

Zertifikats-Weiterbildung  
für  
Fachanleiterinnen und Fachanleiter  
sozialer Integrationsunternehmen  
8. Durchgang 2018

ein Angebot der  
AAP Österreichische Akademie für Psychologie  
in Kooperation mit  
Kienast & Kienast GmbH Akademie für Soziale Einrichtungen

## Inhalt

1	Grundsätzliches .....	2
1.1	Übersicht/Struktur der Zertifikatsweiterbildung: .....	2
1.2	Entwicklung der Weiterbildung .....	4
1.3	Zielgruppe FachanleiterInnen / Praxis als Ausgangspunkt für Kompetenzerwerb.....	4
1.4	Konzeption und Arbeitsgrundsätze .....	5
2	Die Module im Detail .....	5
2.1	Optionales Modul 0/1 Std.: Erwartungsgespräch .....	5
2.2	Modul 1/2 Tage: Meine Rolle / Meine Aufgaben als FachanleiterIn.....	5
2.3	Modul 2/2 Tage: Kommunikation und Führung .....	6
2.4	Modul 3/2 Tage: Spezielle Führungsanforderungen - Umgang mit schwierigen Situationen und Konflikten .....	7
2.5	Modul 4/1 Tag: Kundenorientierung & (Dienstleistungs)marketing .....	7
2.6	Modul 5/1 Tag: Rechtliche Grundlagen.....	8
2.7	Modul 6/1+1 Tage: Transfer (Praxis-Integration) .....	8

## 1 Grundsätzliches

### 1.1 Übersicht/Struktur der Zertifikatsweiterbildung:

#### Ausmaß:

10 Tage (drei 2 tägige Module, vier 1 tägige Module, Hausübungen, 2 Peergruppen-Treffen)  
entspricht 4 ECTS.

#### Orte/Termine Durchgang 8:

Tage	Datum	Module/Themen	Ort
	2017	optional: <b>Modul 0:</b> Erwartungsgespräch	individuell
2	16.-17.01.18	<b>Modul 1:</b> Meine Rolle / Meine Aufgaben als FachanleiterIn	Hotel Post, Hauptstraße 33 3053 Laaben
2	14.-15.02.18	<b>Modul 2:</b> Kommunikation und Führung	
2	20.-21.03.18	<b>Modul 3:</b> Spezielle Führungsanforderungen - Umgang mit schwierigen Situationen/Konflikten	
1	10.04.18	<b>Modul 4:</b> Rechtliche Grundlagen	AAP
1	15.05.18	<b>Modul 5:</b> Kundenorientierung & (Dienstleistungs) marketing	Vereinsgasse 15, 1020 Wien, Eingang Ecke Darwingasse
1	05.06.18	<b>Modul 6:</b> Transfer (Praxis-Integration) und	
1	26.06.18	Abschlusspräsentation	

#### Veranstalter:

AAP Angewandte Psychologie und Forschung GmbH, Vereinsgasse 15, 1020 Wien,  
<http://www.aap.ac.at/>, (vom Bundesministerium für Unterricht, Kunst und Kultur anerkannter  
Qualitätsanbieter in der Erwachsenenbildung: **ÖCert-Träger**) in Kooperation mit Kienast &  
Kienast GmbH, Akademie für soziale Einrichtungen, Sandweggasse 5, 2070 Retz,  
<http://www.kienast-kienast.at/>

**Gruppengröße:**

Bis maximal 14 Personen

**Anmeldung:**

Georg Engel: Email: [zw\\_fachanleiterinnen@kienast-consulting.at](mailto:zw_fachanleiterinnen@kienast-consulting.at) oder an [info@georgengel.com](mailto:info@georgengel.com), Telefon: +43 664 414 55 78

Anmeldefrist: **07. Dezember 2017.**

Die Anmeldung ist gültig mit Eintreffen des Anmeldeformulars und mit Einlangen des Teilnehmerbeitrages auf das Konto NÖ Hypo Landesbank, IBAN AT415300005355002251, BIC HYPNATWW. Sollte die maximale TeilnehmerInnenanzahl überschritten werden, gilt die Reihenfolge der Einzahlung.

**Preis:**

2.035,- Euro zzgl. 20% Mwst. ( 2.442,- € inkl. Mwst.) für 10 Tage (Unterkunft und Verpflegung während der zweitägigen Module 1, 2 und 3, sowie Pausengetränke bei den eintägigen Modulen sind im Preis inkludiert).

**Abschluss:**

Zertifikat der AAP (ÖCert-Träger) in Kooperation mit Kienast und Kienast im Ausmaß von 4 ECTS ("European Credit Transfer System").

**Anwesenheit:**

Durchgehend. Versäumte Teile können beim unmittelbar nachfolgenden Durchgang (soweit dieser zustande kommt) nachgeholt werden.

**Trainer/Trainerin:**

- > Mag.<sup>(FH)</sup> Georg Engel, DSA hat selbst jahrelange Berufserfahrung in der Entwicklung und Leitung von SÖB/GBP und ist als Unternehmensberater, Trainer und Lektor mit den Schwerpunkten Marketing, Kommunikation, Führungskräfte- und Organisationsentwicklung tätig.
- > Mag. Hannes Traxler ist Consulent der Lebenshilfe Wien, wo er viele Jahre kaufmännischer Geschäftsführer war und im Vorstand von Inclusion Europe. Er hat selbst langjährige Führungserfahrung und Erfahrung in Führungskräfteausbildung und Personalentwicklung.

### **Qualitätssicherung:**

Qualitätssicherung der Weiterbildung erfolgt durch die Leitungen der AAP GmbH und der Kienast & Kienast GmbH gemäß den Vorgaben des ÖCert Qualitätssicherungssystems.

Alle TrainerInnen verfügen über langjährige Berufserfahrung im Feld, wodurch ein starker Praxis- / Anwendungsbezug sichergestellt wird.

Die Evaluierung umfasst inhaltliche, methodische und organisatorische Auswertungen. Die Ergebnisse der Evaluierung stehen nach jedem Modul den TrainerInnen zur Verfügung und bilden eine Grundlage für die nächste Veranstaltung.

## **1.2 Entwicklung der Weiterbildung**

Diese Weiterbildung wurde auf Grund des Praxisbedarfes von Sozial-ökonomischen Betrieben und Gemeinnützigen Beschäftigungsprojekten in Zusammenarbeit von Arbeitmarktservice Wien, Caritas-Wien, itworks, Volkshilfe-Beschäftigung und dem Kompetenzzentrum für Soziale Arbeit (KOSAR) der FH Campus Wien entwickelt und seit 2012 sechs mal erfolgreich durchgeführt.

Seit 2013 ist die Kienast & Kienast GmbH Träger der Weiterbildung. Seit 2016 wird die Weiterbildung in Kooperation mit der AAP GmbH angeboten und entspricht damit den Qualitätsvorgaben des ÖCert.

## **1.3 Zielgruppe FachanleiterInnen / Praxis als Ausgangspunkt für Kompetenzerwerb**

FachanleiterInnen haben in den sozialen Integrationsunternehmen eine Schlüsselrolle inne, indem sie die Transitarbeitskräfte fachlich direkt am Arbeitsplatz anleiten/qualifizieren und als erste AnsprechpartnerInnen zur Verfügung stehen. Gleichzeitig sind sie gefordert wirtschaftliche Ziele zu erreichen und KundInnen zufrieden zu stellen.

Diese Weiterbildung soll ihre Kompetenzen und Qualifikationen erweitern, um die unterschiedlichen Aufgaben in ihrem fachlichen Umfeld erfolgreich zu bewältigen.

Im Zentrum der Fortbildung steht daher die Entwicklung/Stärkung

- Ihrer sozialpädagogischen Kompetenzen,
- Ihres Kommunikations- und Führungsverhaltens,
- auch in Konflikten und schwierigen Situationen, sowie
- das Erlernen von Methoden der Selbsthilfe und gegenseitigen Unterstützung
- ihrer Marketing-Kompetenz und ihres Umganges mit KundInnen
- ihres rechtlichen Basiswissen, als VertreterInnen des Dienstgebers.

## 1.4 Konzeption und Arbeitsgrundsätze

Die **TeilnehmerInnengruppe** bleibt über alle Veranstaltungen **konstant**. Die drei 2tägigen Module mit Nächtigung im Seminarhotel unterstützen die Gruppenbildung. Das dadurch entstehende Vertrauen ermöglicht einen offenen Austausch und fördert die individuellen Lernprozesse.

Die einzelnen Module bauen inhaltlich aufeinander auf und werden von einem **SÖB/GBP-erfahrenen Trainer** (ausgenommen rechtliche Grundlagen) gestaltet.

Ausgehend von Praxissituationen (der TeilnehmerInnen) werden **nützliche Theorie-Modelle** auf verständliche Art - und unterstützt durch eine **umfangreiche Lernunterlage** - vermittelt und durch **Übungen und Reflexionsrunden** vertieft.

Durch **(Haus)übungen** über die Zeit zwischen den einzelnen Blöcken sollen die gelernten Inhalte in der Praxis angewendet/erprobt werden.

**2 verpflichtende Peer-Gruppen-Treffen** dienen der theoriegestützten Intervision und der Vorbereitung der **Abschlusspräsentationen**.

**Das Zertifikat der AAP GmbH (ÖCert-Träger) und der Kienast & Kienast GmbH, bestätigt die Teilnahme am Lehrgang und unterstützt die zukünftige berufliche Weiterentwicklung der Fachanleiterinnen und Fachanleiter.**

## 2 Die Module im Detail

### 2.1 Optionales Modul 0/1 Std.: Erwartungsgespräch

In dem (optionalen) Erwartungsgespräch geht es darum, dass FAA

- den Trainer persönlich kennenlernen und
- Ihre Erwartungen/Wünsche an die Inhalte mitteilen können.

### 2.2 Modul 1/2 Tage: Meine Rolle / Meine Aufgaben als FachanleiterIn

#### Kompetenzerwerb:

FachanleiterInnen sind fähig

- die eigenen Erwartungen / Vorstellungen an die Berufsziele realistisch zu bestimmen / beschreiben,
- Erwartungen an die TAKs zu benennen,

- eigene fachlichen Grenzen im Umgang mit mehrfachbelasteten Personen zu erkennen und damit umgehen zu lernen,
- die Anforderungen von GeschäftsführerInnen, AuftraggeberInnen (AMS etc.) anderer Berufsgruppen sowie KundInnen an sie zu verstehen und umzusetzen,
- auf die Bedürfnisse von temporären Arbeitskräften einzugehen.

#### **Inhalt:**

- AMS: Auftrag, Ziele und Förderrichtlinien für SÖB und GBP und ihre Bedeutung für FachanleiterInnen
- Berufsverständnis, Ziele, Aufgaben als FachanleiterIn
- Selbstmotivation – Fremdmotivation
- Position, Funktion und Rolle des/der FachanleiterIn im Unternehmen
- Ziele/Erwartungen anderer Berufsgruppen an FachanleiterInnen
- Ausgewählte Problemlagen und Erwartungen an TAK
- Die Gestaltung des Arbeitsbeginns der TAK

**Bringen Sie bitte Ihre Arbeitsplatzbeschreibung zum 1. Seminar mit!**

### **2.3 Modul 2/2 Tage: Kommunikation und Führung**

#### **Kompetenzerwerb:**

Die FachanleiterInnen sind fähig

- Zwischen Wahrnehmung und Interpretation/Bewertung zu unterscheiden
- Gespräche im Arbeitskontext empathisch, zielgerichtet, lösungsorientiert zu führen
- Methoden, Techniken zur Gesprächsführung situationsadäquat einzusetzen,
- klare Anweisungen und Feedback zu geben,
- eigenes Verständnis von Führung und Führungsverhalten zu reflektieren,
- ihren Führungsstil situationsadäquat zu variieren

#### **Inhalt:**

- 4-Ohrenmodell
- Unterscheidung Wahrnehmung und Bewertung, Sach- und Beziehungsebene
- Aktiv-Zuhören und ich-Botschaften
- Körpersprache
- Feedback geben/Feedback empfangen
- Ziele und klare Arbeitsanweisungen geben
- Situatives Führen

## **2.4 Modul 3/2 Tage: Spezielle Führungsanforderungen - Umgang mit schwierigen Situationen und Konflikten**

### **Kompetenzerwerb:**

Die FachanleiterInnen sind fähig

- der Entstehung von Konflikten vorzubeugen,
- Konflikte zu erkennen und zu analysieren
- Konfliktgespräche zu führen und deeskalierend zu wirken,
- Unterschiedliche Kriterien der TAK-Beurteilung anzuwenden,
- die Beurteilung der Arbeit sachlich und wertschätzend zu kommunizieren,
- die Einschätzung von TAKs mit anderem Fachpersonal zu besprechen und die Abschlussbewertung zu formulieren,
- das Ende des Dienstverhältnisses mit den TAK bewusst zu gestalten.

### **Inhalte:**

- Konflikt-Analyse, Konflikt-Ursachen, Konflikt-Arten
- Erkennen von Krisen (Unterschied Konflikt – Krise)
- Konfliktgespräch führen, konstruktive Konfliktlösung
- Kriterien fachlicher Beurteilung und Beurteilung von Arbeitstugenden
- Feedback geben/Feedback empfangen
- Rituale

## **2.5 Modul 4/1 Tag: Kundenorientierung & (Dienstleistungs)marketing**

### **Kompetenzerwerb:**

Die FachanleiterInnen

- Verstehen die Bedeutung von (Dienstleistungs)marketing und Kundenorientierung für den wirtschaftlichen Erfolg eines SÖB/GBP
- und können Elemente davon in der Praxis anwenden (z.B.: Kundenreklamationsgespräche und andere Kommunikationsmaßnahmen).

### **Inhalte:**

- Der Kundenbegriff in SÖB/GBP (LeistungskundInnen, KlientInnen, AMS)
- Marketing-Überblick an Hand des Eisbergmodells (Ziele, Strategie, Instrumente)
- Besonderheiten Dienstleistungsmarketing (Phasen im DL-Prozess und Gestaltungsmöglichkeiten im Rahmen der Fachanleitertätigkeit)
- Umgang mit schwierigen KundInnen und Reklamationen
- Ausgewählte Marketinginstrumente: Kommunikationspolitik, Preispolitik etc.

## **2.6 Modul 5/1 Tag: Rechtliche Grundlagen**

### **Kompetenzerwerb:**

Die FachanleiterInnen

- kennen die relevanten rechtlichen Bestimmungen für Ihren Arbeitsalltag.
- können (arbeits-)rechtliche Bestimmungen in konkreten Arbeitssituationen anwenden.

### **Inhalte:**

- Begründung und Auflösung von Dienstverhältnissen
- Korrekte Anwendung von Kollektivverträgen (unter besonderer Berücksichtigung des BABE-KV und BAGS-KV)
- Haftungsfragen
- Vertragsrechtliche Bestimmungen
- Grundlagen der Personalverrechnung (Normalstunden, Überstunden, Nacht- und Wochenendbeschäftigung)
- Kalkulation von Personalkosten, Mannstunden und Pauschalen

## **2.7 Modul 6/1+1 Tage: Transfer (Praxis-Integration)**

### **Kompetenzerwerb:**

Die FachanleiterInnen sind fähig

- eigene schwierige Situationen zu analysieren
- die Inhalte der Weiterbildung zur Bewältigung solcher Situationen einzusetzen
- KollegInnen professionell in der Problemlösung zu unterstützen.
- Inhalte aus der Zertifikatsweiterbildung anderen KollegInnen zu vermitteln

### **Inhalte:**

- Vertiefung einzelner Inhalte der Module 1-4
- Kollegiale Beratung (als Methode der professionellen gegenseitigen Hilfe kennenlernen)
- Abschlusspräsentation

### **Methode:**

- Im Vorfeld des Modul 6/1 ist ein dokumentiertes Peergruppentreffen zur Vorbereitung der Praxisfälle verpflichtend (Zeitaufwand 2 Stunden)
- Im Vorfeld des Modul 6/2 wird in einem weiteren Peergruppentreffen die Abschlusspräsentation vorbereitet (Zeitaufwand 2 Stunden)
- Fallmethode, Intervision, Kurzvortrag, Selbstreflexion, praktische Übungen,
- Abschlusspräsentation mit Video & Feedback