

Coaching und Seminare...

... für Führungskräfte in Wirtschaft und Verwaltung, für Sportler, Pflege- & Klinikpersonal.

... im Training bei Aus- und Weiterbildung.

Mit vielseitigen Methoden, prozess- und ergebnisorientiert, praxisnah, motivierend – und immer mit viel Herzblut arbeite ich gemeinsam mit Ihnen für Ihren Erfolg.

Ich unterstütze Sie...

- als Coach und Wegbereiter für UnternehmerInnen und Führungskräfte.
- als Trainer in Aus- und Weiterbildung.
- als Motivator beim Sport.
- als Profi im Gesundheitswesen.
- als Moderator für Gruppenprozesse.

Damit Ihr nächster Schritt nach vorn geht.



Nachfolgend finden Sie ausführliche Informationen zu meinen Angeboten im Bereich

Training und Seminare

Dabei bilden diese Informationen lediglich den Rahmen für ein immer **individuelles Angebot**, das Raum für Ihre eigene Kreativität, Ihre konkreten Ziele, Ideen und Anregungen lässt.

Im Mittelpunkt stehen grundsätzlich der konkrete Praxisbezug und die Unterstützung beim häufig nicht einfachen **Übertrag in den Arbeitsalltag**.

Je nach Zusammensetzung der Teilnehmergruppen können die Inhalte und Methoden des Seminars zielgruppenspezifisch angepasst werden – auch interdisziplinäre Teilnehmergruppen sind möglich.

Ich freue mich auf Sie!

Luis Romilio "Milo" Picado
Altrheinstraße 4

D - 53227 Bonn

Tel.: 0228 / 38 77 51 90
Mobil: 01578 / 553 8837
Web: www.milo-picado.de
E-Mail: mp@milo-picado.de

Methoden

Für die verschiedenen Seminare und Trainings kommen unterschiedliche erprobte und bewährte Methoden zum Einsatz. Je nach Thema werden die passenden Methoden ausgewählt:

- Kurze Impulsreferate
- (Klein-)Gruppenarbeit
- Partnerinterviews und Partnerarbeit
- Selbstreflexion
- Diskussionen / Debatten
- Feedback
- Methoden aus dem Improvisationstheater
- Checklisten
- Schildern und Bearbeiten eigener Erfahrungen
- Experimente/Rollenspiele
- Körperübungen

Wo immer möglich und sinnvoll, wird außerdem gezielt an den von den Teilnehmerinnen und Teilnehmern eingebrachten Themen gearbeitet (prozesshaftes Arbeiten).

Übersicht über die Einzelangebote

Kommunikation

Kommunikation und Gesprächsführung: Grundlagen

Kommunikation und Gesprächsführung: Aufbaukurs

Arbeit mit dem Kunden

Dienstleistungsverständnis und Dienstleistungsqualität

Kundenorientiertes Telefonieren

Einkaufs- und Verhandlungstraining

Rollenverständnis und Mitarbeiterführung

Professionelle Berufsrolle / Führungsrolle

Berufliche Perspektiven selbst steuern – Eine „NEUE SICHT“ der Dinge

Einführung neuer Mitarbeiter

Personalentwicklung

Selbstmanagement

Selbstführung: Zeit- u. Selbstmanagement

Selbstführung & Stressmanagement

Arbeiten im Team

Arbeitsbesprechungen ergebnisorientiert leiten

Von der Gruppe zum Team

Konfliktbewältigung

Techniken und Methoden

Die Moderationsmethode

Präsentation und Argumentation

Modulare Trainings

Modulare Intensivtrainings

Modulares Führungstraining

Kombinierte Themen

Mögliche Seminar- und Trainingsthemen

Umfang und Teilnehmerzahl individuell nach Absprache.

Kommunikation

Kommunikation und Gesprächsführung: Grundlagen

Wie funktioniert eigentlich Kommunikation und durch welche Faktoren wird sie bestimmt? Das Bewusstsein für Selbst- und Fremdwahrnehmung wird geschärft und es werden grundlegende Kommunikationstechniken vermittelt:

- Gesprächstechniken
- Rückmeldung und Feedback
- Informationsverarbeitung/-vermittlung
- Non-verbale Kommunikation
- Kontrollierter Dialog

Kommunikation und Gesprächsführung: Aufbaukurs

Aufbauend auf dem Wissen über das Funktionieren der Kommunikation werden weitere Kommunikationstechniken trainiert:

- „Nein“ sagen
- Selbstverbergungstechniken
- Schlagfertigkeitstraining
- Non-verbale Kommunikation (Aufbautraining)

Arbeit mit dem Kunden

Dienstleistungsverständnis und Dienstleistungsqualität

Das Verhältnis zwischen Dienstleister und Kunden wird ebenso unter die Lupe genommen wie der respektvolle Umgang miteinander sowie mögliche Verhaltensweisen in Konfliktsituationen.

- Kundenorientierung – Dienstleistungsorientierung
- Wer oder was ist mein Kunde?
- Gesprächsführung
- Kundenorientiertes Beschwerdemanagement
- Verhalten bei Reklamationen
- Professionelles Verhalten am Telefon
- Umgang mit Aggression

Kundenorientiertes Telefonieren

Das Telefon ist eines der am häufigsten genutzten Arbeitsmittel im Kundenkontakt. Im Seminar gehen wir der Frage nach: Wie gestalte ich den Telefonkontakt zu meinen Kunden und Kollegen effektiv und zielorientiert?

- Kundenorientierte Gesprächsführung am Telefon
- Wirkungsmittel am Telefon: Einstellungen, Stimme, (Körper-)Sprache
- Telefongespräche effektiv steuern
- Arbeitsorganisation: Telefon und Zeitplanung

Einkaufs- und Verhandlungstraining

Wir definieren die Bedeutung des Einkaufs im Unternehmen und reflektieren über die Rolle des Einzelnen als Einkäufer bzw. Verhandlungspartner. Die erarbeiteten Ergebnisse werden konkret in die Praxis umgesetzt.

- Einkaufsprozess
- Einkaufen und Verhandeln
- Kosten einsparen
- Zahlungskonditionen



Rollenverständnis und Mitarbeiterführung

Professionelle Berufsrolle / Führungsrolle

Verschiedene Rollenmuster und Rollentheorien werden hinterfragt, unterschiedliche Führungsmodelle und Führungsstile unter die Lupe genommen.

- Führungstraining
- Führung und Motivation
- Rollendefinition und Rollenerwartungen

Professionelle Berufsrolle und Persönlichkeit

Wir betrachten verschiedene Rollentheorien und Rollenmuster und hinterfragen den Zusammenhang zwischen Berufsrolle und individueller Persönlichkeit.

- Rollendefinition und Rollenerwartungen
- Rollenlust oder Rollenlast
- Kollegiale Beratung als Methode der Selbstreflexion
- Bedeutung der Motivation für das Rollenverständnis

Berufliche Perspektiven selbst steuern - Eine „NEUE SICHT“ der Dinge

Auf der Basis des individuellen Bildungslebenslaufs und spezifischer Vorerfahrungen klären die Teilnehmer Erwartungen, Ziele und Anforderungen an ihren Arbeitsplatz.

- Erwartungen an die berufliche Entwicklung
- Selbsteinschätzung zu Potenzial, Lern- und Qualifizierungsbedarf
- Formulieren konkreter persönlicher Lernziele
- Erarbeitung eines individuellen Qualifizierungsplans
- Kompetenzportfolio, Stärken und Lernfelder

Einführung neuer Mitarbeiter am Arbeitsplatz

Wie kann der Arbeitsbeginn für neue Mitarbeiter möglichst effizient gestaltet werden? Wie lassen sich Einarbeitungsprozesse optimieren?

- Der 1. Arbeitstag
- Mentoring/Patenschaft
- Kosten der Einarbeitung
- Arbeitspädagogik
- Unterweisung und Anleitung

Personalentwicklung

Die Teilnehmer erweitern ihre professionelle Berufsrolle um die des Personalentwicklers. Sie analysieren und bewerten Werkzeuge der Personalentwicklung, wählen die für ihr Unternehmen passenden Instrumente aus und verbinden diese zu einem systematischen PE-Prozess.

- Definition, Ziele und Instrumente der Personalentwicklung
- Die Führungskraft als Personalentwickler
- Generelle, individuelle, situative und kulturbildende PE
- Bildungsbedarfsanalyse
- Nachwuchsförderung und Nachfolgeplanung
- Mitarbeiterbindung
- Vor- und Nachbereitung von Qualifizierungsmaßnahmen
- Organisation einer Personalentwicklungsmaßnahme „ganz praktisch“
- Teamentwicklung; Führungstraining, Coaching
- Mitarbeiterjahresgespräch / Zielvereinbarungsgespräch / Fördergespräch

Selbstmanagement

Selbstführung: Zeit- und Selbstmanagement

Die Teilnehmer bekommen Methoden an die Hand, wie sie den Umgang mit sich und der Zeit sowie ihre persönliche Arbeitsplanung und Arbeitstechniken verbessern können.

- Bedeutung schriftlicher Zeitplanung
- Tagesplanung und ALPEN-Methode
- Delegation
- Zeittypen und Zeitanalyse
- Von der Tätigkeitsorientierung zur Zielorientierung
- Ordnungssysteme

Selbstführung und Stressmanagement

Wir beschäftigen uns mit verschiedenen Stressmodellen und Stressauslösern („Stressoren“) und erarbeiten Methoden zur Stressvermeidung und zum Umgang mit Stress.

- Energiemanagement
- Selbstführung
- Die „Mañana-Kompetenz“
- Entspannungstechniken

Arbeiten im Team

Arbeitsbesprechungen ergebnisorientiert leiten

Haben Sie schon einmal ausgerechnet, wie viel Zeit Sie und Ihre Kollegen in Besprechungen zubringen? Das Seminar gibt Hinweise und Anregungen, um Arbeitsbesprechungen noch effizienter durchzuführen.

- Vorbereitung und Zielsetzung von Besprechungen
- Teilnehmer, Raum und Unterlagen
- Aufbereitung von Besprechungsthemen
- Besprechungstechniken
- Rolle, Aufgaben und Technik der Besprechungsleitung
- Positives Besprechungsklima
- Protokolle, Ergebnissicherung und Nachbereitung

Von der Gruppe zum Team

Wie kann aus einer „zusammengewürfelten“ Gruppe von Mitarbeitern ein effizient gemeinsam arbeitendes Team werden?

- Rollen, Strukturen, Dynamik im Team
- Erfolgsfaktoren einer gelungenen Teambildung, Teamentwicklung
- Eigene Rolle im Team, Rolle des Teamleiters
- Konflikte im Team meistern

Konfliktbewältigung

Wo Menschen miteinander arbeiten, sind Konflikte unausweichlich. Woraus entstehen Konflikte, wozu sind sie gut und wie lassen sie sich lösen?

- Konfliktarten und -konstellationen
- Reflexion der eigenen Einstellung zu Konflikten
- Konflikte konstruktiv gestalten
- Entwicklung einer Streitkultur
- Dynamik der Eskalation
- Abwehrformen im Konflikt
- Kommunikative Fähigkeiten zur Konfliktmoderation
- Rollenspezifische Verhaltensanforderungen

Techniken und Methoden

Die Moderationsmethode

Die Moderation ist ein ausgefeiltes methodisches Instrument. Sie lässt sich zur Themenbearbeitung, zur Problembewältigung und Krisenintervention und zur Steuerung von Gruppen und Teams einsetzen.

Die Teilnehmer lernen ausgewählte Instrumente der Moderation kennen, sie reflektieren ihr Moderationsverhalten und lernen, Gruppenprozesse zu steuern und zu strukturieren und Teams zu innovativen Ideen und Problemlösungen zu stimulieren.

- Grundtechniken der Moderation
- Rolle und Selbstverständnis des Moderators
- Inhalts- und Prozessorientierung
- Ablauf der Moderation: das 6-Phasen-Modell
- Anwendungsfelder der Moderation
- Ziele der Moderation

Präsentation und Argumentation

Die Teilnehmer bekommen Methoden und Techniken an die Hand, um Präsentationen übersichtlich zu strukturieren und nachvollziehbar und interessant zu gestalten. Sie lernen, wie sie Argumentationsstrategien beherrschen und mit Diskussionseinwänden sicher umgehen können.

- Präsentationsprinzipien und -techniken
- Entwicklung einer geeigneten Dramaturgie
- Argumentationsstrategien
- Gesprächsform „Debatte“



Modulare Trainings

Modulare Intensivtrainings

Ein hohes Maß an Individualität und eine hohe Lerneffizienz zeichnen die Intensivtrainings zur Einübung von Führungsinstrumenten aus. Thematisiert und trainiert werden u.a.:

- Kritikgespräche
- Beurteilungsgespräche
- Mitarbeitergespräche

Zielgruppe: Führungskräfte
Umfang: 4 Stunden
Teilnehmerzahl: max. 4 Teilnehmer

Modulares Führungstraining

Individuelle Kombinationen von Themen als Führungstraining im Rahmen einer Führungskräftequalifizierung. Individuelle Bedürfnisse werden ebenso berücksichtigt wie das unternehmensspezifische Umfeld.

Die Trainings können für verschiedene Zielgruppen konzipiert werden:

- **Führungskräfte mit Führungserfahrung**
zur Standortbestimmung, Reflexion und weiteren Entwicklung des eigenen Führungsverhaltens
- **Nachwuchskräfte**
Perspektivqualifizierung zum Kennenlernen und Ausprobieren sozialer Fähigkeiten, Auseinandersetzung mit Führungsverhalten und Führungsaufgaben

Auch bei einer **Kombination beider Gruppen** können alle Teilnehmer profitieren: vom „unverstellten“ Blick der Nachwuchskräfte ebenso wie von den Praxisberichten der Erfahrenen.

Bei einer **Zwischenevaluation nach der Hälfte der Trainingstage** werden Erwartungen, Ziele und Anforderungen überprüft und aktualisiert sowie die persönlichen Lernziele reflektiert.

Zielgruppe: Führungskräfte und Führungsnachwuchs
Umfang: 3 bis 8 Veranstaltungen à 3 oder 4 h

Kombinierte Themen

Je nach Bedarf lassen sich auch verschiedene Themen zu einem individuellen Seminar zusammenstellen.

Beispiel für ein kombiniertes Seminar:

Führungsrolle - Teamarbeit - Motivation

Werden Sie sich Ihrer Führungsrolle bewusst und setzen Sie sich mit Ihren persönlichen Erwartungen, den Erwartungen von Mitarbeitern und Vorgesetzten sowie den Unternehmenszielen auseinander. Die bewusste, neue Wahrnehmung der Führungsrolle kann die Kooperationsfähigkeit fördern und zu einer Verbesserung des persönlichen Verhaltens in schwierigen Situationen beitragen.

- Rollendefinition, Rollenerwartungen und Rollenmuster
- Welche Rollen oder Rollenanteile sind mir wichtig?
- Konkrete Veränderungswünsche erkennen
- Rollen im Team
- Merkmale erfolgreicher Teams
- Was motiviert mich? Was motiviert die Mitarbeiter?
- Womit bin ich zufrieden? Wo sehe ich Verbesserungspotenziale?
- Wie motiviere ich?

Milo Picado

Jahrgang 1962

**Training & Coaching, Aus- und Weiterbildung,
Personalentwicklung**



Selbstständiger Trainer, Coach und Moderator

seit 04/2010

- für Weiterbildungseinrichtungen von Wohlfahrtsverbänden und NPOs
- für das Management und für MitarbeiterInnen von Kliniken und Gesundheitseinrichtungen
- für Sportvereine und Verbände
- für Wirtschaft und Verwaltung

Trainer und Berater

1996 - 2010

für Klinikpersonal und Einrichtungen im Gesundheitswesen

Projektleiter

1999 - 2009

der Stiftung Begabtenförderungswerk berufliche Bildung für Gesundheitsfachberufe

Fortbildungsbeauftragter und Organisator

1993 - 1999

Aufbau der Fort- und Weiterbildungsabteilung am Universitätsklinikum Bonn

Prüfer

2008 - 2011

Tutor und Prüfungsberechtigter für Kompetenzportfolio im Bachelorstudiengang Pflege- und Gesundheitsmanagement der EFH Bochum & Kaiserswerther Seminare, Düsseldorf

Autor

2001

Milo Picado/Oliver Unkelbach, *Innerbetriebliche Fortbildung in der Pflege*, Hans Huber Verlag Bern, 2001.

Ausbildung

2011 - 2012	Systemischer Business Coach (ICA)
2004 - 2007	Berufsbegleitendes Studium der Betriebswirtschaft an der Steinbeis Hochschule Berlin, Abschluss: Bachelor in Business Administration (BBA)
1995 - 2002	Ausbildungen in Körperarbeit (u.a. Qi Gong bei der Med. Gesellschaft für Qi Gong in Bonn) und in Gesprächsführung (Frankfurt)
1991 - 1993	Weiterbildung zum Lehrer für Pflegeberufe, Koblenz