



„Alles hört auf mein Kommando!“

Personalführung unter oftmals schwierigen Bedingungen



Personalentwicklung im Gesundheitswesen

Thomas Bollenbach
Friedrich-Ebert-Straße 33 – 34117 Kassel
fon: 0561- 316 44 61
mail: mail@resultat-kassel.de
www.resultat-online.de

Neu – Innovatives – Neu Führungskräfteseminar

-3 busyness extended management
kommunikation tool for perfekt performer in
soft skill analysation-

- „Kenn ich schon!“
- „Weiß ich doch!“
- „Alles schöne Theorie!“
- „Nichts Neues!“

Fehleinschätzungen und Irrtümer - Zum Umgang mit Kreativitätskillern

„Das funktioniert doch sowieso nicht!“

"Das kann nicht klappen!"

"Das ist doch ein alter Hut!"

"Das ist viel zu viel Aufwand!"

"Und was träumst du nachts?"

- Die wirkungsvollsten **Kreativitätskiller** kommen dabei wie so **oft nicht von außen**, sondern **von innen**.

Fehleinschätzungen und Irrtümer – Computer und Co.

Es gibt keinen Grund dafür, dass jemand einen Computer zu Hause haben wollte.

Ken Olson, Präsident von Digital Equipment Corp., 1977

Ich denke, es gibt weltweit einen Markt für vielleicht fünf Computer.

Thomas Watson, Vorsitzender von IBM, 1943

Wer braucht eigentlich diese Silberscheibe?

Jan Timmer, Phillips-Vorstand, zur Compact Disc, 1982

„Früher war alles besser?“



Eisen und föhnen!!!

resultAT

Richtungswechsel im Gesundheitswesen

- Vom Klingelbeutel
- Von der Krschw.
- Von der Pforte
- Vom Krankenhaus
- Von der Pflege
- Von der Stationsleitung
- I + A Fachpflegekraft
- zum Profitcenter
- zur GuK
- zur Zentrale
- Zum Gesundheitszentrum
- zum nursing
- zur operativen Managerin

resultAT

Von der A + I Fachpflegekraft zum



PflegenIntensiv 1/13, Seite 10

resultAT

Pflegekräfte als Humanressource

Resultat ist dann eine sich an „betriebswirtschaftlichen Voraussetzungen orientierende Pflege, die "auf den Produktionsvorgang von Verrichtungen bzw. Tätigkeiten reduziert" und als "fertiges Produkt vergütet" wird.

resultAT

Krankenhaus- Concierge



"Service-Assistenten"

Die Universitätsklinik in Freiburg hat Hotelfachkräfte zur Entlastung des Pflegepersonals angestellt.

ZDF: MS- Monalisa, Sendung vom 27.04.2008

resultAT

Außendarstellung:



resultAT

Von der Krschw. zur...

- ...GuK zur...
- ...PFF oder PFM ☺

„Pflegefachfrau“ oder „Pflegefachmann“

Generalisierte Fachpflegekraft!

- Ab 2016, mit Übergangsfrist 2018, wird die Ausbildung in der Altenpflege abgeschafft und durch eine neue, generalistische Ausbildung zur ~~Pflegefachfrau bzw. zum Pflegefachmann~~ ersetzt.

resultAT

resultAT

Lüneburg LOKALES

Montag 5. Juni

Tele-Tip
„Die längste Sekunde“ (23.15 Uhr, ZDF), Bianca Hiller (Christine Ostermeyer) findet einen verurteilten Mann (Karin Mauller-Stahl) auf der Straße, im Krankenhaus stellt man fest, daß er sein Gedächtnis verloren hat. Viktor Polonick, so nennt der Mann ohne Identität sich jetzt, sucht bei seiner Mutter Unterkunft. Da kommt Besenmänn (Krisina van Eyck) vorbei und gibt Viktor den aus zu kennen schaudernden Schlüssel zu einem Bankguthaben...

Alltag von gestern
Vor 25 Jahren: Der neue Stöber in der Innenstadt ist 35 m lang und soll 1,20 m unter der Fußgängerbrücke liegen. Die Pfeiler der alten Holzbrücke zum Strandbad Halvensleben verlagerten die Bauarbeiten. Das Rohr mit Röhrenum-

LKH-Direktor mahnt die Politiker, endlich zu handeln

Notstand in der Psychiatrie

„Lüneburg: „Wir steuern der vier (Langzeit-)Patienten untergebracht sind, und so die Leihen außerhalb des LKH erkennen und den Weg ins Berufsleben wiederfinden sollen.“

Die Jürgen Lotze, Kreis- und Direktor des Landeskrankenhaus Lüneburg mahnt am heutigen Tag der Psychiatrie die Politiker, endlich zu handeln, sonst würde das Schreckensgespenst Pflegepersonal Realität werden. „Der Pflegeberuf ist nicht mehr attraktiv genug, die Zahl junger Leute, die für den Beruf infrage kommt, wird immer geringer. Viele wandern lieber in attraktivere und besser bezahlte Industrieberufe ab.“

Nach ist die Verzögerung im Landeskrankenhaus laut Dr. Lotze gesichert, wenigstens über ein zu geringes Budget und zu wenig

den, sich die Patienten in ihrem örtlichen Raum auf einen einzigen Ansprechpartner des Landeskrankenhaus fixieren können.“

Zwei weitere Projekte werden aller Wahrscheinlichkeit noch in diesem Jahr verwirklicht: die Tagesklinik und die Institutsambulanz.

Bei der Tagesklinik handelt es sich um eine teilstationäre Behandlung, bei der die Betroffenen tagüber im LKH betreut und behandelt werden, abends aber nach Hause gehen können, um die Kontakte zur Familie, zur Gesellschaft nicht zu verlieren. Die Pläne zur Realisierung des Projektes sind bereits weit fortgeschritten, das durch eine Scheibe direktions Sicht „Okay“ signalisiert.

weiter nach außen zu öffnen, über die Mauern hinwegzucken, die Patienten aus ihrer Isolierung herauszuholen. Die ersten Erfolge haben sich mittlerweile eingestellt, zwei weitere Ziele sind jetzt in greifbarer Nähe gerückt. So gibt es teilsweise eine Wohnanlage innerhalb der City, in

zu, daß bei einigen wenigen Land- und „Zwangsinstitutionen“ vorziehen auf eine Passierung im Sozialpsychiatrischen Dienst. Dr. Lotze: „Ich verstehe nicht, warum es keinen langfristigen Öffnung ist Anfang des Jahres realisiert werden, die Regionalabteilung, bei der alle unliegenden gibt, hier nur aller so nebenbei geländerte mit abgedeckt werden.“

Montag, 5. Juni 1989 · Nr. 128

resulTAT

Alten- und Pflegeheim
Haus Abendfrieden

Das Alten- und Pflegeheim Haus Abendfrieden sucht

Examierte Kraft
für 3 x 4 Nächtwachen im Monat 19 Stunden für 17 € 00,- + Nachwachtzuschlag

Stellvertretende Pflegedienstleitung
Vollzeit, Gehalt nach Abgabe

Examierte Kraft
Vollzeit 17 € 00,-

Bismbergstr. 3 · 34219 Zülpberg · Tel.: 05506 8363 · E-Mail: haus.abendfrieden@jms.de

PHÖNIX

Gestalten Sie Ihre Zukunft mit PHÖNIX.

Für unser PHÖNIX Seniorenzentrum Haus am Teichberg suchen wir ab sofort:

Exam. Pflegefachkräfte (m/w)

Ihr Profil:

- abgeschlossene Berufsausbildung in der Alten- bzw. Gesundheits- und Krankenpflege
- erste Berufserfahrung erwünscht
- Freude an der Arbeit mit älteren pflegebedürftigen Menschen
- Empathie und Verantwortungsbewusstsein

Ihre Zukunft bei PHÖNIX - unser Angebot für Sie:

- faire Entlohnungsgewinne
- leistungsgerechte Vergütung
- attraktive Mitarbeiterbenefits
- vielfältige Weiterbildungs- und Aufstiegsmöglichkeiten

Wir freuen uns auf Sie!

PHÖNIX Seniorenzentrum Haus am Teichberg
z.Hd. Herr Andreas Schilling
Bismbergstraße 41 · 34466 Welfen
Telefon: 05602 9977300
E-Mail: 3066@phoenix.de
www.korfan.de

PHÖNIX
Seniorenzentrum

resulTAT

Warten auf den Messias dem wir folgen können!
„Er gab uns ein Zeichen...folgt der Sandale!“



resulTAT

Motivation

„Warum tue ich mir das an?????“

„Früher war alles besser!?????“

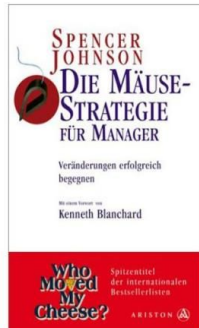
Thomas Bollenbach

resulTAT
Seminarzentrum für Dienstleistungsberufe
im Gesundheitswesen
Friedrich-Ebert-Straße 33
34117 Kassel

fon: 0561- 316 44 61
mail: mail@resultAT-Kassel.de
www.resultAT-online.de

resulTAT

Die Mäuse-Strategie



ISBN-10: 3-7205-2122-2
ISBN-13: 9783720521222
Übersetzt von: Gaby Turner
Kommentar: Kenneth Blanchard

resultAT

Fish

„Meine Arbeit kann ich mir häufig nicht aussuchen, meine Einstellung kann ich jedoch immer frei wählen.“

Fish. Ein ungewöhnliches Motivationsbuch.
 von [Stephen C. Lundin](#), [Harry Paul](#), [John Christensen](#)
Taschenbuch - 126 Seiten - Ueberreuter Wirt., F.
Erscheinungsdatum: Januar 2001
ISBN: 3706407566



resultAT

Stimmungen sind ansteckend!!

Optimismus ist der größte
Motivator!!

Haben Sie Geduld mit sich!!

resultAT

„Humorvoll pflegen!“
 „Dürfen Pflegende das?“
 „NEIN, sie müssen!“



www.Humorinjektion.de

resultAT

Personalentwicklung
im Gesundheitswesen
Thomas Dellenbach • Friedrich-Ebert-Straße 23 • 34117 Kassel
www.resultat-online.de • Tel: 0561-316 44 61

resultAT

Wagenrennen



„Zweispänniger“
Waschwagen

Washman



Kreiskliniken
Darmstadt-Dieburg

OHNE WITZ: HIER WIRD AUCH GEARBEITET.

Und bei uns macht's richtig Spaß. Die Kreiskliniken Darmstadt-Dieburg mit zwei Standorten in Groß-Umstadt und Seeheim-Jugenheim mit insgesamt über 450 Betten zeichnen sich durch ein breites und modernes medizinisches Spektrum sowie durch hohe Innovationen und Standorticherheit aus.

Zum nächstmöglichen Zeitpunkt suchen wir einen **Assistenzarzt (m/w)**

für die Klinik für Frauenheilkunde und Geburtshilfe der Kreiskliniken Darmstadt-Dieburg am Standort Groß-Umstadt.

Sie arbeiten professionell und mit viel Herz! Sie suchen eine Herausforderung, die Sie begeistert? Worauf warten Sie noch – jetzt gleich bewerben!

ALLROUND GRANDIOSE TEAMPLAYER OP UND INTENSIV PFLIEGEKRÄFTE GESUCHT!

sana
Sana Klinikum
Offenbach

www.komm-zu-sana.de

Sie können alles und erwarten nichts?
Dann bewerben Sie sich bei uns als:

„Eierlegende Wollmilchsau (m/w)“

Sie werden:
Alle anfallenden Aufgaben im Unternehmen professionell und selbstständig und zu unserer vollsten Zufriedenheit erfüllen oder übertreffen!

Sie ...

- haben mindestens 10 Jahre Berufserfahrung
- widmen sich mit höchster Einsatzbereitschaft allen noch so langweiligen Aufgaben
- kennen die Begriffe „good place to work“ und „Faire Entlohnung“ nur aus dem Internet
- haben keinerlei Ambitionen gutes Geld zu verdienen, möchten aber immer mehr Aufgaben übernehmen.

Freuen sich auf:

- gestresste, überforderte und ausgelaugte Kollegen
- ein Aufgabenprofil aus langweiligen Routinearbeiten und Dingen die sonst vom Auszubildenden erledigt werden
- keine Aufstiegsmöglichkeiten bei völliger Ausnutzung Ihrer Fähigkeiten
- Überstunden ohne Ende und ein attraktives Gehalt von 850 € brutto

Haben wir ihr Interesse geweckt? Dann senden Sie uns bitte ein aussagekräftiges Foto von ihrer letzten Familienfeier unter Angabe des Stichwortes „Lachen ist gut für die Herzkranzgefäße“ per Post. Ansonsten lassen Sie uns bitte in Ruhe. bewerben Sie sich **NICHT** und rufen sie uns auch nicht an!

Ne, jetzt mal ernsthaft, richtig gute Stellen für Alten- und Krankenpflegefachkräfte gibt's bei uns!

Häusliche Krankenpflege

Telefon [REDACTED]

Dienstag ist Pizzatag!
Dienstags gibts zu jedem Vorstellungsgespräch Pizza.
Hunger? Dann jetzt bewerben!
Wir suchen Pflegefachkräfte (m/w)

Bitte nicht mit vollem Mund sprechen!
:-)

AMBULANTE PFLEGE
„AM SONNENTAU – ELLERBÄKE“

Am Sonnentau 41 | 22798 Hude | Tel. 04408 / 9250
An der Ellerbäke 1 | 22777 Bookholzberg | Tel. 04223 / 92510
info@ambulante-pflege-hude.de | www.ambulante-pflege-hude.de



resultAT

おススメします!
医学博士 歯科医師
小山悠子 先生

BEAUTY SMILE TRAINER
ビューティースマイルトレーナー

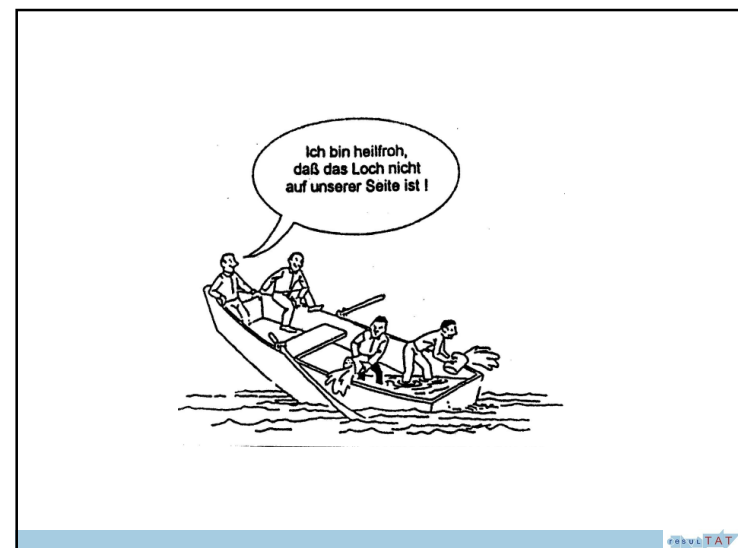
たるみ頬を解消!
キュッとしまった小顔に!

あなたの笑顔が変わる!

口角エクササイズで
笑顔習慣
キレイな笑顔を手に入れる!



resultAT



Abteilungsleitung als Prozesstreiber

- Die Abteilungsleitung **organisiert** die **Arbeitsabläufe** und nimmt die Rolle der **Managerin/ des Managers** ein.
- Die Person ist in der Verantwortung, ihre **Fachkompetenz** zu erhalten und
- begleitet und entwickelt ihre Mitarbeiter als **Führungskraft**.

e&v T&T

- **Unternehmen scheitern häufig an der Führung und nicht an den Mitarbeiter/innen!**

e&v T&T

Mövenmanagement

„Der Chef kommt angerauscht, macht großes Geschrei, mistet alle an und flattert wieder weg.“

e&v T&T

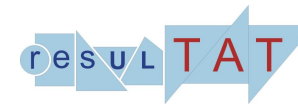
- **Enttäuschung basiert auf nicht erfüllten Erwartungen.**

e&v T&T

"Wenn du regieren willst, darfst du die Menschen nicht vor dir herjagen. Du musst sie dazu bringen, dir zu folgen."

Charles de Montesquieu, französischer Staatstheoretiker und Schriftsteller

resultAT



**„Management ist die schöpferischste aller Künste.
Es ist die Kunst, Talente richtig einzusetzen.“**

Robert S. McNamara

Personalentwicklung im Gesundheitswesen

Thomas Bollenbach
Friedrich-Ebert-Straße 33
34117 Kassel

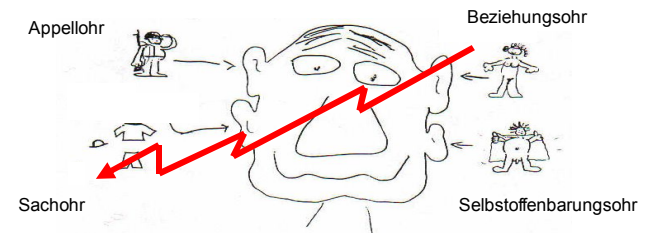
fon: 05 61 – 316 44 61 | mail@resultat-kassel.de

Kommunikationsmodell

Sender → Botschaft → Empfänger

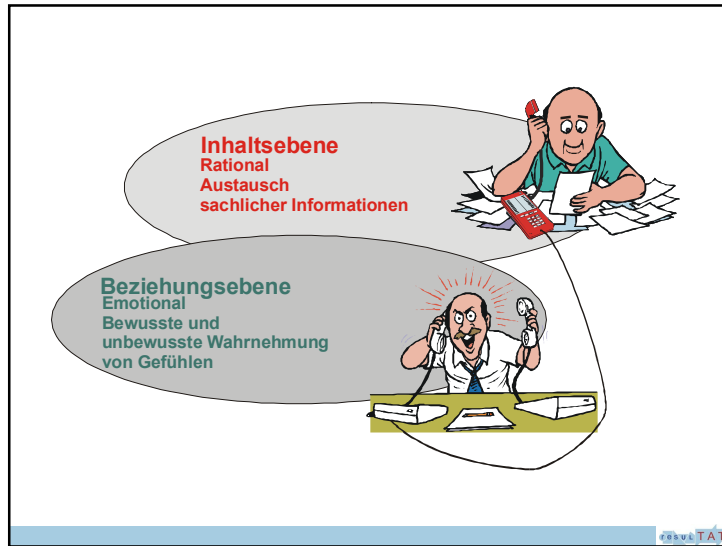
Code!!!

resultAT



Friedemann Schulz von Thun

resultAT



WER-WIE-WAS-WEM-Wirkung

- Beziehung
- Art und Weise, Tonfall - Cave! Ironie!!!
- Inhalt
- Zielperson- Gruppe- Code
- Ziel

These:

„Konflikte auszutragen ist wichtig, weil sie Entwicklungspotentiale freisetzen und Veränderungen herbeiführen können.“

Die Eier der Schildkröten



Offene Fragen
Geschlossene Fragen
*Alternativ*fragen
Taktische Fragen

Reden Sie nicht, fragen Sie!

© kvs TAT

Konfliktarten

Rollenkonflikte Inter- Intra
 Sachkonflikte
 Soziale Konflikte
 Beziehungskonflikte
 Wertekonflikte
 Gruppenkonflikte

© kvs TAT

Ich- und Du- Botschaften

© kvs TAT

Du....!

- „Nie gehst du mit mir aus!“
- „Ich habe das Gefühl, dass wir unsere Beziehung vernachlässigen.“
- „Liebst du mich noch?“

„Reg dich nicht auf.....!“

© kvs TAT

Positiv formulieren

- Sie haben KREBS...

Zu guter Konversation gehört nicht nur, im richtigen Moment das Richtige zu sagen, sondern auch, trotz einer noch so verlockenden Gelegenheit das Falsche ungesagt zu lassen.

Abfangformulierungen zur Einwandbehandlung

- „Ich kann Ihre Auffassung sehr wohl verstehen, nur...“
- „Das kann man sicher so betrachten, allerdings ...“
- „Allerdings, da haben Sie recht nur sollten wir auch berücksichtigen, dass...“
- „Sie werfen da eine Interessante Frage auf. In diesem Zusammenhang ist zu berücksichtigen ...“
- „Ihre Meinung hat sicher viel für sich, allerdings...“
- „Habe ich Sie richtig verstanden, es geht Ihnen um ...?“
- „Natürlich. Dieser Umstand ist sicherlich mit zu berücksichtigen. Noch wichtiger erscheint mir dabei, dass...“

- Angenommen, du wärst in meiner Rolle- was schlägst du vor, wie wir das Problem lösen?

3 Führungsstile

1. autoritärer Führungsstil

2. demokratischer/ kommunikativer Führungsstil

3. laissez fairer Führungsstil

Vorteile - Nachteile

© WS 17/18 TAT

autoritär	partnerschaftlich	laissez faire
diktatorisch	demokratisch	liberalistisch
ich-bestimme	wir-bestimmen	es-bestimmt
Leiter ist oben	Leiter ist inmitten	Leiter ist beiseite
Gruppenmitglieder werden beziehungslos	Gruppenmitglieder entfalten Beziehungen	Gruppenmitglieder werden beziehungslos
Monolog	Dialog	Selbstgespräch
Leiter gibt Anweisungen	Leiter gibt Ratschlag	Leiter gibt Auskunft
einer für alle	Wir für uns	Jeder für sich allein

© WS 17/18 TAT

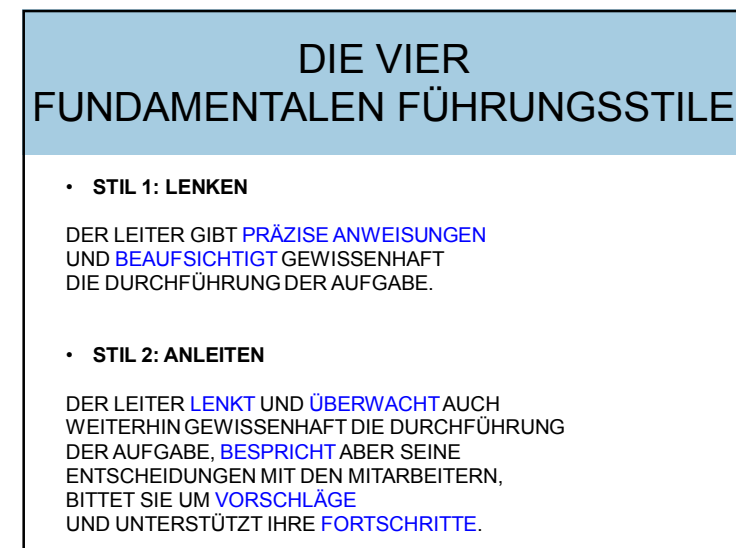
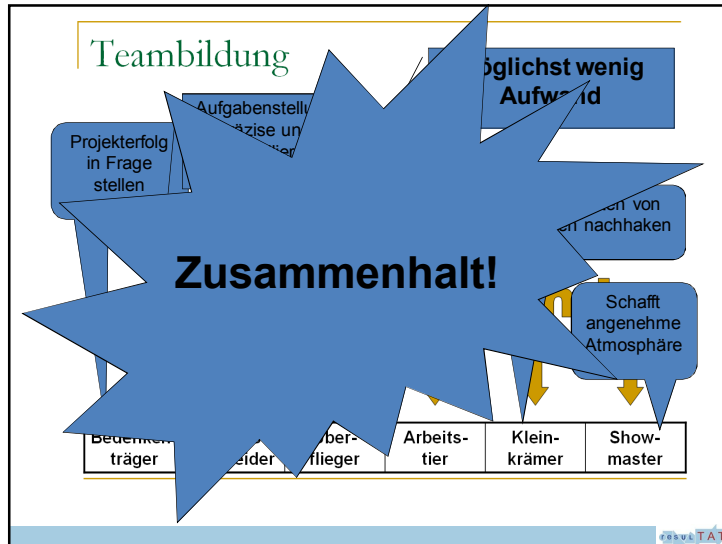
Der beste Führungsstil?

- Den perfekten Führungsstil gibt es nicht!

© WS 17/18 TAT

Ungleiche Wesen gleich zu behandeln ist nicht Gerechtigkeit, sondern Gleichmacherei.

© WS 17/18 TAT



DIE VIER FUNDAMENTALEN FÜHRUNGSSTILE

- **STIL 3: UNTERSTÜTZEN**

DER LEITER **FORDERT** UND **UNTERSTÜTZT** DIE MITARBEITER BEI DER DURCHFÜHRUNG DER AUFGABE UND **TEILT** DIE **VERANTWORTUNG** FÜR DIE ZU FÄLLENDE ENTSCHIEDUNGEN MIT IHNEN.

- **STIL 4: DELEGIEREN**

DER LEITER **ÜBERTRÄGT** DEN MITARBEITERN DIE **VERANTWORTUNG** FÜR DIE ZU FÄLLENDE **ENTSCHEIDUNGEN** UND DIE ZU LOSENDEN PROBLEME.

Dirigierendes Verhalten

bedeutet, dass ich den anderen klar sage, was zu tun ist,

- wie es zu tun ist,
- wo es zu tun ist und
- wann es zu tun ist.
- Anschließend überwache ich gewissenhaft ihre Arbeit.

Sekundierendes Verhalten

bedeutet,

- dass ich den anderen zuhöre,
- sie in ihren Bemühungen unterstütze und ermutige und dann ihre
- Beteiligung an Problemlösungs- und Entscheidungsprozessen fördere.

Diagnose des Entwicklungsstandes

- „**Kompetenz** ergibt sich aus den **Kenntnissen** und **Fertigkeiten**, die jemand durch *Ausbildung, Übung* und *Erfahrung* erworben hat.“
- „**Engagement** ist eine Kombination aus **Selbstvertrauen** und **Motivation**.“
- „Die **Motivation** eines Mitarbeiters setzt sich zusammen aus dem **Interesse**, das er an der Aufgabe hat, und der **Begeisterung**, mit der er an die Aufgabe herangeht.“

Die 4 Entwicklungsstufen

Hohe Kompetenz ● Hohes Engagement	Hohe Kompetenz ● Schwankendes Engagement	Einige Kompetenz ● Wenig Engagement	Wenig Kompetenz ● Hohes Engagement
E4	E3	E2	E1

ENTWICKELT ← ————— ENTWICKLUNGSFÄHIG

Führungsstil + Entwicklungsstufe

ENTWICKLUNGSSTUFE	ANGEMESSENER FÜHRUNGSSTIL
E1 Niedrige Kompetenz ● Hohes Engagement	S1 DIRIGIEREN Strukturieren, kontrollieren und supervidieren
E2 Einige Kompetenz ● Wenig Engagement	S2 TRAINIEREN Dirigieren und sekundieren
E3 Hohe Kompetenz ● Schwankendes Engagement	S3 SEKUNDIEREN Anerkennen, zuhören und fördern
E4 Hohe Kompetenz ● Hohes Engagement	S4 DELEGIEREN Die Verantwortung für die Routine-Entscheidungen übertragen

Leistungserfassung + Kontrolle:

1. Leistungsvorgabe
2. alltägliches Anleiten
und Beraten
- 3. Leistungsbewertung**

Beurteilung

- Wie viel Zeit verwenden Vorgesetzte für „Problemmitarbeiter/innen“?
- Wie viel für die „Leistungsträger“?

Enttäuschung basiert
auf nicht
ausgesprochenen
Erwartungen!

resuLTAT

Sie müssen wollen, dass alle
Mitarbeiter/innen Erfolg haben!!

resuLTAT

Virginia Satir

Ich glaube daran, dass das größte Geschenk, das ich von jemandem empfangen kann, ist,

- gesehen,
- gehört,
- verstanden und

berührt zu werden. Das größte Geschenk, das ich geben kann, ist, den anderen

- zu sehen,
- zu hören,
- zu verstehen und zu
- berühren.

Wenn dies geschieht, entsteht Kontakt.

resuLTAT

**Kritisieren, ohne zu beleidigen
Motivieren statt streiten**

resuLTAT

Praxisteil:

- Alkoholismus
- „Dauerkrank“
- „Jammerlappen“
- „Faulpelz“
- „Guter MA“
- Eigene Themen

© 2017 TAT

Leitungssituationen

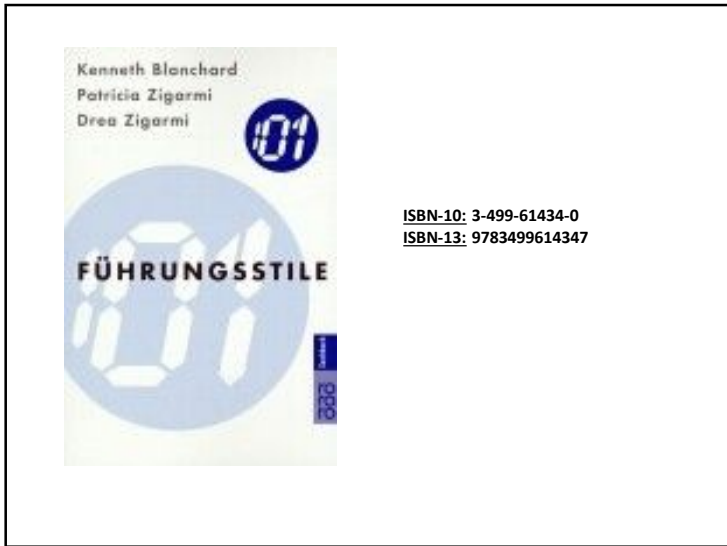
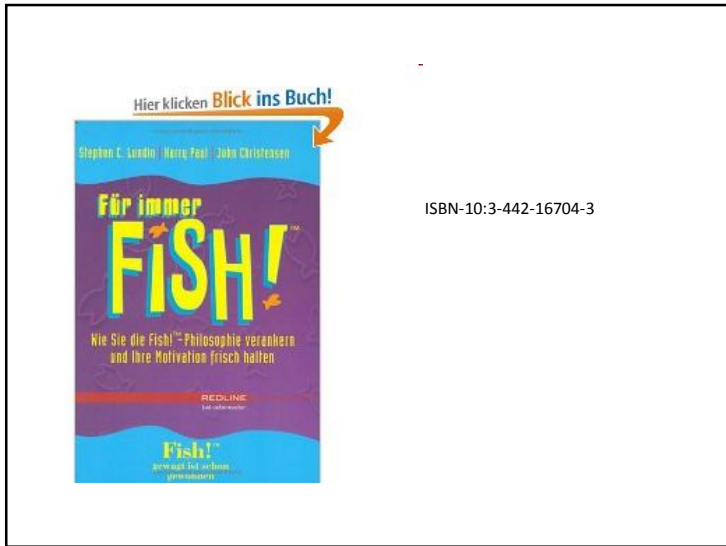
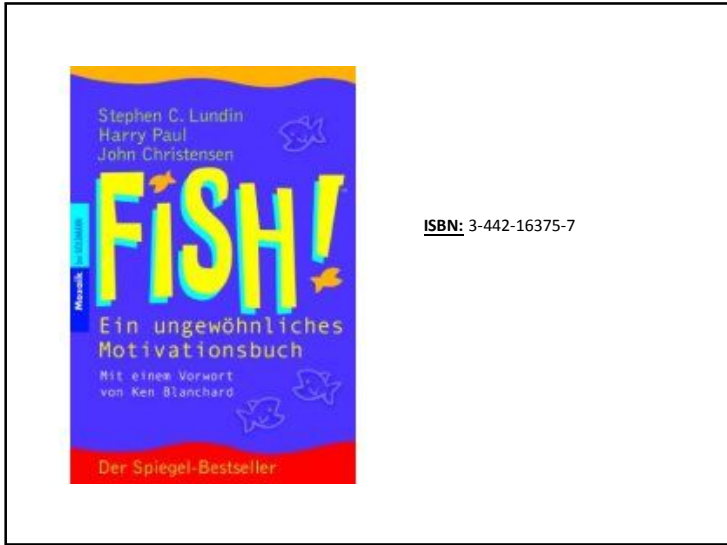
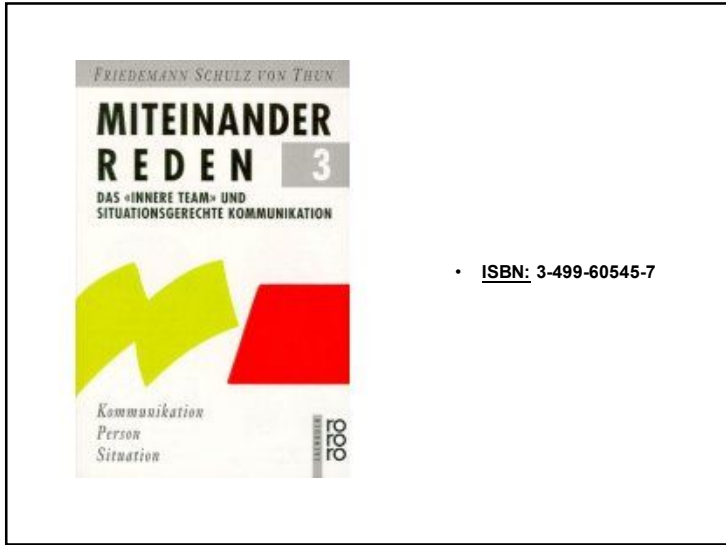
MA kommt häufig zu spät
 Das Team weigert sich Anordnungen zu folgen
 MA entwendet Essen...
 MA drückt sich vor der Arbeit
 MA`s wollen zum gleichen Zeitpunkt Urlaub
 Neue Arbeitszeiten sollen eingeführt/ verlängert werden...
 MA machen Ihnen die Leitung streitig
 Sie bemerken Mobbing durch Ärzte gegenüber MA

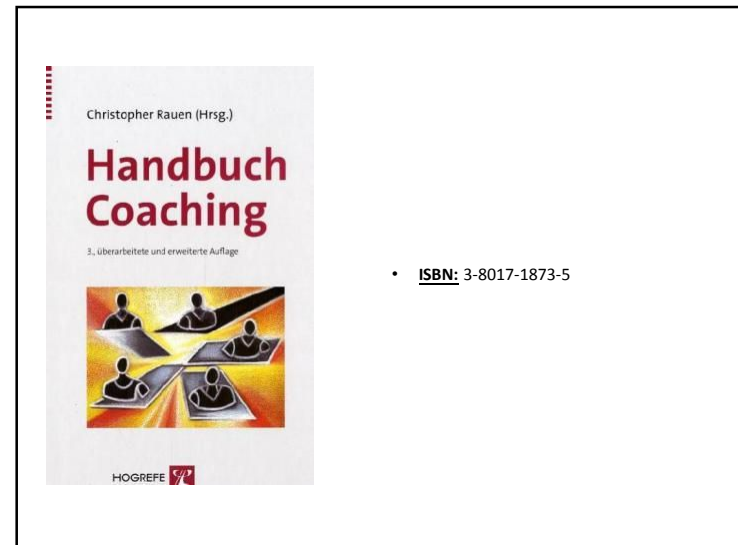
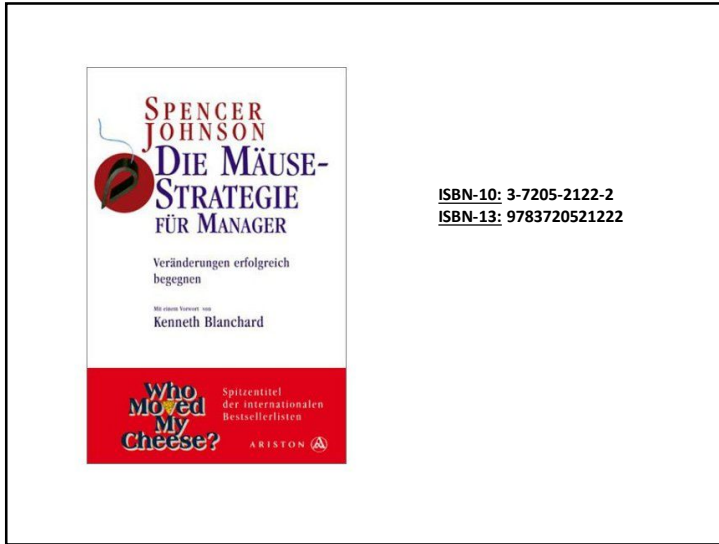


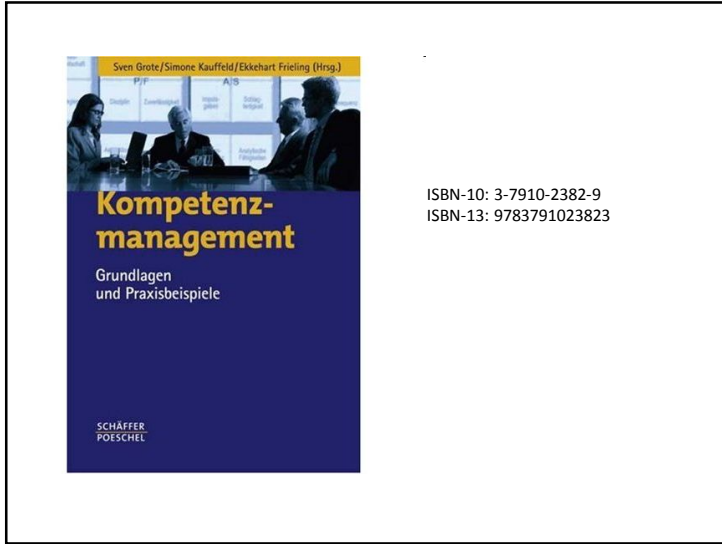
«rororo Taschenbücher»
 ISBN-10: 3-499-17489-8
 ISBN-13: 9783499174896



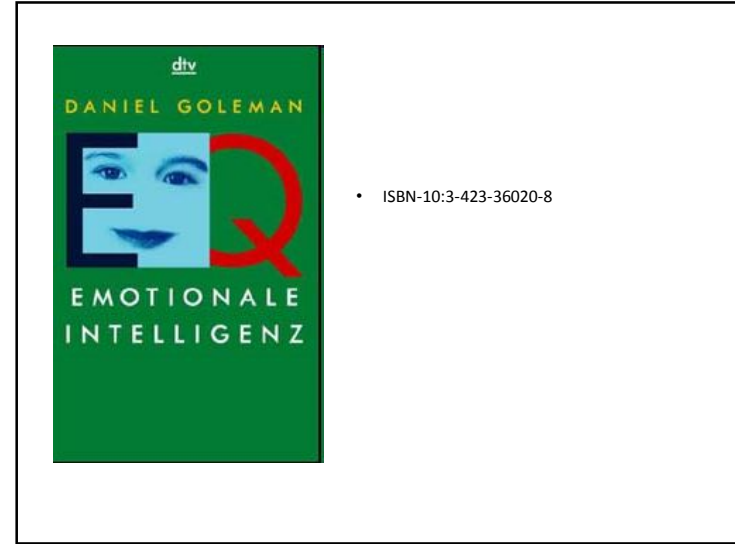
• ISBN: 3-499-18496-6







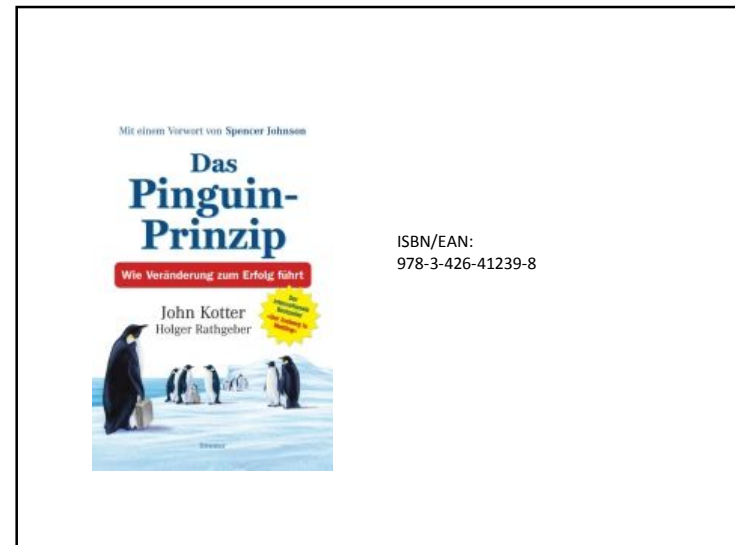
ISBN-10: 3-7910-2382-9
ISBN-13: 9783791023823



• ISBN-10:3-423-36020-8



ISBN 978-3-430-20097-4



ISBN/EAN:
978-3-426-41239-8

Interesse an mehr interessanten Fortbildungen? www.resultat-online.de



Personalentwicklung im Gesundheitswesen

Thomas Bollenbach
Friedrich-Ebert-Straße 33
34117 Kassel

fon: 05 61 – 316 44 61 | mail@resultat-kassel.de




Interesse an mehr Fortbildungen?	www.resultat-online.de
Serviceorientierung im Gesundheitswesen „Vom Patienten zum Kunden!“ „Vom Klingelbeutel! zum Profitcenter!“	➤ Reflexion des eigenen Service- und Dienstleistungsverständnisses. Aus Patienten (Lat.: Erduldenden) sind Kunden mit berechtigten Ansprüchen an den Leistungserbringer geworden. Pflege ist kein Akt der Barmherzigkeit, sondern eine bezahlte Dienstleistung. Kundenbindung und Standortsicherung gelingt durch guten Service
Zusatzleistungen anbieten „Es darf (ein bisschen) mehr sein?“	➤ Erarbeiten von Vermarktungsstrategien für Produkte und Dienstleistungen, die Patienten/ Kunden zusätzlich käuflich erwerben können. Umsätze, die Praxen u.a. durch Individuelle Gesundheitsleistungen (IGEL) erzielen, zeigen, dass die Patienten/ Kunden bereit sind, für erweiterte Serviceleistungen und Produkte Zuzahlungen zu leisten. Zusätzliche Angebote machen Ihr Unternehmen attraktiv für Kunden/ Patienten und somit wettbewerbsfähig
Telefontraining „Telefonieren wie die Profis!“ „Hallo! wer stört?“	➤ Vermittlung der Grundlagen eines modernen, zugewandten Telekommunikationsverhaltens. Ob Zentrale, Station oder Verwaltungsbereich, bei internen und externen Telefonaten hinterlassen Sie die „Visitenkarte“ der Abteilung beim Gesprächspartner. Kompetenz, Wortwahl, und Klangfarbe entscheiden über Erfolg oder Misserfolg des Gespräches

resultAT ◊ Thomas Bollenbach ◊ Friedrich-Ebert-Straße 33 ◊ 34117 Kassel ◊ fon: 0561/ 3164461




Interne Kommunikation „Ich verstehe die aus den anderen Arbeitsbereichen nicht!“	Überprüfung der eigenen Sprache in Bezug auf Verständlichkeit für andere Berufsgruppen im Gesundheitswesen. Ob Röntgen, EDV, Verwaltung oder Station, es kommt immer wieder zu Missverständnissen und Konflikten zwischen den Arbeitsbereichen durch fehlerhafte Kommunikation. Nur Kooperation u. Vernetzung aller beteiligten Berufsgruppen führen zum Erfolg des Unternehmens.
Beschwerdemanagement „Ihr Lob freut uns, Ihre Kritik gibt uns wertvolle Anregungen noch besser zu werden!“	➤ Lernen als Vertreter/ in des Unternehmens Beschwerden professionell entgegen zu nehmen. Verstehen, dass alle MA stets stellvertretend für das ganze Unternehmen handeln und gefordert sind, möglichst zeitnahe Problemlösungen herbeizuführen.
Konfliktmanagement „Wenn zwei Personen immer die gleiche Meinung haben, ist eine überflüssig.“ Vgl. W. Churchill	➤ Kenntnisse in den Bereichen Konflikterkennung, -analyse, -bearbeitung, u. -lösung erwerben. Erfahrungen, welche Entwicklungspotentiale für Einzelne u. Teams in Konflikten liegen
Besprechungsmanagement „Von der Einladung bis zum Protokoll!“	➤ Meeting, Konferenz, Besprechung, Workshop, Jour fixe, Kantinenbesprechung? Kennen lernen und auswählen der richtigen „Besprechungsform“, Planung, Durchführung und Ergebnissicherung mit Checklisten und Arbeitsvorlagen
Motivation „Wie motiviere ich mich und andere? Was mich in „Bewegung“ setzt!“	➤ Überprüfung der Anreize u. Ziele, die persönlich als lohnenswert empfunden werden u. dazu geeignet sind, für „Bewegung“ in Teams zu sorgen

resultAT ◊ Thomas Bollenbach ◊ Friedrich-Ebert-Straße 33 ◊ 34117 Kassel ◊ fon: 0561/ 3164461




Selbstcoaching „Das innere Team entdecken und aktivieren.“ „Ich treibe nicht durch das Leben, sondern ich gestalte es selbst!“	➤ Erkennen u. Benennen persönlicher Ziele im Lebensentwurf. Entdecken der inneren „Stolpersteine“ u. „Schätze“.
Mitarbeiterentwicklung „MEG-ZEG-WEG.“ MitarbeiterEntwicklungsGespräch-ZieleEinbarungsGespräch-WiederErgebnisGeblieben	➤ Lernen MEG's als Instrument zur Personalführung mit System einzusetzen. Ziel: Anerkennung für MA richtig ausdrücken, berechnete Erwartungen offenlegen, Ziele vereinbaren, protokollieren u. die Zielerreichung überprüfen
Kollegiale Beratung „Experten beraten Experten.“	Erlernen der 6 Module für die effiziente Beratung unter „Kollegen“. Erlangen von größerer Unabhängigkeit gegenüber externen Beratern, innerhalb eines strukturgebenden Gesprächsrahmens
Wahrnehmung „Ich sehe was, was du nicht siehst.“ „Die Qualität unserer Wahrnehmung ist der Schlüssel zur Qualität unseres Handelns.“	➤ Verstehen, dass Wahrnehmung grundsätzlich subjektiv u. selektiv ist. Jede/r „konstruiert“ sich eine eigene Wirklichkeit. Lernen Sie Wahrnehmungsfehler u. – verzerrer zu erkennen, diese zu reduzieren u. entdecken Sie neue Möglichkeiten zur Erweiterung Ihres Verhaltensrepertoires
Selbst- und Fremdwahrnehmung „Weißt du, wie du bist?“	➤ Überprüfen, ob zwischen der Selbstwahrnehmung der eigenen Person und der Wirkung auf andere Menschen Stimmigkeit besteht. Erfahren Sie, wie Ihr Gegenüber Rückschlüsse aus Ihrer Körpersprache, Gestik, Mimik, Sprache und Kleidung zieht


resultAT ◊ Thomas Bollenbach ◊ Friedrich-Ebert-Straße 33 ◊ 34117 Kassel ◊ fon: 0561/ 3164461




Sprache im Umgang mit Patienten/ Bewohnern Pflegeknigge „Die Gale von Zimmer 4...“	➤Überprüfung des Vokabulars, das im Gesundheitswesen Anwendung findet. Neben Ironie und Sarkasmus ist die Sprache von Abkürzungen und Wortschöpfungen geprägt, die für Außenstehende unverständlich sind. Ebenso sind Verniedlichungen und der „Baby-Talk“ mit erwachsenen Menschen an der Tagesordnung. Was steckt hinter der Sprache Pfleger? Wo werden Grenzen nachhaltig überschritten?
Selbstpflege Pfleger „Stressreduktion im Berufsalltag.“	➤Persönliche Stressquellenrecherche und erproben diverser Entspannungstechniken (Von den Ersatzkassen anerkanntes Konzept!)
Ethik „Mein persönliches „Leit(d)bild!“ „VerANWORTung übernehmen!“	➤Überprüfung ethischer Grundsätze und Folgen ihres Verlustes im Pflegealltag
Emotionale Intelligenz „Emotionale Nähe bei optimaler Distanz.“ „Ich habe das Gefühl...“	➤Erfahren, woher Emotionen kommen, warum sie wichtig sind und wozu Verleugnung und Verneinung führen können. Eigene Gefühle sind immer die richtigen Gefühle! Bewusster Umgang mit Emotionen ist Ausdruck personaler und sozialer Kompetenz. Lernen Sie Gefühle zu benennen, zu akzeptieren und die richtige „Dosierung“ zwischen Nähe und Distanz zu finden
Sterbebegleitung „Leben und Arbeiten in der Nähe des Todes.“	➤Erweiterung des Verhaltensrepertoires für den angemessenen Umgang mit Sterben, Tod und Trauer. Wege aus der Hilf- und Sprachlosigkeit finden

resultAT ◊ Thomas Bollenbach ◊ Friedrich-Ebert-Straße 33 ◊ 34117 Kassel ◊ fon: 0561/ 3164461 

Psychologie der Angst „Unbearbeitete Angst führt zu „Enge!““	➤Erfahren, woher Ängste Evolutions- geschichtlich kommen. Welche Funktion die „normalen“ Ängste im heutigen Lebensalltag haben und wie es möglich ist, krankmachenden Gedanken zu begegnen. These: „98 % aller Sorgen, die Menschen sich im Leben machen, drehen sich um Dinge u. Ereignisse, die nie eintreten.“
Mobbing Bossing „Ich seh' ROT!“ Retter-Opfer-Täter	➤Erfahren was sich hinter den Begriffen Mobbing u. Bossing verbirgt, welche Tatbe- stände darunter fallen und wie der „Gewalt am Arbeitsplatz“ begegnet werden kann
Rolle der Krankenpflege „Ein Hilfsberuf für andere Berufsgruppen in der Pflege?“ „Pflege entrümpeln.“	➤Betrachtungen, welche Rolle die „Pflege“ im Gesundheitswesen hat. Sie entwickelt sich vom Assistenzberuf, zu einem eigenständigen Bereich mit Studiengängen und wissenschaftlichen Forschungen zur Pflege. Sind Tätigkeiten, die Pflegende ausüben noch zeitgemäß? Welche Aufgaben müssen abgegeben werden, welche kommen hinzu? Wie steht es um das Selbstverständnis beruflich Pfleger?
Leistungsgerechte Bezahlung „Womit haben wir das verdient?“	➤Auseinandersetzung mit Aspekten der leistungsorientierten Entgeltgestaltung in der Pflege. Neben Qualifizierungsmaßnahmen für die MA, sieht der Tarifvertrag für den öffentlichen Dienst seit 01.01.2007 eine leistungsgerechte Bezahlung vor. Was ist leistungsgerecht? Welche messbaren Kriterien stehen zur Bewertung zur Verfügung??

resultAT ◊ Thomas Bollenbach ◊ Friedrich-Ebert-Straße 33 ◊ 34117 Kassel ◊ fon: 0561/ 3164461 

Rhetorik 1 „Jetzt rede ich!“	➤Erlernen der Grundlagen des freien Sprechens vor Gruppen
Rhetorik 2 „Die Kunst der Rede!“	➤Techniken zum strukturierten Aufbau eines Wortbeitrages
Rhetorik 3 „Zielgerichtet argumentieren!“	➤Verbesserung des Diskussionsverhaltens und des Durchsetzungsvermögens
Kommunikative und situative Wendigkeit „Nicht mehr sprachlos!“	➤Training wirksamer Reaktionen auf Verbalattacken und Beleidigungen. Unterweisung in Schlag- und Witzfertigkeit
Moderation „Sitzung ist der Sieg des Gesäßes über den Geist!“	➤Anleitung Diskussionen unter Einsatz aktivierender Methoden zielgerichtet zu gestalten, Ergebnisse zu sichern u. die notwendigen Aktivitäten daraus abzuleiten
Präsentation „Es kommt nicht darauf an, wie eine Sache ist, es kommt darauf an, wie sie wirkt.“ Tucholsky	➤Trainieren mit dem richtigen Methoden- und Medieneinsatz Menschen zu informieren, zu überzeugen und zu motivieren
Zeitmanagement „Zeitmanagement ist Selbstmanagement.“	➤Methoden „Zeitdiebe“ zu entlarven und Techniken zur Erstellung realistischer Zeit- u. Ablaufpläne
Prüfungsvorbereitung „Aufschieberitis! Eine gefährliche Entzündung!“ „Lernen lernen!“	➤Vermittlung von Lerntechniken und Möglichkeiten zum Erstellen realistischer Zeitpläne zur effizienten Prüfungsvorbereitung. Vermeidungsstrategien und Ablenkungsmanöver „entarnen“, um zu neuer Lernmotivation und Lebensqualität zu finden

resultAT ◊ Thomas Bollenbach ◊ Friedrich-Ebert-Straße 33 ◊ 34117 Kassel ◊ fon: 0561/ 3164461 

„Es ist nicht genug zu wissen,
man muss auch anwenden.
Es ist nicht genug zu wollen,
man muss auch tun.“ (Goethe)



Personalentwicklung im Gesundheitswesen

Thomas Bollenbach
Friedrich-Ebert-Straße 33 – 34117 Kassel
fon: 0561- 316 44 61
mail: mail@resultat-kassel.de
www.resultat-online.de