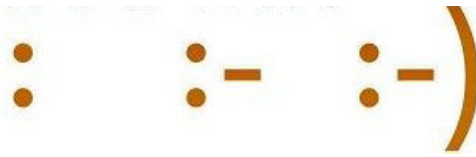


# HumanCapitalGrowth



## **CZV-Kurskatalog 2022**

Human Capital Growth GmbH  
Allmendgasse 9  
4512 Bellach  
079 446 20 52  
[info@hcgrowth.com](mailto:info@hcgrowth.com)

## Inhalt

Unser Verständnis Ihrer Bedürfnisse	2
Unsere Lösung	2
Ihre Vorteile mit Human Capital Growth	3
Referenzen	3
Kursauswahl	4 - 10
Kunden/Experten-Meinungen	11
Investition und Konditionen	12

## Unser Verständnis Ihrer Bedürfnisse

Sie wollen Ihren Mitarbeitern Weiterbildungskurse anbieten, die einerseits den **CZV-Vorschriften** und andererseits den spezifischen Alltagsbedürfnissen entsprechen. Damit diese Kurse für die Teilnehmende nützlich sind, sollte deren Inhalt eng mit der täglichen Berufspraxis und den aktuellen sowie zukünftigen Anforderungen ihrer Funktion (und Ihres Unternehmens) verbunden sein.

Vor allem sollen die angegangenen Themen von den Teilnehmern als bedeutend und wichtig erachtet werden (sowohl beruflich als auch persönlich), um den Transfer in die Praxis zu sichern.

## Unsere Lösung

Wir entwickeln und leiten Kurse, die die Bedürfnisse Ihrer Mitarbeitenden berücksichtigen. Die Inhalte werden interaktiv vermittelt, damit ein grösstmögliches Einvernehmen seitens der Teilnehmenden stattfindet.

✓ Der Einsichts- und Lernprozess erfordert, dass die Teilnehmenden die Themen selber in Worte fassen. Zu diesem Zweck verwenden wir vor allem **partizipatives, dialogisches Lernen** in unseren Kursen.

✓ Die Teilnehmer werden so begleitet, dass sie ihre eigenen Entdeckungen machen und ihre eigenen Lösungen finden. Einige theoretische Beiträge (kurz und vereinfacht) werden ebenfalls vermittelt.

✓ Fallbeispiele, die die Teilnehmer direkt betreffen, bilden die Basis der Überlegungen, neue Handlungsweisen werden im Kurs ausprobiert, um die Umsetzung im Alltag zu vereinfachen (Transfer).

Unsere Erfahrung zeigt, dass diese Vorgehensweise

- ✓ den Teamgeist und das Zugehörigkeitsgefühl verstärkt,
- ✓ die individuellen Ressourcen in Schwung bringt und
- ✓ die Integration von neuen (und wirkungsvollen) Kompetenzen begünstigt.

## Ihre Vorteile mit Human Capital Growth

- ✓ Unsere Referenten verfügen über eine breite Erfahrung in der **Erwachsenenbildung**.
- ✓ Wir sind als **CZV-Ausbildner schon seit Jahren tätig und von der ASA anerkannt**.
- ✓ Wir sind Arbeits- und Organisationspsychologen bzw. Verkehrspsychologen mit spezifischen Kenntnissen verschiedenen Gebiete (Motivation, Risikoverhalten, Stress, ...)

Dazu

- ✓ Ausbilder- und Experte für den eidgenössischen Fachausweis "Fahrlehrerprüfung"
  - ✓ Assessoren für Verkehrsexperten
  - ✓ Referenten bei Weiterbildungskursen für Fahrlehrer (Entwicklung und Durchführung)
  - ✓ Referenten für Weiterbildungen ASA
- ✓ Unsere Kurse sind flexibel und können Ihren **besonderen Bedürfnissen angepasst werden**
  - ✓ Wir unterrichten in **deutscher und französischer Sprache**.

## Referenzen

Seit 2010 haben wir bei folgenden Unternehmen erfolgreiche CZV-Weiterbildungen durchgeführt:

- ✓ Verkehrsbetriebe VB Biel
- ✓ Verkehrsausbildungs-Zentrum Biel/Seeland
- ✓ VZB, Biel Travys SA, Yverdon
- ✓ PostAuto (Region Ost, Mitte, Nord, West, Wallis)
- ✓ Freiburgische Verkehrsbetriebe TPF, Freiburg – via L2 Romont
- ✓ TransN Transport publics neuchâtelois, Cernier
- ✓ VMCV SA Transports publics Riviera – Chablais, Clarens
- ✓ MBC Morges Bière Cossonay
- ✓ Verschiedene Transportunternehmen in Kanton Wallis – via L2 St. Maurice

## Geschickt unterschiedliche Rollen wahrnehmen



### **Kursinhalte:**

Der Berufsalltag der Fahrer/innen wird von sehr verschiedenen, manchmal schwer miteinander zu vereinbarenden Erwartungen geprägt. Um diese Erwartungen zu erfüllen, nehmen die Fahrer/innen innerhalb ihrer Funktion mehrere Rollen wahr. Um als Botschafter/innen des Unternehmens geschickt aufzutreten, sollten die Fahrer/innen ständig die Situationen neu analysieren, um die richtigen Prioritäten zu setzen (Sicherheit, Fahrkomfort, Pünktlichkeit). Fahrer/innen, die sich dieser Erwartungen bewusst sind und welche die verschiedenen Verantwortlichkeiten ihrer Aufgabe kennen, bewältigen Rollenkonflikte gelassener und effizienter. Das Ziel des Kurses ist, den Teilnehmenden die nötigen Kompetenzen und das Wissen zu verleihen um:

- ... sich ihre Rolle und deren notwendigen Eigenschaften klar zu machen
- ... Erwartungen und Bedürfnisse der Kundschaft zu erkennen (Empathie)
- ... Konflikte zwischen den diversen Rollen zu verstehen und positiv zu lösen
- ... die eigenen Erwartungen gegenüber dem Umfeld offen und respektvoll zu kommunizieren

### **Ziele** (Handlungskompetenzen):

Die Fahrer/innen setzen Prioritäten und schaffen es auch, sich nötigenfalls von ungerechtfertigten Ansprüchen abzugrenzen.

Die Fahrer/innen setzen Sicherheitsbestimmungen und nötigenfalls auch Verhaltensregeln im Fahrzeug durch.

Die Fahrer/innen sind bereit, mit ihrem Auftreten, ihrer Fahrweise und der Qualität ihrer Leistung zum Ansehen der Unternehmung beizutragen.

**Methoden:** Lehrgespräche, kooperatives, handlungsorientiertes Lernen, Selbstreflexion

**Kursleitende:** M. Joye Yenni, J. Marty

**Dauer:** ganzer Tag

**Notwendige Infrastruktur/Materialien:** Beamer und zwei Flipcharts

## Ablenkung beim Fahren



### **Kursinhalte:**

In der heutigen vernetzten Arbeitswelt sind die Ablenkungsquellen vielfältig und der Umgang mit diesen kann von Generation zu Generation unterschiedlich sein. Die von der betroffenen Person meist unbemerkte (unbewusste) Ablenkung hat auf die Arbeitsleistung und -qualität signifikante Auswirkungen und kann vom einfachen «Vergessen» zu schwerwiegenden Fehlern führen. Dazu kann je nach Berufserfahrung und (monotonen) Fahrstrecken Routineverhalten die Aufmerksamkeit stark beeinträchtigen. Das Ziel des Seminars ist, den Teilnehmenden die nötigen Kompetenzen und das Wissen zu verleihen um:

- ... mögliche Ablenkungsquellen beim Fahren wie z. B: Privat-, Arbeitshandy, Gespräche mit Kunden, Tagträumen zu erkennen
- ... sich der Konsequenzen im Bereich der kognitiven Verarbeitung und des Arbeitsverhaltens (Übersehen, Fehler, Mehraufwand und -kosten, Unfälle) bewusst zu werden
- ... persönliche Massnahmen gegen Ablenkung beim Fahren zu entwickeln

### **Ziele** (Handlungskompetenzen):

Die Fahrer/innen fühlen sich für die Sicherheit und den Komfort der Fahrgäste verantwortlich.

Die Fahrer/innen ermöglichen ihren Fahrgästen dank vorausschauender und defensiver Fahrweise eine sichere und angenehme Fahrt.

**Methoden:** Lehrgespräche, kooperatives, handlungsorientiertes Lernen, Selbstreflexion

**Kursleitende:** M. Joye Yenni, J. Marty

**Dauer:** ganzer Tag

**Notwendige Infrastruktur/Materialien:** Beamer und zwei Flipcharts

## Mit Respekt und Selbstbewusstsein kommunizieren



### **Kursinhalte:**

Im Personentransport stehen die Bedürfnisse der Fahrgäste verstärkt im Mittelpunkt. Die Fahrer/innen an der Front werden zu wichtigen Botschafter/innen des Unternehmens und die Qualität ihrer Dienstleistung sowie ihre Fähigkeit, gekonnt mit dem Kunden zu kommunizieren, tragen wesentlich zum Ansehen ihres Arbeitsgebers bei. Dabei müssen die Fahrer/innen oft einen Spagat zwischen verschiedenen Erwartungen machen. Durchsetzungsfähigen (assertive) Fahrer/innen gelingt es, effektiv zu kommunizieren; sie setzen Grenzen bestimmt und respektvoll, sie kommunizieren offen, ohne dabei die Kundenbedürfnisse aus den Augen zu verlieren. Durch selbstbewusstes Auftreten (verbal, non-verbal) sowie respektvolles Verhalten nehmen sie Einfluss auf ihr Umfeld und erleichtern konstruktive Kundenkontakte. Respektvolle und durchsetzungsfähige Kommunikation kann erlernt werden. Das Ziel des Kurses ist, den Teilnehmenden die nötigen Kompetenzen und das Wissen zu verleihen um:

- ... die goldene Mitte zwischen Passivität und Aggressivität zu erkennen
- ... sich der Vor- und Nachteile einer durchsetzungsstarken Kommunikation im Umgang mit Ziel- und Wertekonflikten bewusst zu werden
- ... neue Kommunikationsverhalten anzuwenden
- ... situative Kommunikationsmethoden zu entwickeln und im Alltag zu integrieren

### **Ziele** (Handlungskompetenzen):

Die Fahrer/innen setzen Sicherheitsbestimmungen und nötigenfalls auch Verhaltensregeln im Fahrzeug durch.

Die Fahrer/innen versorgen die Fahrgäste mit den notwendigen Informationen. Sie entspannen Konfliktsituationen und beugen weiteren Zuspitzungen vor.

**Methoden:** Lehrgespräche, kooperatives, handlungsorientiertes Lernen, Selbstreflexion

**Kursleitende:** M. Joye Yenni, J. Marty

**Dauer:** ganzer Tag

**Notwendige Infrastruktur/Materialien:** Beamer und zwei Flipcharts

## Mit Konflikten konstruktiv umgehen



### **Kursinhalte:**

Konflikte sind natürlich und ein Teil der Arbeitswelt. Wenn diese jedoch nicht richtig gelöst werden, führt es häufig zu einer Verschwendung von Zeit, Energie und Image. Ausserdem erzeugen schlecht gemanagte Konflikte Unzufriedenheit, Entmutigung, Absentismus beim Personal. Es ist daher besser, Konflikte frühzeitig zu verhindern oder konstruktiv zu lösen. Fahrer/innen, die Konflikte gut handhaben können, wirken positiv auf ihre Umgebung (Kunden, Kollegen, Vorgesetzte), sie erleben eine bessere Arbeitszufriedenheit.

Der konstruktive Umgang mit Konflikten kann erlernt werden. Das Ziel des Kurses ist, den Teilnehmenden die nötigen Kompetenzen und das Wissen zu verleihen um:

- ... Konflikte und deren Dynamik besser zu verstehen
- ... unnötige Konflikte zu vermeiden
- ... vorhandene Konfliktsituationen positiv zu beeinflussen
- ... Verhaltensweisen zu entwickeln, welche konstruktivere Beziehungen fördern

### **Ziele** (Handlungskompetenzen):

Die Fahrer/innen entspannen Konfliktsituationen und beugen weiteren Zuspitzungen vor.

Die Fahrer/innen setzen Sicherheitsbestimmungen und sofern nötig auch Verhaltensregeln im Fahrzeug durch.

**Methoden:** Lehrgespräche, kooperatives, handlungsorientiertes Lernen, Selbstreflexion

**Kursleitende:** M. Joye Yenni, J. Marty

**Dauer:** ganzer Tag

**Notwendige Infrastruktur/Materialien:** Beamer und zwei Flipcharts

## Umgang mit kulturellen Unterschieden



### **Kursinhalte:**

Der Arbeitsmarkt öffnet sich immer mehr und die kulturelle Vielfalt unter den Fahrer/innen wie auch unter den Fahrgästen wird dadurch laufend vergrößert. Diese kulturellen Unterschiede haben Einfluss auf die Zusammenarbeit zwischen den Fahrer/innen und deren Vorgesetzten sowie auch auf den Kontakt zu den Kunden/innen. Das Ziel des Seminars ist, den Teilnehmenden die nötigen Kompetenzen und das Wissen zu verleihen um:

- ... den Einfluss der kulturellen Vielfalt auf die Zusammenarbeit sowie die Arbeitsleistung zu verstehen
- ... das Verständnis gegenüber anderen Kulturen zu vergrößern und mögliche Fehlurteile (z.B. Stereotypen) aufzudecken
- ... mehr Toleranz gegenüber Arbeitskollegen/innen sowie Kunden/innen mit unterschiedlichem kulturellem Hintergrund aufzubauen

### **Ziele** (Handlungskompetenzen):

Die Fahrer/innen sind bereit, sich in die Lage ihrer Fahrgäste zu versetzen und für deren Anliegen offen zu sein.

Die Fahrer/innen sind bereit, unterschiedlichen Ansprüchen mit Offenheit und Gelassenheit zu begegnen.

Die Fahrer/innen zeigen gegenüber anderen Personengruppen ungeachtet ihrer Funktion oder ihres kulturellen Hintergrundes Verständnis und Respekt.

**Methoden:** Lehrgespräche, kooperatives, handlungsorientiertes Lernen, Selbstreflexion

**Kursleitende:** M. Joye Yenni, J. Marty

**Dauer:** ganzer Tag

**Notwendige Infrastruktur/Materialien:** Beamer und zwei Flipcharts



## Motiviert und engagiert im Alltag



### **Kursinhalte:**

Motiviert und engagiert zu bleiben, ist eine Schlüsselkompetenz des Berufs- und persönlichen Erfolges. Gelingt es einer Person langfristig am Arbeitsplatz motiviert zu sein, so wird sie weniger anfällig für Stress, Krankheiten sowie für interpersonelle Konflikte. Es ist daher wichtig, die eigenen Motivatoren zu kennen und diese bewusst im Alltag zu integrieren. Auch ein vernünftiger Umgang mit den eigenen Ressourcen trägt dazu bei, langfristig engagiert zu bleiben. Fahrer/innen, die ihre Zeit und Energie nur in Situationen investieren, auf die sie eine direkte oder indirekte Kontrolle haben, bewältigen Alltagsschwierigkeiten gelassener und effizienter. Das Ziel des Kurses ist, den Teilnehmenden die nötigen Kompetenzen und das Wissen zu verleihen um:

- ... die Motivation und deren Einfluss auf die Leistung zu verstehen
- ... die eigenen (Berufs)Motivatoren zu identifizieren und Wege zu finden, um diese mit der Fahrerrolle zu vereinbaren
- ... bewusst und nachhaltig mit den eigenen Ressourcen umzugehen
- ... gewisse Situationen des Berufsalltags neu zu interpretieren und effizienter anzugehen

### **Ziele** (Handlungskompetenzen):

Die Fahrer/innen sind bereit, unterschiedlichen Ansprüchen mit Offenheit und Gelassenheit zu begegnen.

Die Fahrer/innen setzen Prioritäten und schaffen es auch, sich nötigenfalls von ungerechtfertigten Ansprüchen abzugrenzen.

Die Fahrer/innen sind bereit, mit ihrem Auftreten, ihrer Fahrweise und der Qualität ihrer Leistung zum Ansehen ihrer Unternehmung beizutragen.

**Methoden:** Lehrgespräche, kooperatives, handlungsorientiertes Lernen, Selbstreflexion

**Kursleitende:** M. Joye Yenni, J. Marty

**Dauer:** ganzer Tag

**Notwendige Infrastruktur/Materialien:** Beamer und zwei Flipcharts

## Stress zuversichtlich bewältigen



### **Kursinhalte:**

Der Stress ist ein Modewort geworden, und obwohl jeder von Stress spricht, ist das Empfinden von Person zu Person, je nach Situation und Umständen, in welchen die Belastungen auftreten, verschieden. Belastender, ungesunder und gefährlicher Stress kann jedoch erkannt und mit gezielten, persönlichen Strategien verhindert bzw. bewältigt werden. Um langfristig die negativen Folgen von Stress zu vermeiden, ist es wichtig die eigenen Stressoren zu kennen sowie persönliche Ressourcen zu entfalten und in den Berufsalltag zu integrieren. Fahrer/innen, die Strategien der Stressbewältigung kennen, begegnen kritischen Situationen zuversichtlicher und effizienter. Das Ziel des Kurses ist, den Teilnehmenden die nötigen Kompetenzen und das Wissen zu verleihen um:

- ... belastenden, ungesund und gefährlichen Stress von normalem harmlosem Ärger oder vorübergehender Hektik zu unterscheiden
- ... krankmachende Stresssituationen mit Hilfe von persönlichen Strategien vorzubeugen bzw. zu überwinden
- ... bewusster und nachhaltiger mit den eigenen Ressourcen umzugehen

### **Ziele** (Handlungskompetenzen):

Die Fahrer/innen wenden jene Strategien der Arbeitsplanung und Vermeidung von Stresssituationen an, die am besten zu ihren persönlichen Eigenschaften passen.

Die Fahrer/innen sind bereit, ihre Arbeitsweise mit Blick auf ein stressärmeres Arbeiten zu verändern und entsprechende Strategien und Methoden zu erlernen.

Sie sind sich bewusst, dass auf Grund unterschiedlicher Ziele Wertekonflikte entstehen können, und entwickeln Strategien, um damit umgehen zu können.

**Methoden:** Lehrgespräche, kooperatives, handlungsorientiertes Lernen, Selbstreflexion

**Kursleitende:** M. Joye Yenni, J. Marty

**Dauer:** ganzer Tag

**Notwendige Infrastruktur/Materialien:** Beamer und zwei Flipcharts

## Kunden- und Experten-Meinungen

*Wir haben mehrere Male mit Human Capital Growth zusammengearbeitet und die Qualität der Dienstleistungen, die Verfügbarkeit, das Zuhören und die Anpassung an unsere Bedürfnisse, die sie nachweisen konnten, sehr geschätzt. Wir werden auch in Zukunft zusammenarbeiten.*

*Yvan Wenger, Leiter der Personalabteilung, TRAVYS SA\**

*Die obligatorische Weiterbildung CZV bei den Transports Publics Neuchâtelois SA wurde durch die Zusammenarbeit mit der Firma HCG bereichert, indem das Spektrum der angesprochenen Themen erweitert werden konnte. Tatsächlich sind die manchmal heiklen Kursthemen, die mit den Busfahrern besprochen wurden, nachhaltiger behandelt worden, seit HCG die Kurse leitet. Es sind dies Themen, bei denen der Abstand und die Unabhängigkeit der Kursleitenden essentiell sind.*

*Die Kursleitenden sind positiv aufgefallen durch ihr aufmerksames Zuhören, durch ihre offensichtliche Professionalität, die auf einer reichen Erfahrung sowie einer für solche Themen noch viel wichtigeren Menschlichkeit beruhen. So kann ich HCG als Ausbildungs-partner unbedingt empfehlen.*

*Éric Jaggi, Responsable formation, Transports Publics Neuchâtelois SA*

*Der Kurs entspricht dem vorgelegten Programm und den Anforderungen der CZV. Dies ist ein qualitativ hochwertiger Kurs, bei dem die Teilnehmer von Frau Joye Yenni ein hohes Mass an Professionalität geniessen. Sie schafft eine entspannte Atmosphäre, förderlich für Dialog und Zuhören, sogar für die widerspenstigsten TN. Gruppenarbeiten werden gut verwaltet und die Ergebnisse diesen Arbeiten werden mit Bedacht verwendet. Frau Joye Yenni nutzt hauptsächlich die Erfahrungen der Teilnehmer. Sie transponiert sie in die verschiedenen Themen des Tages, die sie auf Flipcharts transkribiert und so ihren Kurs mit Geschick bereichert. Es bringt den Teilnehmern nützliche Werkzeuge, mit denen sie ihr tägliches Leben verbessern können.*

*Schweizerischer Verkehrssicherheitsrat (VSR) Audit  
14.11.2017 - TransN - QS-Experten: Cattin Gilles,  
Clerc Jean-Luc \**

*Konstruktiver und sehr gut animierter Kurs, in angenehmer Atmosphäre abgegeben. Frau Joye Yenni ist sehr aufmerksam auf die Teilnehmer und dieser Kurs schien uns wichtig für Fahrer mit täglichem Umgang mit Kunden. Schweizerischer Verkehrssicherheitsrat (VSR) Audit:  
19.3.2013 bei L2 Romont - QS-Experten: Chevalley Ferdinand, Reinhard Fritz\**

*Guter Kursaufbau, welche reine klare Struktur beinhaltet. Der QS-Experte erlebte eine kompetente und engagierte Kursleiterin. Hilfreicher Kurs für die Bewältigung der Schwierigkeiten im Berufsalltag.*

*Schweizerischer Verkehrssicherheitsrat (VSR) Audit:  
13.2.2013 bei VB Biel - Expert QS: Ratti Duri*

**\* aus dem französisch übersetzt**