

Folgende Inhalte werden in kurzen Impulsen vorgestellt und in praktischen Übungen ausprobiert und umgesetzt:

- Grundlagen "Lesbare Schrift, Farben, Formen, Dynamik";
- Elemente "Figuren, Symbole, Gesichter, Pfeile, etc.";
- Welt der Bildersprache "Vom Begriff zum Bild kommen";
- Menschen grafisch visualisieren;
- Emotionen, Gefühle & Bedürfnisse abbilden sowie
- Aufbau & Gestaltungselemente von Flipcharts.

Das praktische Anwenden und Ausprobieren steht im Mittelpunkt des Trainings. Künstlerisches Talent ist nicht erforderlich, wohl aber der Mut zum (Ver)Malen!

#### Kurs Nr.

23618-111

#### Material

Bitte bequeme Schuhe anziehen oder mitbringen.

#### Ort

Diözesan-Caritasverband für das Erzbistum Köln e. V.,  
Georgstraße 7, 50676 Köln

#### Datum

04.09.2018

#### Uhrzeit

09:00 - 17:00 Uhr

#### Kostenfreie Abmeldung bis

31.07.2018

#### Anmeldeschluss

28.08.2018

#### Teilnehmende (max.)

12

#### Zielgruppe

Mitarbeitende katholischer Einrichtungen und alle Interessierten

#### Kosten für Mitarbeitende

70,00 €

#### Kosten für Externe

100,00 €

#### Anmerkungen Kosten

inkl. Getränke

#### Referent/in 1

Jörg Schmidt

#### Profession

Trainer für Visualisierung

#### Bildungspunkte (ECTS)

0,6

## (Interkulturelle) Kommunikation erfolgreich meistern

### Sicherer und produktiver Umgang in (interkulturellen) Gesprächen und Konflikten

Ein respektvoller Umgang im Miteinander ist geprägt durch Wertschätzung, Kooperation und Menschlichkeit. Gleichzeitig kann eine Kommunikation auf "Augenhöhe" in schwierigen Situationen und im Rahmen von Vermittlungen in Konfliktsituationen jeden Menschen immer wieder vor neue Herausforderungen stellen: "Ich werde ungeduldig, wenn die Beteiligten zu viel reden und nicht zur Sache kommen. Ich bin wie gelähmt, wenn jemand plötzlich anfängt zu weinen, die Beteiligten in den Widerstand gehen oder meine Kompetenz in Frage stellen."

Was können Sie konkret tun, wenn Sie im Kontakt mit Ihren Mitmenschen innerlich ungeduldig, ärgerlich, wie gelähmt, unsicher oder angegriffen reagieren und damit Ihre Souveränität und Allparteilichkeit verlassen?

Dieser zweitägige Praxisworkshop richtet sich an Menschen mit Personalverantwortung sowie an Menschen, die Störungen und Irritationen im Kontakt mit Einzelpersonen oder in Teams erhellen und konstruktiv klären möchten. Dabei liegt ein Fokus dieser Veranstaltung auch auf der Auseinandersetzung mit Erfahrungen im Umgang mit anderen Kulturen. Wie kann ich dabei groben Vereinfachungen widerstehen, um die Komplexität interkultureller Konfliktsituationen wahrnehmen zu können?

Im zweitägigen Praxisworkshop folgen Sie zwei Fragestellungen:

- Was genau bringt mich in schwierigen Gesprächssituationen aus dem Konzept?
- Welche professionellen Schritte führen mich wieder in meine Handlungsfähigkeit?

Sie klären Ihre ganz persönlichen Angriffsflächen im Kommunikationsprozess, Ihre so genannten "Heißen Eisen" und erarbeiten erfolgreiche Handlungsalternativen. Diese können Sie im geschützten Rahmen des Workshops ausprobieren. Hierdurch entwickeln Sie Ihre Handlungskompetenzen gezielt weiter.

#### Kurs Nr.

23618-112

#### Ort

Prälat-Boskamp-Haus, Georgstraße 18, 50676 Köln

#### Datum

13.09., 14.09.2018

#### Uhrzeit

09:00 - 16:00 Uhr

#### Kostenfreie Abmeldung bis

09.08.2018

#### Anmeldeschluss

06.09.2018

#### Teilnehmende (max.)

12

#### Zielgruppe

Mitarbeitende katholischer Einrichtungen und alle Interessierten

#### Kosten für Mitarbeitende

140,00 €

#### Kosten für Externe

200,00 €

#### Anmerkungen Kosten

inkl. Getränke und Seminarunterlagen

#### Referent/in 1

Helga Weiß

#### Profession

Diplom-Betriebswirtin, Mediatorin, Trainerin, Coach, Beraterin für Organisationsentwicklung

#### Bildungspunkte (ECTS)

1,1

## Qualitätszirkel und Einsatz von Kennzahlen zum KVP

### Chance Qualitätsmanagement - Modul 7

Immer mehr Einrichtungen und Dienste der Caritas nutzen für ihre Organisationsentwicklung die Vorteile komplexer Managementkonzepte. Darin integriert sind die Anforderungen eines umfassenden Qualitätsmanagements.

Mit der Einführung eines Qualitätsmanagements sichern sich Einrichtungen und Organisationen zahlreiche Vorteile: transparente Abläufe, Kriterien für ihre Bewertung und realisierbare Verbesserungspotenziale. Alles zusammen führt zu gesteigerter Leistungsfähigkeit, motivierten Mitarbeitern und zufriedenen Nutzern.

Im Modul 7 "Qualitätszirkel und Einsatz von Kennzahlen zum KVP" vermitteln wir Ihnen alle dafür wichtigen Zusammenhänge und Systematiken. Umsetzungsorientiert gestaltete Gruppenarbeiten mit exemplarischen Fällen machen Sie fit für die Praxis.

Folgende Themen werden Sie erarbeiten:

- Aufbau eines Qualitätszirkels;
- Qualitätszirkel-Methoden wie z.B. Deming-Kreis / Ishikawa;
- Einbindung von Diagrammen und Kennzahlen sowie
- Implementierung eines Beschwerdemanagement.

Modularer Aufbau - Stufenweise zum Erfolg:

Die neu entwickelte Modul-Reihe bietet Ihnen die Möglichkeit, passend auf Ihre Situation zugeschnittene Themen auszuwählen, die Sie zum jetzigen Zeitpunkt auf Ihrem Qualitätsmanagement-Weg weiterbringen. Gleichzeitig bietet Ihnen unser modulares Konzept die Möglichkeit, durch die aktive Teilnahme an vier Modulen das Zertifikat "Qualitätsexperte im Sozial- und Gesundheitswesen" zu erlangen.

In jedem einzelnen Modul werden praktische Umsetzungen und Maßnahmen beispielhaft entwickelt. Erfahrungen aus ihrer Praxis sowie Fragestellung für die Umsetzung und Realisierung werden gerne aufgegriffen und diskutiert. Nutzen Sie Ihre Chance, durch die neuen Qualitätsmanagement-Kenntnisse auf Basis der DIN EN ISO 9001:2015 ein nutzbares Qualitätsmanagement zu implementieren und anzuwenden.

#### Kurs Nr.

23618-207

#### Material

Bitte bringen Sie, wenn vorhanden, Ihr Leitbild, Ihren Flyer oder schon entwickelte QM-Dokumente sowie einen Laptop mit.

#### Ort

Diözesan-Caritasverband für das Erzbistum Köln e. V., Georgstraße 7, 50676 Köln

#### Datum

17.09., 18.09.2018

#### Uhrzeit

09:00 - 16:00 Uhr

#### Kostenfreie Abmeldung bis

13.08.2018

#### Anmeldeschluss

10.09.2018

#### Teilnehmende (max.)

18

#### Zielgruppe

Mitarbeitende katholischer Einrichtungen und alle Interessierten

#### Kosten für Mitarbeitende

140,00 €

#### Kosten für Externe

200,00 €

#### Anmerkungen Kosten

inkl. Getränke, Teilnehmerunterlagen

#### Referent/in 1

Monika Brunsberg

#### Profession

Geschäftsführerin für you Cert, Beraterin und Zertifizierungsauditorin für 9001 / AZAV / BQM / KTK

#### Bildungspunkte (ECTS)

1,1

#### Pflegepunkte (RbP)

10

## Selbstklärung und empathische Gesprächsführung

### Zweitägiger Workshop

In diesem Workshop beschäftigen Sie sich damit, wie Sie mit sich selbst und mit anderen empathisch und damit wohlwollend-reflektiert umgehen können.

Sie werden Wege kennen lernen, Einflüsse wie innere Antreiber, Druck, Ärger, Ängste u.a. zu verringern oder aufzulösen bzw. Haltungen einzunehmen, die es Ihnen ermöglichen, sich selbst aktiv zu unterstützen. Aus dieser Selbstklärung erwächst ein Selbstmanagement, das einen gesunden und wirkungsvollen Einsatz der eigenen Ressourcen im beruflichen wie im privaten Umfeld unterstützt.

Auf dieser wohlwollenden Haltung baut die empathische Gesprächsführung auf, die einen tiefen Kontakt miteinander fördert und so entlastend und beruhigend ist, dass sie auf die Gesprächspartner "abfährt". In der Gesprächssituation erkennen Sie Ihre eigenen Werte und Ziele und diejenigen Ihrer Gesprächspartner. Die empathische Haltung unterstützt Sie dabei, die gemeinsamen Ziele und ggf. wenig hilfreichen Nebenthemen zu klären oder in Konflikten gemeinsam wieder "auf den Teppich zu kommen".

Im Follow-Up-Workshop am 04.10.2018 wird die empathische Haltung vertiefend geübt und wir gehen auf Ihre eigenen Erfahrungen ein. Mit der Zeit wachsen mit Hilfe der empathischen Haltung Selbstsicherheit und Souveränität.

Im Mittelpunkt steht das Erfahrungslernen, weshalb es hilfreich ist, wenn Sie sich offen mit Ihrer Persönlichkeit, Ihren Themen und eigenen Gesprächssituationen (vergangene wie bevorstehende) einbringen. Besondere Vorkenntnisse sind nicht erforderlich.

#### Kurs Nr.

23618-113

#### Ort

Diözesan-Caritasverband für das Erzbistum Köln e. V.,  
Georgstraße 7, 50676 Köln

#### Datum

20.09., 04.10.2018

#### Uhrzeit

09:00 - 16:00 Uhr

#### Kostenfreie Abmeldung bis

16.08.2018

#### Anmeldeschluss

13.09.2018

#### Teilnehmende (max.)

15

#### Zielgruppe

Mitarbeitende katholischer Einrichtungen und alle Interessierten

#### Kosten für Mitarbeitende

140,00 €

#### Kosten für Externe

200,00 €

#### Anmerkungen Kosten

inkl. Getränke

#### Referent/in 1

Dr. Arne Schöler

#### Profession

Organisationsberater, Trainer und Coach

#### Bildungspunkte (ECTS)

1,1

## Wir sind ein Team!

### Teamfähigkeit, Kommunikation, Kooperation, kreative Lösungsfindungen

Der Mensch ist ein soziales Wesen und ein Team ist mehr als die Summe seiner Teile. Eigentlich!

In vielen Teams wird allerdings nach Vorschrift und nicht ressourcenorientiert gearbeitet. Eine ungünstige Kommunikationsstruktur und mangelnde Kooperation führen statt zur Arbeitserleichterung zu Mehrarbeit und Frustration.

Jede/r übernimmt Rollen oder sie werden zugewiesen, manche dieser Rollen stehen gar nicht in der Stellenbeschreibung und erschweren den Arbeitsalltag, andere hingegen sichern eine gute Grundstimmung.

Eine wertschätzende und dennoch klare Kommunikation im Team erleichtert Arbeitsabläufe und beugt Missverständnissen vor. Manche Routinen sind sinnvoll, andere sollten überprüft oder gar erneuert werden, "frischer Wind" tut gut, steht aber oft im Gegensatz zu der Angst vor Veränderungen. Wie soll das also gehen und wer fängt damit an?

In diesem Seminar geht es um das "sich bewusst werden" der eigenen Rollen im Team und der vorhandenen Ressourcen, um Techniken der kreativen Lösungsfindung und um neue Impulse zur Verbesserung der Teamfähigkeit in Theorie und Praxis mit Methoden aus dem Improvisationstheater, der Gesprächsführung (u.a. gewaltfreie Kommunikation nach Rosenberg, klientenzentrierte Gesprächsführung nach Rogers).

Kooperationsübungen, die auch im eigenen Team durchgeführt werden können sowie Übungen zur Lobkultur runden die Inhalte ab.

#### Kurs Nr.

23618-114

#### Ort

Diözesan-Caritasverband für das Erzbistum Köln e. V.,  
Georgstraße 7, 50676 Köln

#### Datum

25.09.2018

#### Uhrzeit

09:00 - 16:00 Uhr

#### Kostenfreie Abmeldung bis

21.08.2018

#### Anmeldeschluss

18.09.2018

#### Teilnehmende (max.)

12

#### Zielgruppe

Mitarbeitende katholischer Einrichtungen und alle Interessierten

#### Kosten für Mitarbeitende

70,00 €

#### Kosten für Externe

100,00 €

#### Referent/in 1

Dagmar Schönleber

#### Profession

Kabarettistin, Diplom-Sozialarbeiterin, Anti-Gewalt- /  
Deeskalationstrainerin, Gewaltberaterin

#### Bildungspunkte (ECTS)

0,6

## Präsentieren - sich selbst, Projekte und Ideen

Weil manches zu wichtig ist, als dass es untergehen darf

Gutes Präsentieren in Arbeitsgruppen, interessantes Vorstellen eigener Projekte - egal ob intern, extern, vor großen oder kleinen Gruppen - wichtig ist, dass Sie die Zuhörenden begeistern und überzeugen! Um dies zu erreichen, benötigen Sie Hintergrundwissen und Übung.

Daher beschäftigen wir uns im Seminar mit folgenden Inhalten:

- Präsentationstechniken mit "rotem Faden";
- Adressatenorientierung als wichtigste Voraussetzung, um "im Gedächtnis zu bleiben";
- Adressatenanalyse (Interessen und Fragen der Adressaten);
- Fragen-geleitetes Präsentieren und Dramaturgie einer Präsentation (Struktur, Ablauf, Story...);
- Körpersprache und Wortwahl sowie
- Bildersprache und Medieneinsatz.

Zu allen Präsentationsübungen erhalten Sie ein qualifiziertes Feedback, auch als Video-Feedback.

### Kurs Nr.

23618-115

### Ort

Prälat-Boskamp-Haus, Georgstraße 18, 50676 Köln

### Datum

01.10., 02.10.2018

### Uhrzeit

09:00 - 16:00 Uhr

### Kostenfreie Abmeldung bis

27.08.2018

### Anmeldeschluss

24.09.2018

### Teilnehmende (max.)

15

### Zielgruppe

Mitarbeitende katholischer Einrichtungen und alle Interessierten

### Kosten für Mitarbeitende

140,00 €

### Kosten für Externe

200,00 €

### Anmerkungen Kosten

inkl. Getränke

### Referent/in 1

Ümit N. Civan

### Profession

Wirtschaftspsychologe, B. SC., Pflege- und Sozialcoach

### Bildungspunkte (ECTS)

1,1

## Evaluation, Überwachung und Auditierung des QM

### Chance Qualitätsmanagement - Modul 8

Immer mehr Einrichtungen und Dienste der Caritas nutzen für ihre Organisationsentwicklung die Vorteile komplexer Managementkonzepte. Darin integriert sind die Anforderungen eines umfassenden Qualitätsmanagements.

Mit der Einführung eines Qualitätsmanagements sichern sich Einrichtungen und Organisationen zahlreiche Vorteile: transparente Abläufe, Kriterien für ihre Bewertung und realisierbare Verbesserungspotenziale. Alles zusammen führt zu gesteigerter Leistungsfähigkeit, motivierten Mitarbeitern und zufriedenen Nutzern.

Im Modul 8 "Evaluation, Überwachung und Auditierung des QM" vermitteln wir Ihnen alle dafür wichtigen Zusammenhänge und Systematiken. Umsetzungsorientiert gestaltete Gruppenarbeiten mit exemplarischen Fällen machen Sie fit für die Praxis.

Folgende Themen werden Sie erarbeiten:

- Evaluationsverfahren;
- Kriterien zur Überwachung;
- Normforderung interne Auditierung;
- externe Auditierung;
- Ableitung von Weiterentwicklungspotenzialen sowie
- Entwicklung von Maßnahmenplänen.

Modularer Aufbau - Stufenweise zum Erfolg:

Die neu entwickelte Modul-Reihe bietet Ihnen die Möglichkeit, passend auf Ihre Situation zugeschnittene Themen auszuwählen, die Sie zum jetzigen Zeitpunkt auf Ihrem Qualitätsmanagement-Weg weiterbringen. Gleichzeitig bietet Ihnen unser modulares Konzept die Möglichkeit, durch die aktive Teilnahme an vier Modulen das Zertifikat "Qualitätsexperte im Sozial- und Gesundheitswesen" zu erlangen.

In jedem einzelnen Modul werden praktische Umsetzungen und Maßnahmen beispielhaft entwickelt. Erfahrungen aus ihrer Praxis sowie Fragestellung für die Umsetzung und Realisierung werden gerne aufgegriffen und diskutiert. Nutzen Sie Ihre Chance, durch die neuen Qualitätsmanagement-Kenntnisse auf Basis der DIN EN ISO 9001:2015 ein nutzbares Qualitätsmanagement zu implementieren und anzuwenden.

#### Kurs Nr.

23618-208

#### Material

Bitte bringen Sie, wenn vorhanden, Ihr Leitbild, Ihren Flyer oder schon entwickelte QM-Dokumente sowie einen Laptop mit.

#### Ort

Diözesan-Caritasverband für das Erzbistum Köln e. V., Georgstraße 7, 50676 Köln

#### Datum

08.10., 09.10.2018

#### Uhrzeit

09:00 - 16:00 Uhr

#### Kostenfreie Abmeldung bis

03.09.2018

#### Anmeldeschluss

01.10.2018

#### Teilnehmende (max.)

18

#### Zielgruppe

Mitarbeitende katholischer Einrichtungen und alle Interessierten

#### Kosten für Mitarbeitende

140,00 €

#### Kosten für Externe

200,00 €

#### Anmerkungen Kosten

inkl. Getränke, Teilnehmerunterlagen

#### Referent/in 1

Monika Brunsberg

#### Profession

Geschäftsführerin für you Cert, Beraterin und Zertifizierungsauditorin für 9001 / AZAV / BQM / KTK

#### Bildungspunkte (ECTS)

1,1

#### Pflegepunkte (RbP)

10



## Gewaltfreie Kommunikation

### Aufrichtig und einfühlsam miteinander sprechen

Die gewaltfreie Kommunikation (GFK) ist ein Kommunikationsmodell, das von Marshall B. Rosenberg entwickelt wurde. Sie versteht sich nicht als Technik, sondern als eine Grundhaltung, bei der die wertschätzende Beziehung zwischen den Gesprächspartnern im Vordergrund steht. Ziel ist das Wiedererlernen eines einfühlsamen Kommunikationsstils zur nachhaltigen Verbesserung der Kommunikation auf der Beziehungsebene.

Besonders Mitarbeitende in sozialen Berufen müssen in verschiedenen Situationen des beruflichen Alltags im Umgang mit ihren Kunden kommunikativ angemessen, sachgerecht und einfühlsam agieren. Im täglichen Umgang mit Aggressionen, Ängsten, fehlender Wertschätzung oder überzogenen Erwartungen bietet das Modell einen sicheren Gesprächsrahmen, der neue Spielräume im Umgang miteinander aufzeigt.

Im Seminar werden folgende Kompetenzen vermittelt:

- Vermeidung für die Beziehung hinderlicher Sprachmuster;
- Aufbau wertschätzende Grundhaltungen;
- Kommunikation innerhalb eines sicheren Gesprächsrahmens sowie
- spielerische Anwendung der vier Schritte zur gewaltfreien Kommunikation.

#### Kurs Nr.

23618-116

#### Ort

Diözesan-Caritasverband für das Erzbistum Köln e. V.,  
Georgstraße 7, 50676 Köln

#### Datum

10.10.2018

#### Uhrzeit

09:00 - 16:00 Uhr

#### Kostenfreie Abmeldung bis

05.09.2018

#### Anmeldeschluss

03.10.2018

#### Teilnehmende (max.)

15

#### Zielgruppe

Mitarbeitende katholischer Einrichtungen und alle Interessierten

#### Kosten für Mitarbeitende

70,00 €

#### Kosten für Externe

100,00 €

#### Anmerkungen Kosten

inkl. Getränke

#### Referent/in 1

Dr. Edwin W. Lüer

#### Profession

Trainer und Coach

#### Bildungspunkte (ECTS)

0,6

## Interner Qualitätsauditor

Dieses Seminar richtet sich an alle, die schon aktiv mit ihrem QM-Prozess in ihrer Organisation eingebunden sind und nun gezielte Überprüfungen durchführen wollen. Ziel ist, die Teilnehmenden in die Lage zu versetzen, Normkonformität, Wirksamkeit sowie die Erfüllung gesetzlicher Vorgaben zu beurteilen.

Im ersten Modul lernen sie folgende Inhalte kennen:

- Vermittlung der Voraussetzungen, die sich aus den Forderungen der ISO 9001 ableiten lassen;
- Anforderung an die internen Auditoren nach ISO 19011;
- konkrete Planungs- und Umsetzungsschritte interner Audits;
- Zielsetzung interner Audits: Prozess-, System- und Produktaudit bzw. Vorbereitung auf das Zertifizierungsaudit;
- Bewertung interner Audits sowie
- Ableitung notwendigen Schlussfolgerungen und Maßnahmen.

Im Workshop werden in Kleingruppen branchenspezifische Vorgaben und Dokumente für die Umsetzung entwickelt, von der Auditplanung, über die Auditdurchführung, die Auditdokumentation bis zur Definition von Feststellungen als Basis für Verbesserungsmaßnahmen. Gemeinsam werden im Plenum die entwickelten Auditdokumente vorgestellt und diskutiert.

Ihre Vorgehensweise, die Reaktion der Mitarbeitenden und der Führungsebene sowie die Feststellungen und Ergebnisse von Audits wird Schwerpunkte des zweiten Moduls dieses Seminars sein.

Nutzen Sie die fachliche Kompetenz aller Beteiligten. Profitieren Sie von dem vorhanden intra- und interdisziplinär fachlichen Knowhow an diesem Tag, um ihre eigene Kompetenz zu erweitern. Der Workshop ist eine Chance, ihr QMS zu optimieren.

Bringen Sie bitte Themenvorschläge, ggf. auch schon entwickelte Dokumente sowie einen Laptop mit. Voraussetzung ist die Teilnahme an Modulen der Seminarreihe "Chance QM - Qualitätsmanagement im Gesundheits- und Sozialwesen" oder vergleichbarer Angebote.

### Kurs Nr.

23618-210

### Material

Bitte bringen Sie, wenn vorhanden, Ihr Leitbild, Ihren Flyer oder schon entwickelte QM-Dokumente sowie einen Laptop mit.

### Ort

Diözesan-Caritasverband für das Erzbistum Köln e. V.,  
Georgstraße 7, 50676 Köln

### Datum

19.11., 20.11.2018 und 03.12.2018

### Uhrzeit

09:00 - 16:00 Uhr

### Kostenfreie Abmeldung bis

15.10.2018

### Anmeldeschluss

12.11.2018

### Teilnehmende (max.)

18

### Zielgruppe

Mitarbeitende katholischer Einrichtungen und alle Interessierten

### Kosten für Mitarbeitende

210,00 €

### Kosten für Externe

300,00 €

### Anmerkungen Kosten

inkl. Getränke, Teilnehmerunterlagen

### Referent/in 1

Monika Brunsberg

### Profession

Geschäftsführerin für you Cert, Beraterin und  
Zertifizierungsauditorin für 9001 / AZAV / BQM / KTK

### Bildungspunkte (ECTS)

1,6

### Pflegepunkte (RbP)

12

## Aufbauseminar - Querdenken und Humor als Quelle für Inspiration und professionelles Handeln

Sie haben das Grundlagenseminar besucht, um Freude und Kreativität im Arbeitsalltag zu entwickeln, neue und ungewöhnliche Herangehensweisen zu erproben und Lebendigkeit und Leichtigkeit in die Arbeit mit einfließen zu lassen. Dies kann durch die Haltung des Querdenkens und Humors gelingen. Erfrischend und ungewöhnlich bewirkt bisweilen mehr als seriös und gewöhnlich.

Das grundlegende Ziel dieses Aufbauseminars ist, die bereits gewonnenen Fähigkeiten zu vertiefen und durch weitere Impulse anzureichern. Reflexionen der bisher erprobten Praxis mit Querdenken und Humor ermöglichen eine Stärkung der eigenen Haltung und Herangehensweise. Die Vermittlung weiterer Interventionen und Techniken ergänzt die eigene Kompetenz und Handlungsfähigkeit.

Die Themen im Aufbauseminar sind:

- Querdenken und Humor als Haltung: durch und durch!
- Konstruktivismus: jetzt erst recht!
- Systemische und humorvolle Interventionen: je schräger, desto besser!
- Techniken zur Förderung von Kreativität: nur weiter so!

Voraussetzung ist die Teilnahme am Grundlagenseminar "Querdenken und Humor als Quelle für Inspiration und professionelles Handeln".

### Kurs Nr.

23618-117

### Ort

Diözesan-Caritasverband für das Erzbistum Köln e. V.,  
Georgstraße 7, 50676 Köln

### Datum

26.11., 27.11.2018

### Uhrzeit

09:00 - 16:00 Uhr

### Kostenfreie Abmeldung bis

22.10.2018

### Anmeldeschluss

19.11.2018

### Teilnehmende (max.)

15

### Zielgruppe

Mitarbeitende katholischer Einrichtungen und alle Interessierten

### Kosten für Mitarbeitende

140,00 €

### Kosten für Externe

200,00 €

### Anmerkungen Kosten

inkl. Getränke

### Referent/in 1

Kerstin Schmidt

### Profession

Diplom-Pädagogin, Systemische Therapeutin,  
Beraterin und Supervisorin (SG)

### Bildungspunkte (ECTS)

1,1