KOMPETENZ
im Krankenhaus

Wirksame Führung
Gelungene Kommunikation

Garantiert Erfolgreich

Brückstraße 43 . 45239 Essen

0201 /843 99 89-0

info@kompetenz-trainieren.de

www.kompetenz-im-krankenhaus.de

Wirkungsvolle Führung, erfolgreiche Kommunikation. Garantierte Wirkung.

Bei uns finden Sie seit über 25 Jahren die Experten für die Entwicklung von Führungs- und Fachkräften in der Gesundheitsbranche. Hier finden Sie einen Überblick über die gängigsten Seminare. Selbstverständlich erstellen wir Ihnen auch gerne ein auf Ihren Bedarf angepasstes Programm.

Zusätzlich zu den Themen Führung und Kommunikation stellen wir Ihnen in diesem Katalog einige weitere Seminare vor, die Kunden regelmäßig bei uns buchen.

Wofür stehen wir noch? Vor allem für **Qualität**

Qualität bedeutet für uns, den besten Standard und die höchsten Ansprüche zu erfüllen, die es in der Weiterbildung gibt.
So haben wir mit unseren innovativen Methoden, Wissen dauerhaft und leicht zu vermitteln, in der Branche Standards gesetzt. Unsere Lernkarten mit den Kernaussagen zu den einzelnen Themen haben unsere Teilnehmer oft auch noch nach Jahren zur Hand; welche Seminarunterlage kann das noch von sich sagen? Und mit unserer Kompetenz-Kaskade® sind wir beispielsweise in der Lage, mit wenigen Seminartagen Wissen – oder eine Haltung – dauerhaft bei Ihren Mitarbeitern zu verankern.

Qualität heißt für uns, Sie sind 100%-ig zufrieden.

Begleichen Sie unsere Rechnung also nur, wenn Sie 100%-ig zufrieden sind.
Ohne Wenn, ohne Aber.

Ich finde, das klingt fair, oder?

Michael Wachholz

Vorträge für Ihre Tagung **10**

Programm Stationsleitungen, PDL und leitende Ärzte

1. Könntest du vielleicht morgen etwas pünktlicher kommen?
   Von der Kollegin zur Vorgesetzten – 2 Tage **12**
2. Muss ich denn hier immer alles selbst machen?
   Position beziehen als Führungskraft – 1-2 Tage **13**
3. Die sind so anders
   Die neuen Generationen - gewinnen, halten, integrieren - 1 Tag **14**
4. So geht das nicht!
   Personal-. Kritik- und Konfliktgespräche erfolgreich führen – 2 Tage **15**
5. Und täglich grüßt das Murmeltier
   Sich selbst und andere motivieren – 1 Tag **16**
6. Das haben wir noch nie gemacht, das klappt doch niemals...
   Führen bei Veränderungen im Team – 2 Tage **17**

Weitere Themen Stationsleitungen, PDL und leitende Ärzte

Eine Stunde - nur für uns
Jährliche Mitarbeitergespräche – 2 Tage **18**

Stetiger Wandel
Erfolgreiches Change-Management **19**

Worauf es ankommt
Führung und Personalentwicklung **20**

Was Führungskräfte brauchen
Mit moderner Führung zur Organisationsentwicklung - 1 Tag **21**

Authentisch und wirksam
Werteorientierte Führung – 1 Tag **22**

Was tun, wenn es knirscht? Teamsituationen professionell bewältigen
Systemische Teamarbeit im Krankenhaus – 2 Tage 23

Professionelle Arbeitsmethoden
Effektives Zeit- und Selbstmanagement für Führungskräfte im Krankenhaus - 1 Tag **24**

Es war zwar schon alles gesagt – nur noch nicht von jedem
Effiziente Besprechungen – 2 Tage **25**

Sicher und überzeugend auftreten
Wirkungsvolle Präsentationen – 2 Tage **26**

Projekte und Einmalaufgaben erfolgreich durchführen
Projektmanagement im Krankenhaus – 2 Tage **27**

Ich komme allein nicht mehr weiter
Coaching von Führungskräften und Teams – 2 Stunden **28**

Programm Pflegekräfte + Serviceassistenten

1. Das haben Sie aber nett gesagt!
Optimaler Patientenservice – 1-2 Tage **29**

2. Unser Patient – unser Gast
Dienstleistung und Wertschöpfung – 1 Tag **30**

3. Stimmt doch gar nicht
Professioneller Umgang mit Beschwerden – 1-2 Tage **31**

4. Gleich kracht`s
Erfolgreicher Umgang mit „schwierigen" Patienten und Angehörigen – 2 Tage **32**

Teamentwicklung Kommunikation + Zusammenarbeit

1. Oh nee, nicht die schon wieder
Konfliktfreie Zusammenarbeit im Krankenhaus – 1-2 Tage **33**

2. **Zusammenarbeit der Berufsgruppen** **34**

Programm Pflege + Stationsärzte

1. Sicher kommunizieren, schnell entscheiden
Die optimale Notaufnahme – Von und mit Dr. Fleischmann – 1 Tag **35**

2. Mir ist aufgefallen, dass Sie…
Visitenbegleitung & Schattencoaching im Stationsalltag – 1 Stunde **36**

3. Zeit und Nerven schonen
Grundlegende Kommunikationstechniken im ärztlichen Alltag – 1 Tag **38**

4. Stimmt doch gar nicht
Professioneller Umgang mit Beschwerden – 1-2 Tage **siehe 31**

5. Da wird man doch verrückt
Kommunikation mit demenzkranken Menschen bewältigen – 2 Tage **siehe 54**

6. Wie er arbeitet? Zuverlässig, pünktlich, effektiv
Effektives Zeit- und Selbstmanagement für Krankenhaus-Ärzte – 1 Tag **39**

Aufbau-Seminare für den Ärztlichen Dienst

Der zufriedene Patient
Vertiefende Kommunikationstechniken im ärztlichen Alltag – 2 Tage **40**

Sagen Sie das doch gleich! Compliance erhöhen
Methoden für das erfolgreiche Patienten-Gespräch – 1 Tag **41**

Hallo Chef
Führungs-Seminar für leitende Ärztinnen* und Ärzte **42**

Programm Empfang, Aufnahme und Abrechnung

1. Die Führungsrolle 43

2. Herzlich willkommen!
Der optimale Empfang – persönlich und am Telefon – 1 Tag **44**

3. Stimmt doch gar nicht
Professioneller Umgang mit Beschwerden – 1-2 Tage **siehe 31**

4. Gleich kracht`s
Erfolgreicher Umgang mit „schwierigen" Patienten und Angehörigen – 2 Tage **siehe 32**

Workshop Strategie

So wird es besser
Mit der Zukunftswerkstatt Perspektiven für die Zukunft entwickeln – 1-3 Tage **45**

Seminare Gesundheit

1. Und abends auch mal tanzen gehen
Gesund und leistungsfähig in Beruf und Alltag – 1-2 Tage **46**

2. Gesund führen **47**

3. Resilienz **48**

4. Ressourcen nutzen – Stress abbauen – aktiver Umgang mit Stress
Effektive Burnout-Prophylaxe – 1 Tag **49**

Seminare Fachthemen für Pflegekräfte

Der Wissens-Baukasten
Expertenstandards – 1 Tag **50**

Ein wirkungsvolles Instrument der Patientenorientierung
Dienstübergabe am Bett – 1 Tag **55**

Montags kann ich nicht!
Dienstplangestaltung für Stationsleitungen und Stellvertreter/innen – 1-2 Tage **56**

Sicher durch die Prüfung
MDK-Prüfkriterien in der stationären Pflege – 1 Tag **57**

Sicher durch die Prüfung
MDK-Prüfkriterien in der ambulanten Pflege – 1 Tag **58**

Ausbildung Case-Manager **59**

Programm Demenz

1. Da wird man doch verrückt
Kommunikation mit demenzkranken Menschen bewältigen – 2 Tage **60**

2. Not macht erfinderisch
Notlügen in der Pflege Demenzkranker – 1 Tag **61**

3. Wortlos, aber ausdrucksstark
Non-verbale Kommunikation mit Demenzkranken – 1 Tag **62**

4. „Mir ist aufgefallen, dass Sie …“
Schattencoaching im Umgang mit Demenzkranken **siehe 36**

Programm Psychiatrie

Das kann doch wohl nicht wahr sein
Der Erstkontakt mit aggressiven Patienten/ Besuchern – 1-2 Tage **63**

Wirkungsvolle Gespräche mit psychisch Kranken,
Suchtkranken und deren Angehörigen – 1-2 Tage **64**

Coaching

Ich komme allein nicht mehr weiter
Coaching von Führungskräften und Teams – 2-10 Sitzungen à 1 ½-2 Std. **siehe 28**

Vorträge

Sie haben die Wahl -
Vorträge zu Ihrem Wunschthema **10**

Wir nehmen Maß

Mit welchen Zutaten kochen Sie „Ihre Suppe“?

Damit Ihr Seminar das bewirkt, was Sie erwarten, möchten wir vorher genau Maß nehmen.

- Was möchten Sie mit diesem Seminar genau bewirken?
- Welche anderen Maßnahmen gab es vielleicht schon? und
- Woran werden Sie messen, dass das Ziel erreicht wurde?

Das ist eine Auswahl der Fragen zum Seminarziel, die wir vorher gerne mit Ihnen erörtern möchten.

Und selbst, wenn Sie genau das gleiche Ziel haben sollten wie ein Dutzend ähnlicher Kunden (was wir bezweifeln), dann bedeutet das gleiche Ziel nicht, auch den gleichen Weg zu gehen.

Damit wir Ihre MitarbeiterInnen sicher an ihr Ziel bringen können, möchten wir vorher möglichst viel über Sie erfahren.

- Haben die TeilnehmerInnen bereits ähnliche Seminare besucht? Dann können wir vielleicht auf bereits Bekanntes aufbauen - und so Zeit sparen.
- Wie ist die Altersstruktur der Gruppe? Jüngere mögen es „gut unterhalten zu werden“, Ältere suchen oft den engen Praxisbezug.
- Wie ist die Gruppe zusammengesetzt? Verschiedene Berufsgruppen haben vielleicht unterschiedliche Interessen.
- Gibt es bei Ihnen ein Leitbild, auf das wir uns beziehen können? Wie ist der Durchdringungsgrad bei Ihren MitarbeiterInnen?
- Ist der Stellenplan der betreffenden Stationen oder Bereiche gut besetzt? Und wie funktioniert die Zusammenarbeit mit den anderen Berufsgruppen?
- Welche wichtigen Reorganisationen gab es in letzter Zeit – und welche stehen an?

Das sind einige der für uns wichtigen Zutaten, die wir gerne vor einem Seminar kennen würden. Denn darauf stimmen wir unser Vorgehen und unser Rezept ab. Damit es nachher allen schmeckt.

Was Sie erhalten ...

Wir versprechen Ihnen: Sie erhalten ein Seminar, das Spaß macht. Ein Seminar, in dem die TeilnehmerInnen (einige) Pausen vergessen und sich (einige) Lachtränen wegwischen. Und am Ende werden sie sich wundern, wie viel sie gelernt haben.

Sie haben MitarbeiterInnen, die Seminare „blöd“ finden? Die schlechte Erfahrungen in langweiligen Fortbildungen gemacht haben und auf die doch jede Menge Arbeit wartet? Wunderbar!
Denn es gehört zu unseren Stärken, dass wir begeistern können. Wir motivieren Unwillige, bringen schlecht Gelaunte zum Schmunzeln und überzeugen Skeptiker.

Denn wir vermitteln kein Wissen (und wenn, dann sagen wir es nicht). Vielmehr erhalten die TeilnehmerInnen neue, nützliche Werkzeuge. (Sie wissen schon: Wer nur einen Hammer hat, für den sieht alles aus wie ein Nagel.) Und sie erkennen: Diese Werkzeuge helfen ihnen nicht nur beruflich im Umgang mit Menschen. Sie helfen auch daheim, im Umgang mit dem Partner, den Kindern. Schon heute Abend.

Und so üben sie das beruflich Gelernte auch im privaten Umfeld. Damit die Arbeit mit den Patienten noch leichter von der Hand geht.

Was kostet das?

Unser Tagessatz beträgt 1.590 Euro, wenn Sie bis zu 10 Seminar-Tage innerhalb eines Kalenderjahres buchen.
Ab 11 Seminartagen reduzieren wir den Preis auf 1.530 Euro. Bei Seminaren mit abweichenden Preisen finden Sie einen Hinweis bei der Seminarbeschreibung.

Darin enthalten sind:

- die Vorgespräche
- unsere Vorbereitung
- das Erstellen individueller Aufgaben
- die Trainings-Unterlagen inkl. Lernkarten
- die Teilnehmer-Zertifikate
- das Feedbackgespräch mit Ihnen und den Teilnehmern
- eine Trainer-Hotline für die TeilnehmerInnen
- und Ihre **Zufriedenheits-Garantie.**
  Begleichen Sie unsere Rechnung nur, wenn Sie mit dem Training 100%ig zufrieden sind.

Ruskin'sches Gesetz

Es gibt kaum etwas auf dieser Welt, das nicht irgendjemand ein wenig schlechter machen kann und etwas billiger verkaufen könnte, und die Menschen, die sich nur am Preis orientieren, werden die gerechte Beute solcher Menschen.

Es ist unklug, zu viel zu bezahlen, aber es ist noch schlechter, zu wenig zu bezahlen. Wenn Sie zu viel bezahlen, verlieren Sie etwas Geld, das ist alles. Wenn Sie dagegen zu wenig bezahlen, verlieren Sie manchmal alles, da der gekaufte Gegenstand die ihm zugedachte Aufgabe nicht erfüllen kann.

Das Gesetz der Wirtschaft verbietet es, für wenig Geld viel Wert zu erhalten. Nehmen Sie das niedrigste Angebot an, müssen Sie für das Risiko, das Sie eingehen, etwas hinzurechnen. Und wenn Sie das tun, dann haben Sie auch genug Geld, um für etwas Besseres zu bezahlen.

John Ruskin, engl. Sozialreformer, 1819-1900

Die Mehrwertsteuer entfällt, da wir für berufliche Bildungsmaßnahmen gemäß § 4 Nr. 21 a) bb) Umsatzsteuergesetz (UStG) umsatzsteuerbefreit sind.

Vor- und Nachbereitung

Zur Vorbereitung auf ein Seminar bietet sich manchmal ein kurzes Interview mit den TeilnehmerInnen an. Je nach Situation ist ein persönliches Kennenlernen, ein Telefonat oder ein Fragebogen besser.

Nach dem Vorgespräch mit Ihnen passen wir die Übungen an tägliche Arbeiten der TeilnehmerInnen an. Dadurch verbessern wir den Wissenstransfer, da die TeilnehmerInnen ihre Aufgaben in den Übungen wiederfinden. So entdecken sie oft neue Lösungen für tägliche Aufgaben.

Während des Seminars notieren sich die TeilnehmerInnen stündlich die Dinge, die sie übernehmen oder ausprobieren wollen. Wir erhalten eine versiegelte Kopie der Teilnehmerziele und schicken sie den TeilnehmerInnen nach sechs Wochen zur Erfolgskontrolle zu. So können sie sich, nachdem sich vielleicht die erste Routine wieder eingestellt hat, selbst überprüfen. Habe ich meine Ziele erreicht? Was habe ich übersehen?

Oft ist auch eine Nachbesprechung oder ein Refresh eine gute Gelegenheit, noch einmal individuelle Hilfestellung für schwierige Situationen zu erhalten. Zudem ist es für viele sehr motivierend, anderen von der Umsetzung des Gelernten und ihren Erfolgen zu erzählen.

Die Gruppengröße

Als Auftraggeber entscheiden Sie selbstverständlich auch über die Anzahl der Seminarteilnehmer.

In über 1.000 Trainings haben wir die Erfahrung gemacht, dass sich in kleineren Gruppen die Teilnehmer gleichmäßiger beteiligen, während sich in größeren Gruppen die Redeanteile auf wenige reduzieren. Stillere TeilnehmerInnen sind dann meist etwas unbeteiligter und ermüden schneller.

Kleinere Gruppen können also länger konzentriert arbeiten und die Einzelnen sind stärker in das Thema eingebunden.

Daher empfehlen wir für Kommunikationstrainings Gruppen bis zu zwölf Teilnehmern. Bei Konflikt-Trainings, welche die Persönlichkeit der TeilnehmerInnen noch direkter ansprechen, empfehlen wir Gruppen bis acht.

Sie haben die Wahl

Interessante Vorträge

Suchen Sie ein interessantes Thema oder neue Denkanstöße für eine Tagung? Möchten Sie eine Veränderung in Ihrem Haus mit einem Workshop oder Vortrag einläuten? Bei uns finden Sie Chefärzte, ehemalige Stationsleitungen, Spezialisten für Fachthemen und Experten für Kommunikation und Führung.

Bei unseren Kunden sind momentan folgende Vortragsthemen sehr beliebt

- Stimmt doch gar nicht! – Leichterer Umgang mit Beschwerden
- Das haben Sie aber nett gesagt – Wie Sie sich die Arbeit mit guter Kommunikation leichter machen
- Gleich kracht´s – Erfolgreicher Umgang mit „schwierigen“ Patienten und Angehörigen
- Klar, das mache ich gerne! – Persönliche Stärken erkennen und nutzen

Dies ist nur eine Auswahl von Themenvorschlägen. Die für Sie passenden Inhalte stimmen wir gerne mit Ihnen ab.

Seminare

Könntest du vielleicht morgen bitte etwas pünktlicher kommen?

Von der Kollegin zur Vorgesetzten

Der Schritt zur ersten Führungsposition steht für den schwierigsten Rollenwechsel. Ein neues Rollenverständnis, die Loslösung vom Team, neue Erwartungen und viele neue Fragen: Was ist der richtige Führungsstil? Welches Maß an Nähe und Distanz ist angemessen? Wie gehe ich mit den unterschiedlichen und widersprüchlichen Erwartungen um? Wie motiviere ich meine MitarbeiterInnen – auch in schwierigen Situationen?

Die TeilnehmerInnen

- erhalten mehr Sicherheit im Umgang mit der neuen Rolle und den neuen Aufgaben,
- bilden ihren individuellen Führungsstil aus und lernen
- schwierige Situationen zielorientiert und konsequent zu steuern.
- Ihr individuelles Persönlichkeitsprofil schafft ihnen mehr Klarheit, in Ihrer neuen Führungsposition.

Die neue Rolle

- Neue Anforderungen und Aufgaben
- Die unterschiedlichen Führungsstile
- Wie Sie den eigenen Führungsstil entwickeln
- Wie nutzen Sie die wichtigsten Führungsinstrumente? Delegieren, Ziele vereinbaren, Mitarbeitergespräche führen usw.

Spezielle Probleme beim Rollentausch

- Wie sorge ich für meine Akzeptanz in der neuen Führungsrolle?
- Wie gestalte ich den Schritt vom Teammitglied zur Führungskraft?
- Wie führe ich ältere Mitarbeiter angemessen?
- Wie halte ich es mit Distanz und Nähe, Vertrauen und Kontrolle?
- Wie delegiere ich an frühere Kollegen?
- Wie gehe ich mit den Ängsten, Blockaden und Unsicherheiten von Mitarbeitern um?
- Wie kritisiere ich angemessen?

Auswirkungen meines Verhaltens auf die Leistungsbereitschaft der Mitarbeiter

- Wie fördere ich den konstruktiven Umgang mit Mitarbeitern, Kollegen und Vorgesetzten?
- Welche Möglichkeiten habe ich die Leistung von Mitarbeitern zu steuern?
- Wie gewinne ich Autorität, ohne autoritär zu sein?

Problemen vorbeugen — das eigene Führungsverständnis (individueller Persönlichkeitstest)

- Was ist mein Selbstverständnis von Führung?
- Wo liegen meine Stärken und Entwicklungsfelder?
- Welches sind meine „kritischen" Stellen, die ich beachten muss?
- Welche Konsequenzen ergeben sich daraus für meine neue Führungsaufgabe?

Die ersten 100 Tage — was gilt es zu beachten und zu vermeiden?

Zielgruppe: Für Führungskräfte mit wenig oder ohne Führungserfahrung, die sich sicherer fühlen wollen

Dauer: Zwei Tage, maximal zehn TeilnehmerInnen

Punkte: Ärztliche Fortbildung: 18 Punkte
Freiwillige Registrierung für beruflich Pflegende: 10 Punkte

Muss ich denn hier immer alles selbst machen?

Position beziehen als Führungskraft

Auch für erfahrene Führungskräfte ist es wichtig, ihr Führungsbild, ihr Führungsverständnis und ihre bevorzugten Führungsmethoden von Zeit zu Zeit auf den Prüfstand zu stellen. Denn nur dem, der sein Verhalten von Zeit zu Zeit reflektiert, gelingt es mit den aktuellen Entwicklungen Schritt zu halten.

Traditionell haben Unternehmen ihre besten MitarbeiterInnen zu Führungskräften gemacht. Moderne Mitarbeiterführung entfernt sich jedoch immer weiter vom Bild „als gute Führungskraft weiß und kann ich alles besser". Stattdessen konzentriert sich die Aufgabe der Leitungskräfte immer mehr auf die Entwicklung und Förderung ihrer MitarbeiterInnen und ihrer Abteilung. Ihr Ziel ist es weniger in der Abteilung, als an der Entwicklung ihrer Abteilung zu arbeiten. Durch das Delegieren verantwortungsvoller Tätigkeiten steigern moderne Führungskräfte die Motivation und Kompetenzen ihrer Mitarbeiter. Und durch die Entwicklung der Abteilung steigern sie die Effizienz Ihres und der angrenzenden Bereiche.

Da ein großer Teil des Führungsalltags Kommunikation ist, beschäftigen wir uns auch mit den typischen Gesprächsformen: den strukturierten Aufgaben-, Entwicklungs- und Beurteilungsgesprächen im formellen Rahmen und den Gesprächen zwischen Tür und Angel, die das Klima im Team stark beeinflussen. Doch vor allem geht es darum Veränderungen durchzusetzen - im Unternehmen und bei den MitarbeiterInnen.

Führungsstile

Es gibt nicht „den optimalen" Führungsstil. Welcher Führungsstil passt zu jeweils?

Mitarbeitergespräche

So führen Sie durch Delegation, Zielvereinbarungen, Lob und Korrektur.

Teamprozesse

So erkennen, beurteilen und steuern Sie gruppendynamische Entwicklungen.

Selbst- und Fremdeinschätzung

Sehen Sie sich einmal mit den Augen Ihrer MitarbeiterInnen. Was können Sie gut? Was wird von Ihnen erwartet? Wo können Sie noch besser werden?

Zielgruppe: Führungskräfte aller Ebenen

Dauer: Ein bis zwei Tage, maximal zehn TeilnehmerInnen

Punkte: Ärztliche Fortbildung: 9 - 18 Punkte
Freiwillige Registrierung für beruflich Pflegende: 8 - 10 Punkte

Selbstbewusst und anspruchsvoll

Die neuen Generationen gewinnen, halten, führen

Die Karrierewege und Ansprüche junger Bewerber haben sich in den letzten 20 Jahren ebenso verändert, wie die Einstellungen und Werte. Sie schätzen flexible und mobile Lebensstile und haben einen starken Willen ihr „eigenes Ding" zu machen.
Weil sich ihre Haltung von denen ihrer Vorgesetzten ebenso unterscheidet, wie ihre Möglichkeiten als Bewerber, kommt es oft zu unterschwelliger Ablehnung.

Themen

- Generation Y & Z – Wofür stehen sie?
- Was sind die Stärken der neuen Generationen?
- Was motiviert und interessiert diese Generation?
- Veränderte Arbeitsweisen und –präferenzen: Was macht Arbeitgeber in den Augen der Generation Y attraktiv?
- Kommunikation mit neuen Generationen – Worauf achten, was vermeiden?
- Demografischer Wandel im Krankenhaus – Wie integrieren Sie die jungen Generationen ins Haus und ins Team?
- Was sollten Sie bei der Führung und Kommunikation bedenken ?
- Wie motivieren Sie Generationen erfolgreich?
- Wie lösen Sie Konflikte mit den Generationen einvernehmlich?

Auf Wunsch:

- Worauf sollten Sie bei der Talentgewinnung achten?
- Welche Fragen und Anforderungen stellt die Generation Y an Bewerbungsverfahren ?

Diesen Fragen gehen wir im Seminar praxisorientiert in Lehrgesprächen, Diskussionen und Übungen nach.

So geht's

Personal-, Kritik- und Konfliktgespräche erfolgreich führen

Offizielle Mitarbeitergespräche sind für jede Führungskraft Alltag. Von der Bewerbung, über die Beurteilung, den jährlichen Mitarbeitergesprächen bis hin zu Kritik und Konflikten. Doch allzu oft führen solche Gespräche ungewollt zu einer Verschlechterung der Stimmung und Motivation. Persönliche Beziehungen haben gelitten, die Arbeitsergebnisse haben sich verschlechtert. Gleichzeitig können ungelöste Konflikte hohe Belastungen erzeugen und die Arbeitszufriedenheit einschränken. Doch wie können offizielle Mitarbeitergespräche so geführt werden, dass die Arbeit der Mitarbeiter oder die Zusammenarbeit mit ihnen verbessert werden kann?

- So führen Sie Bewerbungs- und Probezeitgespräche, , Beurteilungen, Mitarbeiterjahresgespräche, Delegation, Lob und Korrektur.
- Analyse des persönlichen Auftretens und der Wirkung auf Andere
- Grundlagen der Gesprächs- und Konfliktpsychologie
- Typische Konfliktsituationen im Krankenhausalltag und typische Fehler
- Das individuelle Konfliktprofil
- Arten von Konflikten: Sachliche und persönliche Fälle
- Konflikte lösen, nicht gewinnen wollen
- Der Ablauf eines konstruktiven Konfliktgesprächs
- Die lösungsorientierte Fragetechnik
- Gesprächsstörer und Gesprächsförderer
- Geben und nehmen von Feedback
- Transfer auf typische Beispiele aus der Praxis
- Entspannter Umgang mit Provokationen: Sofort klären oder abwarten?
- Was tun bei nahenden Konflikten? Früh Konflikte erkennen und angemessen gegensteuern
- Reagieren Sie situationsgerecht und sensibel in kritischen Momenten

Zielgruppe: Führungskräfte aller Ebenen

Dauer: Zwei Tage, maximal zehn TeilnehmerInnen, Folgetraining optional

Punkte: Ärztliche Fortbildung: 18 Punkte
Freiwillige Registrierung für beruflich Pflegende: 10 Punkte

Und täglich grüßt das Murmeltier

Sich selbst und andere motivieren

Hohe Arbeitsbelastungen, häufige Veränderungen und die Besonderheiten der nachrückenden Generation Y stellen Führungskräfte vor eine anspruchsvolle Aufgabe: Wie kann ich meine Mitarbeiter motivieren, wenn auch bei mir manchmal die Luft raus ist?

Können Sie die Stärken und Bedürfnisse Ihrer MitarbeiterInnen immer richtig einschätzen? Wissen Sie, wie sie jeden Einzelnen zur Not wieder ins Boot bekommen? Denn nur dann hat eine Führungskraft die Chance, im stressigen Krankenhausalltag Vertrauen zu schaffen und sich selbst und anderen Freude an der Arbeit zu gestatten.

- Motivation, Motivierung, Motiv
  Ein kurzer Ausflug in die Theorie: Maslows Bedürfnispyramide; intrinsische und extrinsische Motivation: Persönlichkeitseinflüsse und Rahmenbedingungen
- Persönlichkeitsorientierte Motivation
  Die Arbeitstypologie: Menschliches Streben ist abhängig von persönlichen Grundimpulsen; Stärken nutzen und Potenziale entwickeln
- Der ideale Chef?
  Gibt es die ideale Führungskraft? Gibt es den idealen Führungsstil? Sich selbst und den Mitarbeitern gerecht werden.
- Der mündige Mitarbeiter: Partizipation an Entscheidungsprozessen; Vertrauen als Grundlage der Führungsarbeit; Kontrolle muss sein und bedeutet, Unterstützung zu geben.
- Aktiv Führen: Delegation, ein Führungsinstrument
  Fördern durch fordern; die Führungskraft als Coach; mitarbeiterorientiert delegieren und kontrollieren
- Wirksame Führung
  Mitarbeiter entwickeln und fördern

Zielgruppe: Führungskräfte aller Ebenen

Dauer: Ein Tag, maximal zehn TeilnehmerInnen

Punkte: Ärztliche Fortbildung: 9 Punkte
Freiwillige Registrierung für beruflich Pflegende: 8 Punkte

Das haben wir noch nie gemacht, das klappt doch niemals...

Führen bei Veränderungen im Team

Führungskräfte stehen bei Veränderungen und Umstrukturierungen vor der Herausforderung, ihre Mitarbeiter für Neues zu motivieren und zu aktivieren. Doch Veränderungen sind häufig mit Widerständen verbunden und die Führungskraft hat die Aufgabe, ihr Team wieder ins Boot zu holen. Denn Mitarbeiter, die „trotzen“ oder die ihre innere Kündigung vollziehen, blockieren die Arbeit im Team und ziehen ihre Kollegen mit in destruktive Stimmungslagen.

Das Aktivieren von Mitarbeiterpotenzialen, der Einsatz von Stärken und Kompetenzen im Team, weg von der Problemorientierung und hin zur Lösungsorientierung, das ist die Antwort auf unveränderbare Situationen.

Die TeilnehmerInnen lernen Gruppenprozesse und deren Bedeutung in Zeiten der Veränderung kennen und können sie positiv beeinflussen; sie reflektieren ihr Führungsverhalten in Veränderungssituationen und wissen, wie sie ihre Mitarbeiter auch in schwierigen Situationen begleiten.

Chancen und Risiken bei Veränderungen

- Der Wandel als Prozess, Phasen einer Veränderung
- Konstruktiver Umgang mit Widerständen
- Individuen im Wandel
- Strategien und Instrumente, die den Weg in die Zukunft unterstützen
- Neue Ziele finden und definieren

Gruppenprozesse in Veränderungssituationen

- Was ist ein Team? Fragen zur Diagnose der eigenen Gruppe
- Die Führungskraft als Teamcoach: Teams unterstützen und steuern
- Stadien der Gruppenentwicklung, vier Phasen im Entwicklungsprozess
- Unterschiedliche Charaktere im Team
- Kompetenzen der MitarbeiterInnen nutzen: Stärken stärken, Entwicklungspotenziale erkennen und fördern
- Gruppendynamik verstehen

Zielgruppe: Führungskräfte aller Ebenen

Dauer: Zwei Tage, maximal zehn TeilnehmerInnen

Eine Stunde nur für uns

Jährliche Mitarbeitergespräche

Jährliche Mitarbeiter-Gespräche sind ein wesentliches Werkzeug, die Aufgaben und Ziele der Mitarbeiter und die Zusammenarbeit mit ihnen strategisch zu planen und systematisch zu verfolgen.
Im partnerschaftlich geführten Gespräch einigen sich Führungskraft und Mitarbeiter auf klar definierte Ziele (des Mitarbeiters) und thematisieren auch ihre Zusammenarbeit. Dabei sollen die positiven Seiten der Zusammenarbeit ebenso angesprochen werden wie eventuelle Störungen oder Missverständnisse. Ziel ist es, offene Punkte zu klären und Wege für die zukünftige Zusammenarbeit zu entwickeln.
Vereinbarte Schritte werden möglichst als eindeutige Zielvereinbarungen festgehalten.
Jährliche Mitarbeitergespräche geben Führungskräften die Möglichkeit, die berufliche und persönliche Entwicklung ihrer Mitarbeiter zu begleiten und zu fördern und gemeinsam mit ihnen den Bogen vom Ist zum Soll zu schlagen.

- **Das zielorientierte Mitarbeitergespräch / Idee und Philosophie**
  Zukunftsorientierung im Mitarbeitergespräch, die Basis zum Erfolg
- **Sinn und Zweck eines mitarbeiterorientierten Jahresgesprächs**
  Warum Ziele vereinbaren? Stärken erkennen und Entwicklung fördern; Gesprächsinhalte und Themen
- **Das Mitarbeiterjahresgespräch, ein Führungsinstrument**
  Rolle der Führungskraft im Mitarbeitergespräch, motivieren oder abschrecken?
- **Der Werkzeugkasten**
  Wer spricht mit wem? Rahmenbedingungen und Dokumentation, Ablauf und Spielregeln; Vorbereitung auf das Gespräch; Ziele müssen „SMART“ sein; Tipps für die Gesprächsführung: Leitfaden und Binnenstruktur; Beispielformulierungen für die einzelnen Gesprächsphasen
- **Praxiscoaching**
  Übungen und Training der Gespräche anhand praxisorientierter Beispiele in Rollensequenzen

Zielgruppe: Führungskräfte oder Mitarbeiter

Dauer: Zwei Tage, bis zu zehn TeilnehmerInnen

Punkte: Ärztliche Fortbildung: 18 Punkte

Stetiger Wandel

Erfolgreiches Change Management

Veränderungsprozesse sind inzwischen an der Tagesordnung. Daher sind solide Kenntnisse in Change Management für Führungskräfte ausgesprochen hilfreich und manchmal sogar notwendig.
Wie Ihre Führungskräfte die Veränderungen aktiv steuern und gleichzeitig die Akzeptanz aller Beteiligten behalten, lernen sie in diesem Seminar.

In diesem Workshop sprechen wir die Kernpunkte des erfolgreichen Change Managements an:

- Drei Schritte zur Veränderungsmotivation
- Die Rahmenbedingungen für erfolgreiche Veränderungen
- Umfeld- und Umwelteinflüsse
- Wandeln oder gewandelt werden?
- Die drei Ursachen des Widerstands
- Erfolgreich dem Widerstand begegnen
- Die Erfolgsfaktoren

Zielgruppe: Führungskräfte aller Ebenen

Dauer: Ein bis zwei Tage, maximal zehn TeilnehmerInnen

Worauf es ankommt

Führung und Personalentwicklung

Traditionell sind Leitungskräfte in Krankenhäusern hervorragende Experten in ihrem Fach. Doch ihr Wissen, wie wichtige Aufgaben schneller, billiger oder besser erledigt werden können, birgt auch die Gefahr zu vieles selbst zu machen und den Mitarbeitern dabei wenig Entwicklungsmöglichkeiten zu bieten. Ein klassischer circulus vitiosus: Die Guten werden besser, Einsteiger entwickeln sich kaum weiter. In diesem Seminar lernen Sie, diesen Teufelskreis zu unterbrechen.

- Mehr an und weniger in der Abteilung arbeiten - Die neue Aufgabe der Führungskraft
- Situatives Führen als Weg zur Mitarbeiterentwicklung
- Verständlich und respektvoll anweisen und unterweisen
- Wie Sie Mitarbeiter überzeugen
- Mitarbeiter fördern und fordern
- Richtig delegieren - und dann?
- Teams fördern und entwickeln
- Kritik und Konflikte im Rahmen der Mitarbeiterentwicklung
- Praktische Übungen
- Transfermöglichkeiten in den eigenen Führungsalltag

Zielgruppe: Führungskräfte aller Ebenen

Dauer: Zwei Tage, maximal zehn TeilnehmerInnen

Was Führungskräfte brauchen

Mit moderner Führung zur Organisationsentwicklung

Traditionell sind Leitungskräfte stark operativ in das Stationsgeschehen eingebunden. Das zwingt sie wichtige Führungsaufgaben zu vernachlässigen oder in ihre Pausen und ihre Freizeit zu verlegen. Doch wenn operative Tätigkeiten Vorrang haben, leidet die strategische Planung. Das führt wiederum zu einem erhöhten operativen Aufwand. Ein klassischer circulus vitiosus. Doch ein Teufelskreis lässt sich unterbrechen.

Schritt 1: Die Krankenhausleitung macht den Leitungskräften deutlich, welche Aufgaben sie von ihnen erwartet – und fordert diese im Zweifel auch ein.

Schritt 2: Die Krankenhausleitung überlässt den Leitungen die Hoheit, wie diese die Aufgaben auf den Stationen verteilen oder erledigen. Vorausgesetzt natürlich, dass das Ergebnis der erwarteten Qualität entspricht, bleibt der Weg den Leitungen überlassen. Das bedeutet in den meisten Fällen, dass die Führungskräfte unter ihren MitarbeiterInnen Spezialisten entwickeln, welche in Zukunft die neuen Ansprechpartner für einige Themen sein werden. Die Leitungskräfte sind in der Zukunft weniger selbst die besten Fachkräfte, sondern haben vielmehr die Aufgabe, die besten Fachkräfte zu entwickeln.

Schritt 3: Die frei werdenden Ressourcen nutzen die Leitungskräfte dafür, die Prozesse in ihren Bereichen und zu anderen Bereichen hin zu optimieren. Sie arbeiten somit weniger in und mehr an ihrer Abteilung.

Da dieses Thema eine große strategische Bedeutung für das Unternehmen hat, empfehlen wir „die Treppe von oben zu kehren“, also erst eine Kick-off-Veranstaltung mit dem Leitungskreis durchzuführen und dann die nachfolgenden Führungsebenen zu schulen.

- Die Aufgaben der Führungskraft
- Die Rolle der Führungskraft
- Teams fördern und entwickeln
- Situatives Führen
- Delegation als Führungsinstrument

Zielgruppe: Führungskräfte aller Ebenen

Dauer: Ein Tag, maximal zehn TeilnehmerInnen

Authentisch und wirksam

Werteorientierte Führung

In diesem Seminar erleben die Teilnehmer, wie hochgradig wirksam sie in ihrer Kommunikation werden, wenn sie sich bei den Gesprächen stimmig und authentisch auf ihre inneren Werte konzentrieren.

Sie kennen es vermutlich auch: Nach dem einen Kritikgespräch sind wir mit uns im Reinen, nach einem anderen fühlten wir uns unwohl und hätten das Gespräch lieber anders geführt. Doch wie?
Darum geht es in diesem Seminar: Wirksame Führung durch werteorientierte Kommunikation.

Die zentralen Fragen in diesem Seminar sind daher:

- Für welche Werte steht die jeweilige Führungskraft?
- Welche Werte sind dem Träger wichtig?

Anschließend üben die Teilnehmer/innen, diese Werte in ihrer täglichen Mitarbeiterführung und Patientenkommunikation zu vermitteln. Einfach, klar, authentisch. Die Wirkung ist plötzlich kongruent und die Mitarbeiter erleben beispielsweise, dass eine Kritik zwar klar und offen formuliert wird, die Führungskraft dabei jedoch den Menschen achtet und den Mitarbeiter respektiert.

Im Einzelnen lernen Sie:

- Was sind meine und unsere zentralen Werte?
- Warum funktioniert es plötzlich? Die Wirkung von Authentizität und Kongruenz
- Kritische Gesprächssituationen angemessen lösen
- Unangenehme Nachrichten kommunizieren
- Motivation durch Offenheit

Zielgruppe: Führungskräfte, Ärzte, Pflege

Methoden: Ausgewogene Theorie / Praxis-Verschränkung, Vergleich von Vorher-Nachher-Sequenzen zur Sensibilisierung der Selbstwahrnehmung, Fallbeispiele, professionelles Feedback

Dauer: Ein Tag, bis zu acht Personen

Was tun, wenn es knirscht? Teamsituationen professionell bewältigen

Systemische Teamarbeit im Krankenhaus

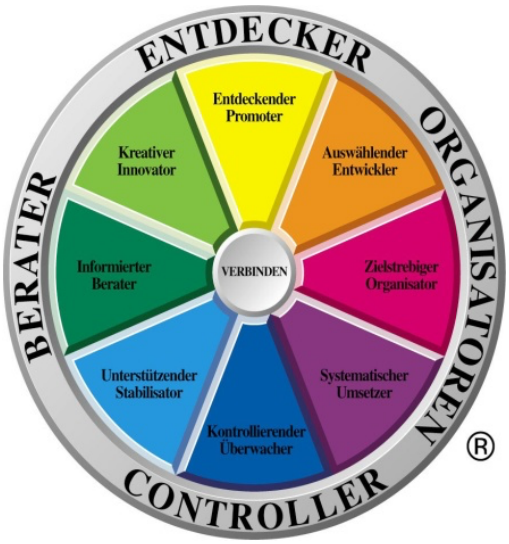
Die Vorzüge von Teamarbeit sind heutzutage so einheitlich bekannt, dass kooperatives Arbeiten selten grundsätzlich infrage gestellt wird. Die Herausforderungen, die Teamführung jedoch mit sich bringt, werden im Arbeitsalltag schnell als unübersichtlich und überfordernd wahrgenommen.

- Wie soll ich allen gleichermaßen gerecht werden?
- Wie gleiche ich Unterschiede in Motivation und Arbeitsweisen aus?
- Wie gehe ich adäquat mit sozialen Spannungen und Teamkonflikten um?

Viele Fragen der eigenen Identität und Rolle resultieren aus der Vorstellung der idealen Führungskraft, besonders wenn verschiedene Führungsstile erforderlich sind.

In diesem Workshop werden Ihnen die Herausforderungen und Konsequenzen eines werte- und menschenorientierten Führungsstils veranschaulicht, der die individuellen Präferenzen und Kompetenzen deutlich macht.

Das Seminar gibt Ihnen mit Team-Management-Systems eine Methodik an die Hand, wie Sie Arbeitspräferenzen im Team und verschiedene Kommunikationsstile erkennen können. So können Sie die zu leistende Arbeit zielgerichteter in Ihrem Team verteilen und Teamprozesse lenken. Mit den Linking Skills bekommen Sie eine klare Zusammenstellung Ihrer Führungsaufgaben.



Zielgruppe: Führungskräfte aller Ebenen

Methoden: Analyse des bisherigen Führungsverhaltens in kurzen Vorträgen und Diskussionen, kleine Übungen, Fallbeispiele, Rollenspiele, optional: individuelles arbeitspsychologisches Team-Management-Profil (35-40 Seiten/Zusatzkosten fallen an)

Dauer: Zwei Tage, bis zu acht TeilnehmerInnen

Punkte: Ärztliche Fortbildung: 18 Punkte
Freiwillige Registrierung für beruflich Pflegende: 10 Punkte

Effektives Zeit- und Selbstmanagement für Leitungskräfte

Zeit ist eine kostbare Ressource, die immer knapper wird. Dichter werdende Arbeitsabläufe und der Wunsch, alles sofort, gleichzeitig und am liebsten selbst zu erledigen, führen häufig zu einem enormen Druck und Stress im Klinikalltag. Die Weitergabe von Informationen und die notwendige Kommunikation mit den Mitarbeitern verschlingen immer mehr Zeit. Führungsarbeit kostet Zeit.

Die TeilnehmerInnen lernen ihre typischen Belastungssituationen kennen und sind in der Lage, ein sinnvolles Selbstmanagement mit einer entlastenden und professionellen Arbeitsorganisation zu verbinden und die Chancen der Delegation als Führungsinstrument zu nutzen.

Ziel des Seminars ist es, sich bewusst mit dem Faktor Zeit auseinanderzusetzen und individuell passende Strategien für die tägliche Arbeit zu entwickeln. Ein effizientes Selbstmanagement und eine effektive Gestaltung des Arbeitsgebietes schaffen die Voraussetzung, die eigenen Prioritäten und die der MitarbeiterInnen im Auge zu behalten.

- **Analyse der aktuellen Arbeitssituation**

  Kritische Reflexion eigener Planungen und Gewohnheiten

  Überprüfen der persönlichen Arbeitsorganisation durch Ermittlung von Zeitdieben und Zeitfallen, Störfaktoren- und Tätigkeitsanalyse
- **Typgerechte Arbeitsorganisation**

  Persönlichkeitsbedingte Stärken und Stolpersteine in der Arbeitsorganisation. Wie delegiere ich typgerecht und motivierend? Teamarbeit effektiv gestalten
- **Führen und Entscheidungen treffen**

  Bedeutung von Zielsetzung und Zielerreichung, Entscheidungen treffen und Prioritäten setzen (Pareto-Prinzip, Prioritäten ABC und Eisenhower-Prinzip)
- **Individuell passende Methoden effektiver Planung und deren Umsetzung**

  Beispiele für Planungsinstrumente und Hilfsmittel, am Bedarf der Gruppe orientiert:

  MindMap, Terminplanung: Tages-, Wochen- und Monatsplanung (ggf. Hinweis auf das Arbeiten mit Outlook oder anderen elektronischen Planungsinstrumenten), Aufgabenplanung: To-do Liste, „System sauberer Schreibtisch“: Kurzfristige Ablage, längerfristige Ablagesysteme, Benutzung von Checklisten, Wiedervorlagesysteme u.a.

„Im November 2010 durfte ich Ihr Seminar „Arbeitsmethoden“ besuchen. Es wurde an einer Stelle erwähnt, dass man ca. 70 Mal etwas machen muss, bis es sich als Gewohnheit eingeschliffen hat. – Nun sind ca. 70 Arbeitstage ins Land gegangen und ich möchte Ihnen kurz mitteilen, was ich an Schulungsinhalten in den Alltag hinein retten konnte:

- *Abends ist mein Arbeitstisch frei von Zetteln und Unterlagen. (In der Woche nach der Schulung habe ich einen ca. 10cm hohen Stapel Papier entsorgt, der sich vorher gleichmäßig über den Tisch verteilt hat.)*
- *Ich führe konsequent eine Aufgabenliste in EXCEL. (Die Aufgabenliste hat ca. 30 – 40 Punkte, davon aber nur 0 bis max. 2 Punkte mit „Prio 1“! – Erstaunlich aber es geht!!!)*
- *Mein bestehendes Protokollbuch führe ich konsequent. Mein persönlicher „Aha-Effekt“ war die Verknüpfung zu der Aufgabenliste und dem Kalender.*
- *Die Zeit vor 8:00 Uhr gehört mir. Hier wird die Aufgabenliste gelesen, der Tag geplant und einige kleinere To-Do´s erledigt.*

Alles in allem war das Seminar für mich sehr nützlich! – Besonders durch Aufgabenliste (die nichts vergisst) und den leeren Schreibtisch kann ich nach der Arbeit „abschalten“. – Die Nerven bedanken sich. – Also auch ein gutes Mittel zur „Stressbewältigung“. Bernhard L.

Zielgruppe: Führungskräfte aller Ebenen

Dauer: Ein Tag, bis zu acht TeilnehmerInnen

„Es war zwar schon alles gesagt – nur noch nicht von jedem“

Effiziente Besprechungen

Die Aufgabe des Moderators ist vielschichtig. Moderatoren sind zuständig für eine gelungene Kommunikation in einer Arbeitsgruppe. Sie sorgen dafür, dass alle bei der Entscheidungsfindung eingebunden werden und steuern den Ablauf einer Sitzung. Sie kennen die Struktur einer moderierten Besprechung und sind vor allem in der Lage, Besprechungen effektiv zu leiten. Sie wissen, dass eine gute Vorbereitung für die Effizienz einer Sitzung wesentlich ist.

Hier lernen die TeilnehmerInnen die erfolgreichsten Techniken für Besprechungen mit klaren Abläufen und schnellen Ergebnissen. Sie üben beispielsweise mit geschickten Leitfragen die Besprechungszeit um 30 bis 50% zu reduzieren.

Bisheriger Titel: "Einführung der neuen KIS-Software“

Gute Leitfrage: „Welche Änderungen sind ab kommenden Montag für alle Anwesenden wichtig?"

Die Frageform aktiviert, während ein Aussage-Titel eher eine abwartende Haltung erzeugt.

Die Ansprache jedes Einzelnen beteiligt, weil sie die individuelle Betroffenheit betont.

Die Ansprache des Teams verdeutlicht das gemeinsame Interesse.

Der Focus "Änderungen" verhindert gleichzeitig unnötige Diskussionen wie zum Beispiel::
„Warum denn jetzt doch eine neue Software?“ „Die IT-Abteilung soll erst mal …“ „früher haben wir doch auch …“

Das war ein Beispiel aus dem Thema **Vorbereiten von Besprechungen** - Das Ziel definieren

Nach diesem Seminar ...

- kennen die TeilnehmerInnen die wichtigsten Moderations-Werkzeuge
- haben sie die Methoden der Moderation erfahren und geübt
- können sie sich bei der Vorbereitung und Durchführung ihrer Moderation an einem klaren Leitfaden orientieren
- wissen sie, wie sie in schwierigen Situationen angemessen reagieren können
- Rolle und Selbstverständnis des Moderators
- Umgang mit Rollenkonflikten (z. B. Moderation bei Eigeninteresse)
- Vorbereiten von Besprechungen
- Aufbau und Ablauf einer Moderation
- Leiten und moderieren von Besprechungen
- Medien und Hilfsmittel
- Die Nachbereitung
- Das Protokoll

Zielgruppe: Führungskräfte aller Ebenen

Methode: Alle TeilnehmerInnen führen mindestens drei Besprechungen von der Vorbereitung bis zum Protokoll.

Dauer: Zwei Tage bei bis zu acht TeilnehmerInnen

Punkte: Ärztliche Fortbildung: 18 Punkte
Freiwillige Registrierung für beruflich Pflegende: 10 Punkte

Sicher und überzeugend auftreten

Wirkungsvoll präsentieren

Eine wirkungsvolle Präsentation ist die Tür zum Ziel. Dazu gehören sicheres Auftreten, die überzeugende Darstellung der Inhalte und ein professioneller Umgang mit den Medien. In diesem Seminar üben sich die Teilnehmer bereits nach wenigen Minuten an ihrer ersten Kurz-Präsentation. Modular führt der Trainer die Teilnehmer durch den Aufbau einer wirkungsvollen Präsentation. Und Schritt für Schritt setzen sie das Gelernte in kleinen Präsentationsaufgaben vor der Kamera um. So üben die TeilnehmerInnen praxisnah und entwickeln gleichzeitig ihren eigenen Präsentationsstil.

- Die Wirkung der Stimme
- Techniken für eine bessere Verständlichkeit
- Auch in schwierigen Situationen professionell wirken
- Lösungsorientierte Sprache
- Die Eröffnung der Präsentation
- Zuhörer interessieren und überzeugen
- Kernaussagen angemessen darstellen
- Analogien und Vergleiche als Vermittler der zentralen Botschaft
- Überzeugen mit der Vorteilsargumentation
- Komplexe Sachverhalte verständlich vermitteln
- Aufbau der Präsentation
- Visualisierung an Flipchart, Pinnwand, Handout
- Der optimale Kontakt zu den Zuhörern
- Zusammenfassende Übungen an eigenen Präsentationsthemen

Zielgruppe:	Führungskräfte aller Ebenen
Methode:	Alle TeilnehmerInnen präsentieren mehrfach mit anschließendem Video-Feedback.
Dauer:	Zwei Tage, bis zu acht TeilnehmerInnen Drei Tage bei zusätzlichen Übungen mit PowerPoint-Präsentationen
Punkte:	Ärztliche Fortbildung: 18 Punkte Freiwillige Registrierung für beruflich Pflegende: 10 Punkte

Projekte und Einmalaufgaben erfolgreich durchführen

Projektmanagement im Krankenhaus

Abteilungen werden zusammengelegt, ein neuer Ablauf wird eingeführt, Kosten sind zu reduzieren. Immer häufiger ergänzen solche Einmalaufgaben und Projekte das ohnehin schon anspruchsvolle Tagesgeschäft. Deshalb ist es besonders wichtig, diese Aufgaben- und Projektbearbeitung möglichst effektiv erledigen zu können.

Dabei gilt es, das Ziel ganz klar mit dem Auftraggeber zu vereinbaren. Beachten Sie dabei:
Werden Interessen aus anderen Bereichen beeinflusst?

Dann gilt es, Rollen im Projekt zu klären und zu leben. Welche Unterstützung benötigen Sie von wem?

Anschließend geht es an die Projektplanung und die Überprüfung des Fortschritts. Denn schließlich ist es als Projektverantwortliche/r Ihre Aufgabe, schnell auf Abweichungen zwischen Soll und Ist zu reagieren.

Und damit Sie die gewonnene Erfahrung bei zukünftigen Projekten nutzen können, ist es wichtig, dass Sie die im Projekt gewonnenen Erkenntnissen und Aufgaben festhalten.

Die Teilnehmenden …

- erhalten einen theoretischen und praktischen Einstieg in Aufgaben- und Projektarbeit
- beherrschen die vorbereitenden Arbeiten bis zur Vereinbarung des Projektauftrags
- kennen die Rollen in einem Projekt
- wissen, in welchen Phasen ein Projekt abläuft und wozu die Phasenergebnisse dienen
- kennen Werkzeuge und Methoden für das systematische Bearbeiten von Projekten
- sammeln Erfahrungen mit einigen dieser Werkzeuge und Methoden

Inhalte

- Zielsetzungen von Projekten und Einmalaufgaben
- Analyse der Ursache, des Projektumfelds und der Einflussfaktoren
- Koordinieren der unterschiedlichen Interessen
- Projektinitialisierung als wichtigste Projektphase
- Projektphasen und Phasenergebnisse
- Projektorganisation und Hierarchie
- Schätzen von Dauer und Aufwand
- Planen, Kontrollieren und Steuern von Projekten
- Werkzeuge, Methoden und Hilfsmittel erfolgreichen Projektmanagements
- Unbürokratisches Berichtswesen und sinnvolle Dokumentation
- Projektabschluss als Basis für die Weiterentwicklung (aus Erfahrungen lernen)
- Zusammenarbeiten im Team
- Konkrete Fragen der Teilnehmenden zu ihren eigenen Projekten

Zielgruppe: Projektleitende oder Projektteam-Mitglieder

Dauer: Zwei Tage, bis zu zwölf TeilnehmerInnen

Punkte: Ärztliche Fortbildung: 18 Punkte
Freiwillige Registrierung für beruflich Pflegende: 10 Punkte

Ich komme alleine nicht mehr weiter

Coaching von Führungskräften und Teams

Coaching ist eine Form der Beratung im beruflichen Kontext für Einzelpersonen und Teams. Es zielt darauf ab, Veränderungsprozesse zu begleiten, Potenziale zu fördern und neue Lösungen zu finden.

Coaching ist eine Beratung auf Zeit und bezieht sich auf die Klärung aktueller Themen. Mögliche Anliegen können z.B. im Führungskräfte-Coaching sein:

- Übernahme neuer Rollen, z.B. Führungsverantwortung
- Konflikte mit Vorgesetzten, Untergebenen, Mitarbeitern
- Stress / Burnout-Prophylaxe / Life-Balance
- Eigene Führungsrolle reflektieren
- Schwierige/wichtige Entscheidungen treffen
- Persönliche Krisensituationen meistern
- Persönliche Ziele erreichen

Im Team-Coaching könnten folgende Anliegen Gegenstand sein:

- Rollen und Abläufe im Team klären
- Konflikte im Team klären
- Veränderungssituationen bewältigen (z.B. Umstrukturierung)
- Motivationsproblemen auf den Grund gehen
- Teamziele erreichen

Beim Coaching ist die Führungskraft bzw. das Team selbst Experte für die anstehenden Veränderungen. Aufgabe des Coachs ist es zu reflektieren, gezielte Fragen zu stellen und blinde Flecken zu erhellen. Der Coach beschränkt sich also auf die Begleitung des Prozesses, ohne inhaltliche Vorgaben zu machen oder „gute Ratschläge“ zu erteilen.

Voraussetzung ist, dass die Führungskraft bzw. das Team selbst bereit ist, sich auf das Coaching einzulassen und Verantwortung zu übernehmen.

Coaching sieht den Klienten nie als isolierte Person, sondern stets eingebunden in ein Gesamtsystem, mit dem er in vielfältiger Wechselwirkung steht. Insofern müssen auch alle im Coaching entwickelten Maßnahmen immer das Gesamtsystem im Blick halten.

Coaching nutzt dabei sehr viele unterschiedliche Methoden, die sich in der Veränderungsarbeit als hilfreich erwiesen haben, wie z.B. Gespräche, gezielte Fragen, Feedback, Aufstellungsarbeit oder Techniken aus dem NLP.

Zielgruppe: Eine Führungskraft bzw. ein Team

Dauer: Je nach Anliegen, in der Regel zwei bis zehn Sitzungen je zwei Stunden, im Abstand von zwei bis vier Wochen

Das haben Sie aber nett gesagt!

Optimaler Patientenservice

In diesem Seminar

- erhalten Ihre MitarbeiterInnen Tipps, mit denen sie sich ihre Arbeit erleichtern können
- erfahren sie, wie sie Zeit einsparen können und dabei in einem guten Kontakt zu Patienten bleiben
- üben sie, schwierige Situationen gekonnt zu entschärfen
- lernen sie, wie sie schneller Angst abbauen und Vertrauen schaffen können
- erfahren sie, wie sie Ihr Krankenhaus professionell präsentieren

Schnell zum guten Kontakt. Die Arbeit im Krankenhaus geht oft mit Eile einher. Hier lernen die TeilnehmerInnen Techniken, mit denen sie auch in kurzer Zeit Nähe und Vertrauen schaffen: Anklopfen, Lächeln, sich zu dem Patienten dazu setzen, den anderen nicht-medizinisch berühren (Hand geben oder halten, Hand auf Schulter legen …), Interesse am Menschen zeigen (nicht nur an der Krankheit) bis hin zur Entschuldigung für schmerzhafte Untersuchungen.

Positiv und lösungsorientiert formulieren. Hier betrachten wir die typische Problem-Sprache des Krankenhaus-Alltags. (z. B. „Das schaffe ich heute nicht mehr.“) Anschließend finden wir neue, lösungsorientierte Formulierungen. („Das mache ich gerne bis morgen.“)

Befehlsfreie Sprache. Viele reagieren ablehnend, wenn sie hören, dass sie etwas tun müssen: („Sie müssen zum Röntgen, … liegen bleiben, … das einsehen.“). Deshalb entwickeln sie Vermeidungsstrategien wie „Ich frühstücke jetzt zu Ende.“ oder „Ich gehe erst zur Toilette.“ Daher sind befehlsfreie Formulierungen wie „Bitte gehen Sie jetzt zum Röntgen“ nicht nur freundlicher. Sie werden vor allem schneller befolgt und sind daher ein weiterer Baustein für flüssigere Abläufe.

Ich bin aber Privat-Patient! Wie es ihnen gelingt, mit einer hohen oder sogar überhöhten Anspruchshaltung konfliktfrei umzugehen, erfahren die TeilnehmerInnen hier.

Ich gehe zur Zeitung! Hier üben die Teilnehmer Konflikte schnell und einfach zu deeskalieren.

Vielredner freundlich bremsen. Gespräche freundlich und schnell beenden.

Der Krankenhaus-Knigge. Was sind unsere Standards im Umgang mit Patienten, Besuchern und anderen Berufsgruppen?

Und was mache ich wenn … Hier finden die TeilnehmerInnen Strategien für die Situationen, die sie persönlich als schwierig im Umgang mit Angehörigen oder Patienten empfinden.

Zielgruppe:	Alle Mitarbeiter mit Kontakt zu Patienten und Besuchern
Dauer:	Ein bis zwei Tage, bis zu zehn TeilnehmerInnen
Punkte:	Ärztliche Fortbildung: 9-18 Punkte Freiwillige Registrierung für beruflich Pflegende: 8-10 Punkte

Unser Patient – unser Gast

Dienstleistung und Wertschöpfung

In diesem Seminar

- entwerfen die TeilnehmerInnen gemeinsam einen „Knigge“ für ihren Arbeitsbereich
- legen sie Regeln für die Kommunikation mit Patienten und Angehörigen fest
- planen sie das optimale Erscheinungsbild ihres Arbeitsbereiches

Ziel ist es, eine gute Versorgung mit einem möglichst angenehmen Aufenthalt in Ihrer Einrichtung zu verbinden.

- Das neue Service-Verständnis
- Der Patient als Gast
- Was erwarten unsere Patienten?
- Der erste Eindruck
- Zahlen – Daten – Fakten / Wirtschaftlichkeit im Krankenhaus
- Die persönliche Ausstrahlung
- Unser Pflege-Knigge
- Was macht uns besser?

Zielgruppe: Alle Mitarbeiter mit Kontakt zu Patienten und Besuchern

Dauer: Ein Tag, bis zu zehn TeilnehmerInnen

Punkte: Ärztliche Fortbildung: 9 Punkte
Freiwillige Registrierung für beruflich Pflegende: 8 Punkte

Stimmt doch gar nicht!

Professioneller Umgang mit Beschwerden

Bei der Arbeit mit Angehörigen und Patienten kann es immer wieder zu Beschwerden kommen. Auch wenn es aus der Sicht der Mitarbeiter oft anders aussieht, aus der Sicht der Beschwerdeführer sind ihre Anliegen sicherlich gerechtfertigt. Daher gilt es, auch scheinbar unangemessene Beschwerden ernst zu nehmen und professionell zu reagieren. Denn der richtige Umgang mit Beschwerden dient nicht nur dem Ruf des Krankenhauses, er schont auch die Nerven der Mitarbeiter und verbessert das Betriebsklima.

Neue Strategien

Offensichtlich gibt es typische Konflikt-Strategien: Da sind diejenigen, die keinem Streit aus dem Weg gehen, andere möchten am liebsten jeden Konflikt vermeiden; die Nächsten unterdrücken ihren Ärger so lange, bis ein Funke sie explodieren lässt. Jede Strategie bietet Vorteile und hat einen Preis. Hier entwickeln die TeilnehmerInnen individuelle Wege zu einem konstruktiveren Umgang mit Konflikten.

Angriff oder Verteidigung?

Wer versteht, wie ein Konflikt entsteht, weiß auch um seinen Anteil daran. Hier lernen die TeilnehmerInnen, ihre spontanen Reaktionen und deren Auswirkungen besser zu verstehen.

Emotional werden oder sachlich bleiben? - Achtung Falle!

Der Zündstoff eines Konfliktes liegt nicht – wie meist vermutet - in der Sache, sondern in den Gefühlen der Parteien zu der Sache. Deshalb üben die TeilnehmerInnen hier, zuerst auf das Gefühl ihres Gegenübers einzugehen.

Die Schritte zum erfolgreichen Beschwerdegespräch

An Fallbeispielen aus dem Alltag der Teilnehmer üben alle Teilnehmer die sechs Schritte der Konfliktlösung.

Entspannter Umgang mit Provokationen

Spontane Reaktionen auf (vermeintliche oder echte) Provokationen lassen die Wogen schnell höher schlagen. Auf ein „Ich bin Privatpatient“ ist das schelmisch gemeinte „Macht ja nichts. Wir behandeln Sie trotzdem.“ weder geschickt noch wirklich lustig. Hier üben die TeilnehmerInnen, professionell und deeskalierend auf vermeintliche oder echte Provokationen zu reagieren.

Zielgruppe:	Alle Mitarbeiter mit Kontakt zu Patienten und Besuchern
Dauer:	Ein bis zwei Tage, bis zu acht TeilnehmerInnen
Punkte:	Ärztliche Fortbildung: 9 – 18 Punkte Freiwillige Registrierung für beruflich Pflegende: 8 – 10 Punkte

Gleich kracht`s

Erfolgreicher Umgang mit „schwierigen“ Patienten und Angehörigen

Alle kennen ihn, den schwierigen Angehörigen oder Patienten. Im Gespräch mit Pflegenden und Ärzten stellte sich allerdings heraus, dass sich hinter dem Begriff „schwierig“ oft ganz unterschiedliche Zuweisungen verbergen. Die einen meinen mit „schwierig“ die kritischen Angehörigen, andere empfinden den Umgang mit denen eher leicht. Sie empfinden eher die Aggressiven oder unzugängliche Menschen als schwierig.

So scheint es kein einheitliches Bild von schwierigen Angehörigen zu geben. Vielmehr bezeichnen wir die als schwierig, für die wir noch keinen passenden Zugang haben.

In diesem Seminar erkennen die Teilnehmer, dass der Andere keine „Schuld“ hat, sondern dass ihnen bisher einfach das passende Werkzeug für einen erfolgreichen Umgang fehlt.

Die Teilnehmer erstellen ihre individuelle Liste der „schwierigen“ Angehörigen. Dann erläutert der Trainer mit einem Theorie-Input die jeweiligen Möglichkeiten und anschließend üben die Teilnehmer ihre Strategien in Spielsituationen ein. Dabei gestaltet der Trainer die Situationen von anfangs leicht zu anspruchsvoll.

- Verhaltensweisen von Patienten empfinden wir angenehm – welche lehnen wir ab?
  Warum ist das so?
- Welche Möglichkeiten gibt es, angemessen auf ein von mir schwierig empfundenes Verhalten zu reagieren?
- Welche Möglichkeit passt zu mir?
- Wie kann ich das neu gewonnene Verhalten in meinen Alltag übertragen und dauerhaft sichern?

Zielgruppe:	Alle Mitarbeiter mit Kontakt zu Patienten und Besuchern
Dauer:	Zwei Tage, Folgetraining optional, sechs bis zehn TeilnehmerInnen
Punkte:	Freiwillige Registrierung für beruflich Pflegende: 10 Punkte

Oh nee, nicht die schon wieder

Konfliktfreie Zusammenarbeit im Krankenhaus

Situationen, die zu Konflikten führen können, gibt es bei der inter- und intradisziplinären Zusammenarbeit ebenso regelmäßig wie bei der Arbeit mit Patienten und Angehörigen. Einerseits gibt es viele sinnvolle und nützliche Konflikte, die es offen und freundlich zu besprechen und lösungsorientiert zu bearbeiten gilt. Doch es gibt auch unnötige Konflikte, größtenteils entstanden aus Missverständnissen und Vorurteilen; Konflikte, die die Arbeitsatmosphäre vergiften und noch weit in den Feierabend wirken.

In diesem Seminar geht es um einfache Techniken, mit denen Ihre MitarbeiterInnen in Zukunft in der Lage sind, viele Konflikte im Vorfeld zu vermeiden oder im beiderseitigen Einvernehmen zu lösen.

Ein Weg dorthin ist, das eigene Konfliktschema zu erkennen um stille TeilnehmerInnen zu befähigen, früher für ihre berechtigten Interessen einzustehen und nicht mehr zu warten, „bis ihnen der Kragen platzt“. Konflikt-erfahrene TeilnehmerInnen werden befähigt, ihre Interessen freundlich und wertschätzend zu formulieren. Denn die Erfahrung zeigt, dass viele in einem Konflikt Konfrontierte die Argumente durchaus nachvollziehen können, doch bei geringschätzigen Formulierungen des anderen „einfach zumachen“.

Ein anderer Weg zur konfliktfreien Zusammenarbeit führt über klare und wertschätzende Kommunikation. Hier werden Sprach- und Hörgewohnheiten aufgedeckt und hilfreichere Strategien an die Hand gegeben.

Der dritte Weg geht über die Übung. Die TeilnehmerInnen üben anhand von praxisnahen Fallbeispielen ihre Konflikte in kurzen, präzisen und wertschätzenden Gesprächen zu lösen.

- Wie ein Konflikt entsteht
- Eigene Konflikt-Schemata erkennen
- Die vier Möglichkeiten der Konfliktbearbeitung (4-Ohren-Modell)
- Die Schritte zur Konflikt-Lösung
- Klare Ziele statt vager Vorwürfe
- Über den Nutzen von Ich-Aussagen
- Geschickt auf Übergriffe und Provokationen reagieren

Zielgruppe: Alle Mitarbeiter

Dauer: Zwei Tage / oder ein Tag aufbauend auf ein Kommunikations-Seminar,
maximal zehn TeilnehmerInnen

Punkte: Ärztliche Fortbildung: 18 Punkte
Freiwillige Registrierung für beruflich Pflegende: 10 Punkte

Wege zur guten Zusammenarbeit mit anderen Abteilungen und Berufsgruppen

Hier kocht keiner sein eigenes Süppchen

Wenn ein Team seine Prozesse optimiert, kommt es vor, dass sich die Zusammenarbeit mit anderen Abteilungen oder Berufsgruppen verschlechtert.

Immer wieder kommt es zu Gesprächen, mit denen die Probleme der Schnittstellen gelöst werden sollen. Die Zeit für diese Gespräche ist meist knapp, die Interessen oft unterschiedlich.

Schnell sind sich die jeweiligen Teams einig: "Das Problem" sind die anderen, die offensichtlich unwillig oder unfähig sind. Und so kann sich die Stimmung zwischen den Teams ungehindert entwickeln: Von angespannt bis resigniert-aggressiv.

Weitere Gespräche mit neutralen Vermittlern werden oft skeptisch betrachtet. Schließlich wirken sie für viele wie ein weiteres Glied in der Kette erfolgloser Besprechungen.

In diesem Workshop gehen wir daher einen anderen Weg:

Sie laden das Team oder diejenigen ein, mit denen Sie die Zusammenarbeit verbessern wollen. Abends treffen sich alle Teams. Sie kochen, essen, plaudern und schaffen so eine Basis, auf der sie beruflichen Themen am nächsten Tag besprechen können.

Am nächsten Morgen besprechen wir, wo die Kommunikation, die Abläufe und die Zusammenarbeit beim Kochen gut funktioniert hat – und wo nicht.

Anschließend lernen alle die Methode der *Kollegialen Beratung* kennen, mit der sie anschließend Wege und Methoden für eine bessere Zusammenarbeit mit ihren Gästen finden.

Mit dieser Methode sind sie anschließend in der Lage, schwierige Situationen im kollegialen Austausch zu lösen.

Essen ist die einfachste Methode Menschen an einen Tisch zu holen.

Kochen am Vorabend: pro Teilnehmer/innen: 74 € ab einer Gruppengröße von 15 TN

Workshop: 1.590 €

Sicher kommunizieren und souverän entscheiden

Die optimale Notaufnahme

In der Notaufnahme werden viele weitreichende Entscheidungen getroffen, oft unter Zeitdruck.
Zusätzlich haben viele Patienten Angst oder Schmerzen, was ihre Kommunikationsfähigkeit stark beeinträchtigt.

Trotz dieser Bedingungen gilt es für die Ärzte der Notaufnahme, schnell die benötigten Informationen zu bekommen und anschließend ihre Entscheidung angemessen zu vermitteln.

Wenn wenig Zeit auf viel Angst trifft, das macht Kommunikation nicht einfach, oder?
„Doch, die Kommunikation kann dennoch einfach sein." sagt Dr. Thomas Fleischmann, Chefarzt und Fachbuchautor*.

Und so erklärt er in diesem Seminar:

- Warum ein Patientenkontakt in der Notaufnahme meist nur wenige Minuten dauern sollte
- Wonach Patienten Sie beurteilen – und wonach nicht (da gibt es Überraschungen …)
- Wie Sie die Zeit mit den Patienten begrenzen und ihnen trotzdem das Gefühl geben, dass es länger war
- Wann und wie Sie ein Gespräch strukturieren sollten – und wann nicht
- Warum Sie es in der Hand haben, ob Angehörige für oder gegen Sie sind
- Wie Sie Patienten gegenüber souverän wirken, auch unter Zeitdruck
- Sie werden sehen: Vieles gilt auch außerhalb der Notaufnahme…

Zielgruppe: Stationsärzte

Dauer: Ein Tag, maximal zehn TeilnehmerInnen

Punkte: Ärztliche Fortbildung: 9 Punkte
Freiwillige Registrierung für beruflich Pflegende: 8 - 10 Punkte

* Klinische Notfallmedizin. Zentrale und interdisziplinäre Notaufnahmen. 800 Seiten, 2011

* Hrsg.: Management der Notaufnahme. Patientenorientierung und optimale Ressourcennutzung als strategischer Erfolgsfaktor. 502 S., 2011

Mir ist aufgefallen, dass Sie …

Visitenbegleitung & Schattencoaching im Stationsalltag

Bei einem Schattencoaching begleiten wir Ärzte, Pflegende oder Verwaltungsmitarbeiter/innen circa eine Stunde bei ihrer Arbeit.
Anschließend geben wir Feedback und Tipps zu den erlebten Situationen.

Wir gehen beispielsweise mit zur Visite, sind bei der Behandlung von Notfällen dabei oder beobachten Mitarbeitergespräche oder Besprechungen.

Da alle unsere Coaches und Trainer im Krankenhaus gearbeitet haben und beim Schattencoaching weiß tragen, bleibt unsere Beobachterrolle für Patienten und Besucher unsichtbar.

Schattencoaching überzeugt aus mehreren Gründen:

Es zeigt Ihren MitarbeiterInnen,

- „blinde Flecken“ auf und hilft damit unbewusste Verhaltensweisen zu erkennen. Wurden bislang „blinde Flecken“ im Seminar ohne konkrete Beobachtung thematisiert, fühlten sich die Betroffenen meist nicht angesprochen.
- dass sie vieles sehr gut machen. Vor allem Dinge, die Vorgesetzte im Alltag nicht beobachten können.
- dass Weiterbildung ganz realitätsnah sein kann.

Wichtig ist, vor allem für die Skeptiker, dass sie während des Schattencoachings ihre normale Arbeit verrichten können und nur 10 - 15 Minuten für das Feedback benötigen.

Häufig werden wir gefragt: Verstellen sich die begleiteten Mitarbeiter nicht? Schließlich lässt sich kaum jemand gerne über die Schulter sehen.

Genau das ist einer der zentralen Punkte: Schattencoaching trifft (anfangs) selten auf begeisterte Teilnehmer. Und so zeigt sich schon im ersten Kontakt mit dem Coach, wie die Betreffenden mit belastenden Kontakten umgehen - eine Kompetenz, die sie im Krankenhaus sicherlich immer wieder brauchen. Sind sie freundlich-respektvoll oder brüsk-ablehnend?

Natürlich können wir eine Stunde jemandem ein anderes Verhalten vorspielen - im Rahmen der eigenen Möglichkeiten. Wer im Schattencoaching zumindest nicht negativ auffallen will, wird ein - in seinen Augen - angepasstes Verhalten zeigen. Doch dieses Verhalten bewegt sich immer im Spektrum der vorhandenen Kenntnisse und Fähigkeiten. So geht es beim Schattencoaching - mehr als bei anderen Trainingsmethoden - um das erste Axiom von Watzlawick: Man kann sich nicht nicht verhalten.

Darum wirkt Schattencoaching - immer.

Zitat

„Ich möchte mich noch einmal für das Kommunikationstraining in der Klinik für Kinderchirurgie … bedanken, an dem fast alle Ärztinnen und Ärzte unserer Klinik teilnehmen konnten. Insbesondere die individuelle Beratung nach einem echten Arzt-Patientengespräch (Schattencoaching - Visitenbegleitung) wurde als sehr gut empfunden und "habe am meisten gebracht". Aber auch das Seminar am Nachmittag mit Eingehen auf aktuelle Problemsituationen und vielen Beispielen wurde als sehr praxisrelevant und förderlich empfunden. Einhellig bestand die Meinung, dass eine solche Schulung unbedingt - am besten regelmäßig - wiederholt werden sollte.“ Dr. Volker S., Oberarzt, Marienhospital Herne“

Dauer: Für die Verbesserung des Patientenkontakts empfiehlt sich eine Stunde pro Teilnehmer, bei anderen Situationen, z. B. einem Führungscoaching kann die benötigte Zeit länger sein.
Bei einigen Kunden kombinieren wir das Schattencoaching mit einem anschließenden kurzen Training. Vormittags begleiten wir beispielsweise die MitarbeiterInnen der Notaufnahme, nachmittags kommt das Team in ein 3,5-stündiges Seminar, in dem wir die Beobachtungen gemeinsam besprechen und mit Tipps und kleinen Übungen vertiefen.

Hinweis: Im Laufe der letzten zehn Jahre haben wir beobachtet, dass die Effektivität von Weiterbildung im ärztlichen Dienst von der Zustimmung der leitenden Ärzte abhängt. Alle Chefärzte, die anfangs zu einer 3,5-stündigen Kick-off-Veranstaltung gekommen sind, haben anschließend ihren Mitarbeitern eine Teilnahme empfohlen oder sie dazu verpflichtet.

Kosten:

Pro Tag	1.700 € (+ 19% Mehrwertsteuer)
Pro Stunde	250 € (+ 19% Mehrwertsteuer)
Fahrtkosten	0,40 € / km (+ 19% Mehrwertsteuer)

Einleitendes Seminar für Leitende Ärzte 725 €

Coaching ist von der Bezirksregierung nicht mehrwertsteuerbefreit.

Zeit und Nerven schonen

Grundlegende Kommunikationstechniken im ärztlichen Alltag

Zeitmangel und hohe Komplexität bestimmen den Krankenhausalltag. Gleichzeitig soll der Patient gut aufgehoben, professionell betreut und ausreichend informiert sein. Ein Spagat für jede Ärztin, jeden Arzt.

Gezielte verbale und nonverbale Kommunikation gestaltet Abläufe reibungsloser, vermittelt dem Patienten Sicherheit, entschärft Konfliktsituationen und beugt Missverständnissen vor. Zwischen Erfolg und Beschwerde liegt manchmal nur ein kleines Wort.

- Sicheres Auftreten vermittelt Vertrauen
- Richtige Kommunikation spart Zeit
- Vermeidung von Diskussion und Verzögerung
- Provokationen entspannt begegnen
- Umgang mit Beschwerden
- Konflikte entschärfen
- Hilfreiche Kommunikation in typischen Situationen, wie das Überbringen schlechter Nachrichten
- Bei Bedarf: Kulturelle Besonderheiten (ausländische Ärzte / deutsche Patienten und Angehörige)

Dieser Kurs kann gut mit einer (Visiten-) Begleitung vor Ort kombiniert werden. Wir empfehlen eine Dauer von 30 – 40 Minuten pro Ärztin / Arzt.

Zielgruppe: Primär für Berufsanfänger aber auch für Ärzte, die eine höhere kommunikative Sicherheit erlangen und vielleicht spezielle Situationen üben möchten

Methoden: Analyse von Gesprächssituationen in kurzen Lehrgesprächen, Vorträgen und Diskussionen, kleine Übungen an Fallbeispielen

Dauer: 7 ½ Stunden, bis zu acht TeilnehmerInnen

Punkte: Ärztliche Fortbildung: 8 Punkte

Wie er arbeitet? Zuverlässig, pünktlich, effektiv

Effektives Zeit- und Selbstmanagement für Krankenhaus-Ärzte

Zeit ist eine Ressource, die immer knapper wird. Dichter werdende Arbeitsabläufe und der Wunsch, alles sofort, gleichzeitig und am liebsten selbst zu erledigen, führen häufig zu einem enormen Druck und Stress im Klinikalltag. Die Weitergabe von Informationen und die notwendige Kommunikation mit den Mitarbeitern verschlingen immer mehr Zeit. Führungsarbeit kostet Zeit.

Die TeilnehmerInnen lernen ihre typischen Belastungssituationen kennen und sind in der Lage, ein sinnvolles Selbstmanagement mit einer entlastenden und professionellen Arbeitsorganisation zu verbinden und die Chancen der Delegation als Führungsinstrument zu nutzen.

Ziel des Seminars ist es, sich bewusst mit dem Faktor Zeit auseinanderzusetzen und individuell passende Strategien für die tägliche Arbeit zu entwickeln. Ein effizientes Selbstmanagement und eine effektive Gestaltung des Arbeitsgebietes schaffen die Voraussetzung, die eigenen Prioritäten und die der MitarbeiterInnen im Auge zu behalten.

- **Analyse der aktuellen Arbeitssituation**
  Kritische Reflexion eigener Planungen und Gewohnheiten
  Überprüfen der persönlichen Arbeitsorganisation durch Ermittlung von Zeitdieben und Zeitfallen, Störfaktoren- und Tätigkeitsanalyse
- **Typgerechte Arbeitsorganisation**
  Persönlichkeitsbedingte Stärken und Stolpersteine in der Arbeitsorganisation. Wie delegiere ich typgerecht und motivierend? Teamarbeit effektiv gestalten
- **Führen und Entscheidungen treffen**
  Bedeutung von Zielsetzung und Zielerreichung, Entscheidungen treffen und Prioritäten setzen (Pareto-Prinzip, Prioritäten ABC und Eisenhower-Prinzip)
- **Individuell passende Methoden effektiver Planung und deren Umsetzung**
  Beispiele für Planungsinstrumente und Hilfsmittel, am Bedarf der Gruppe orientiert: MindMap, Terminplanung: Tages-, Wochen- und Monatsplanung (ggf. Hinweis auf das Arbeiten mit Outlook oder anderen elektronischen Planungsinstrumenten), Aufgabenplanung: To-do Liste, „System sauberer Schreibtisch“: Kurzfristige Ablage, längerfristige Ablagesysteme, Benutzung von Checklisten, Wiedervorlagesysteme u.a.

„Im November 2010 durfte ich Ihr Seminar „Arbeitsmethoden“ besuchen. Es wurde an einer Stelle erwähnt, dass man ca. 70 Mal etwas machen muss, bis es sich als Gewohnheit eingeschliffen hat. – Nun sind ca. 70 Arbeitstage ins Land gegangen und ich möchte Ihnen kurz mitteilen, was ich an Schulungsinhalten in den Alltag hinein retten konnte:

- *Abends ist mein Arbeitstisch frei von Zetteln und Unterlagen. (In der Woche nach der Schulung habe ich einen ca. 10cm hohen Stapel Papier entsorgt, der sich vorher gleichmäßig über den Tisch verteilt hat.)*
- *Ich führe konsequent eine Aufgabenliste in EXCEL. (Die Aufgabenliste hat ca. 30 – 40 Punkte, davon aber nur 0 bis max. 2 Punkte mit „Prio 1“! – Erstaunlich aber es geht!!!)*
- *Mein bestehendes Protokollbuch führe ich konsequent. Mein persönlicher „Aha-Effekt“ war die Verknüpfung zu der Aufgabenliste und dem Kalender.*
- *Die Zeit vor 8:00 Uhr gehört mir. Hier wird die Aufgabenliste gelesen, der Tag geplant und einige kleinere To-Do´s erledigt.*

Alles in allem war das Seminar für mich sehr nützlich! – Besonders durch Aufgabenliste (die nichts vergisst) und den leeren Schreibtisch kann ich nach der Arbeit „abschalten“. – Die Nerven bedanken sich. – Also auch ein gutes Mittel zur „Stressbewältigung“. Bernhard L.

Zielgruppe: Stationsärzte

Dauer: Ein Tag, bis zu acht TeilnehmerInnen

Punkte: Ärztliche Fortbildung: 9 Punkte

Der zufriedene Patient

Vertiefende Kommunikationstechniken im ärztlichen Alltag

In dem Buch "Die verlorene Kunst des Heilens" schreibt der weltberühmte Kardiologe Bernard Lown, die für ihn denkwürdigste Beschreibung einer guten Arzt-Patient-Beziehung stamme von einer sibirischen Ärztin. Sie habe ihm gesagt: "Jedes Mal, wenn ein Arzt einen Patienten sieht, sollte sich der Patient anschließend besser fühlen." Die Idee ist so treffend, dass wir sie gerne erweitern möchten: Das Ziel dieses Seminars ist es, die Kommunikation so zu verbessern, dass es Patient und Arzt anschließend besser geht.

Der erste Eindruck. Wie Fachärzte den Erstkontakt zum Patienten optimal und effizient gestalten können.

Schnell zum guten Kontakt. 92% der (befragten) Patienten wünschen sich ein besseres Gespräch zwischen Arzt und Patient.* Doch der Druck auf die Ärzte ist groß und sie haben wenig Zeit. Mit diesem Wissen schaffen sie auch in kurzer Zeit Nähe und eine vertrauensvolle Atmosphäre.

Alles klar? 93% aller (befragten) Patienten sind verständliche Informationen "sehr wichtig". Allerdings verstehen weniger als 30% das, was Ärzte ihnen sagen.** So geht es besser.

Zeit gespart. Mit den richtigen Gesprächstechniken erhalten sie schneller die benötigten Informationen und kommen effizienter zum Ziel. Das spart Zeit und Nerven.

Compliant? Techniken, Regeln und Haltungen, die es wahrscheinlicher machen, dass Patienten (und Angehörige) dem ärztlichen Rat folgen. Nicht immer, doch in Zukunft häufiger.

Der blinde Fleck. “Uns interessiert der Patient nur, wenn er auf dem OP-Tisch liegt“ ist die ärztliche Auskunft, die die Mutter eines frisch Herz-Lungen-transplantierten Sohnes in einem großen deutschen Transplantationszentrum erhält. "Haarverlust ist doch kein Ich-Verlust", so wird eine durch Chemotherapie kahl gewordene krebskranke Frau belehrt. Die Interpretation eines angiographischen Befundes durch den Kardiologen lautet: "Dieses eingeengte Blutgefäß ist ein Witwenmacher".***

„Da fehlen mir die Worte“. In einigen Situationen fehlen uns einfach die Worte. Hier üben die TeilnehmerInnen hilfreiche Strategien, auch in sprachlosen Momenten warmherzig und zugewandt reagieren zu können.

Zielgruppe: Stationsärzte

Dauer: Zwei Mal 7 ½ Stunden oder vier Mal 4 Stunden, bis zu zehn TeilnehmerInnen

Punkte: Ärztliche Fortbildung: 18 – 20 Punkte

* Das Gespräch mit dem Arzt hat für Patienten die höchste Priorität. Ärzte Zeitung, 28.02.2001 http://www.aerztezeitung.de/docs/2001/02/28/038a0101.asp

** Dierks, M. L. et al.: Patientensouveränität - Der autonome Patient im Mittelpunkt. Arbeitsbericht Nr. 195 der Akademie für Technikfolgenabschätzung in Baden-Württemberg. Stuttgart. 2001.

*** Persönliche Mitteilung der Mutter. 2003 / Tausch, A.: Gespräche gegen die Angst. Rowohlt, Reinbek, 1997. / Lown, B.: Die verlorene Kunst des Heilens. Schattauer, Stuttgart New York. 2002. S. 103

Sagen Sie das doch gleich! Compliance erhöhen

Methoden für das wirkungsvolle Patienten-Gespräch

Nach diesem Seminar

- wissen die TeilnehmerInnen, wie sie ihre Patientengespräche wirksamer und schneller führen können.
- erkennen sie die Fallen der Missverständnisse leichter.
  Daher werden Therapieanweisungen und -vorschläge häufiger befolgt.
- können sie die Bedürfnisse ihres Gegenübers besser vom Verhalten und den Äußerungen trennen. Sie werden sie leichter verstehen und beraten können.

Grundlagen eines patientenorientierten Beratungsgespräches. Die einzelnen Phasen eines Patientengespräches: Vom schnellen Vertrauen schaffen, dem an Informationen orientierten Gesprächsstil bis hin zu einem positiv-motivierenden Abschluss.

Wahrnehmung und Wirklichkeit. „Der nervt mich jetzt“ sagt sich vielleicht der eine oder andere im Stillen. Doch es liegt nicht nur die Schönheit, sondern auch unschöne Momente in den Augen des Betrachters. Die TeilnehmerInnen lernen, schneller zwischen ihren Interpretationen und den echten Wahrnehmungen zu unterscheiden

Befehlsfreie Sprache. Manche reagieren sensibel darauf, wenn man ihnen sagt, was sie tun müssen („Sie müssen das unterschreiben, … abnehmen, … mit dem Rauchen aufhören.“) Statt der Aufforderung zu folgen, reagieren sie mit Abwehr. Hier entwickeln die Teilnehmer neue, treffendere Formulierungen. Zum Beispiel: „Ich benötige hier Ihre Unterschrift.“ oder „Es ist entscheidend, dass Sie …“

Motivieren und Überzeugen. Welche psychologischen Regeln helfen uns, Menschen von etwas zu überzeugen? Experimente im Krankenhaus haben gezeigt, dass beispielsweise eine kurze Erklärung eine dreimal so hohe Compliance erzeugt wie eine einfache Anordnung. Hier betrachten wir verschiedene erfolgreiche Methoden für eine schnellere, erfolgreichere Arbeit mit Patienten.

Zielgruppe:	Ärzte
Methoden:	Lehrgespräche und kurze Vorträge, Analyse von Fallbeispielen, Gesprächs-Übungen
Dauer:	Ein Tag / Coaching-Folgetag optional, bis zu zehn TeilnehmerInnen
Punkte:	Ärztliche Fortbildung: 9 Punkte Freiwillige Registrierung für beruflich Pflegende: 8 Punkte

Hallo Chef

Führungsseminar für leitende Ärztinnen und Ärzte

Für einen neuen Chefarzt hat sich nicht nur das Spektrum seiner medizinischen Aufgaben deutlich erweitert. Vielmehr wird von ihm erwartet, dass er sich auch als echte Führungskraft, als erfolgreicher Manager seiner Abteilung und als kompetenter Partner des Krankenhausmanagements positioniert.

Dazu benötigt er

- Orientierung in den neuen Führungs-Aufgaben.
- das organisationsrechtliche und betriebswirtschaftliche Wissen, um eine Abteilung zu führen.
- das sichere Beherrschen der modernen Führungswerkzeuge, um beispielsweise neue Mitarbeiter zu gewinnen, sie strategisch zu entwickeln und dauerhaft zu halten.
- die Fähigkeiten, Veränderungen gut zu planen, erfolgreich zu initiieren und zielsicher umzusetzen.
- eine klare eigene Vorstellung seiner neuen Rolle.
- Methoden sich in der Öffentlichkeit (und vor Einweisern) professionell zu positionieren.

Zielgruppe:	Künftige und bereits in dieser Funktion tätige Chefärzte und Abteilungsleiter, die sich verantwortungsvoll auf ihre Aufgaben vorbereiten und qualifizieren wollen	
Dauer:	Führung 32 Stunden	
	Betriebswirtschaft	8 Stunden
	Kontakte pflegen und nutzen	16 Stunden
Referenten:	Leitende Ärzte und Management-Trainer	
Kosten:	Pro Teilnehmer bei einem offenen Seminar 2.490 €	
	Als fester Gruppenpreis 9.900 €, z. B. in ihrem Krankenhaus	
	Das Seminar ist MwSt.-befreit nach § 4 UStG.	

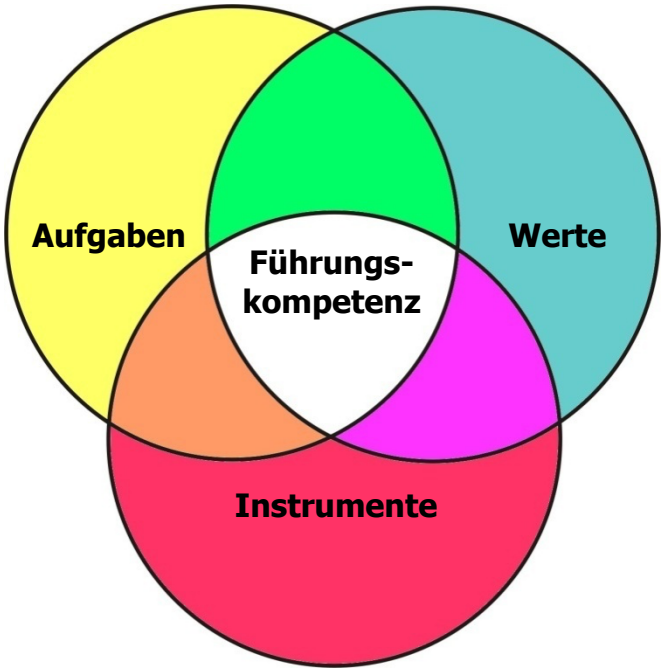
Die Führungsrolle

1.1 Die Rolle der Führungskraft

1.2 Aufgaben

1.2.1 Regelkreis Management

1.2.2 Personalentwicklung



1.3 Führung

1.3.1 Stile

1.3.2 Grundhaltung

1.3.3 Philosophie & Leitbild

1.4 Instrumente

1.5 Mitarbeiter-Gespräche

1.6 Strukturierte MA-Gespräche; Kritik-Gespräche, Konflikt-Gespräche, Kontroll-Gespräche, Entwicklungs-Gespräche

1.7 Schnittstellen-Kooperation
Interdisziplinäre Teams
Teamübergreifendes Arbeiten

Betriebswirtschaft

2.1 Krankenhausfinanzierung

2.2 Betriebswirtschaftliche Anforderungen

2.3 Strategische Planung

2.4 Medizinische Infrastruktur

3.1. Einweiser gewinnen und rückgewinnen

3.1.1 Einweiser Analyse

3.1.2 Konkurrenzanalyse

3.1.3 Ziele definieren

3.1.4 Marketing-Instrumente: Überblick und Planungshilfe

3.1.5 Fortbildung als Netzwerkveranstaltung

3.2 Repräsentieren nach außen

3.2.1 Ziele definieren – wie soll unsere Außendarstellung sein?

3.2.2 Ist-Situation – wie werden wir wahrgenommen?

3.2.3 Presse als Partner nutzen

3.2.4 Broschüren, Flyer, Newsletter, Plakate, Anzeigen: Welche Medien bringen welchen Nutzen?

3.2.5 Veranstaltungen als Imageträger

3.2.6 Krisen-Management – was tun, wenn was passiert ist?

3.3. Das persönliche Renommee in der Öffentlichkeit

3.3.1 Chefarzt als Aushängeschild: Experte, Ausbilder, Vertrauensperson

3.3.2 Forschung und Lehre – Themen für die breite Öffentlichkeit?

3.3.3 Überblick: von 1:1 Kommunikation bis zur Nutzung der neuen Medien

3.3.4 Kontakte pflegen und erweitern

Herzlich willkommen!

Der optimale Empfang – persönlich und am Telefon

Ob und wie sich Patienten in unserem Krankenhaus aufgehoben fühlen, können wir schon früh steuern. Ein freundlicher und professioneller Erstkontakt erleichtert die Arbeit, gibt Patienten das Gefühl gut aufgehoben zu sein und vermittelt ihnen unsere Wertschätzung. Doch was gehört zu einem guten Service? Wann fühlen Patienten sich bei uns aufgehoben und professionell betreut? In diesem Seminar kommen die TeilnehmerInnen zu neuen Erkenntnissen und erinnern sich sicherlich auch an das eine oder andere in Vergessenheit Geratene. So können sie alltägliche Situationen leichter bewältigen und viele Konflikte frühzeitig vermeiden.

Der erste Eindruck

Was Sie tun können, den ersten Eindruck für sich und Ihr Haus noch besser zu gestalten.

Einfach freundlich

Zwischen freundlich und abweisend steht oft nur ein kurzes Wort, eine kleine Geste.
Hier erleben Sie spannende Tipps für ein leichteres und freundlicheres Arbeiten.

Lösungen statt Probleme

Formulierungen wie „Das kann ich Ihnen nicht sagen." wirken abweisend und desinteressiert. Positiver wirkt es, wenn Sie stattdessen Lösungen anbieten. Zum Beispiel: „Ich informiere mich und sage Ihnen morgen Bescheid."

Gut verständlich erklären

Im Krankenhaus erleben wir es täglich: Nur wenige Patienten sagen offen, wenn sie etwas nicht verstehen. Hier üben Sie, komplexe Sachverhalte leicht verständlich zu vermitteln.

Befehlsfreie Sprache

Viele Patienten reagieren mit Widerstand, wenn sie hören, dass sie etwas tun müssen („Sie müssen erst zum Röntgen, …das unterschreiben, … die Einweisung mitbringen."). Ein freundliches: „Bitte gehen Sie jetzt zum Röntgen" klingt nicht nur netter, es wird auch schneller befolgt.

In heißen Situationen cool bleiben

Unfaire Angriffe oder Provokationen machen viele hilflos oder wütend. Auf ein „Das ist ja mal wieder typisch!" lenkt zum Beispiel eine freundlich-interessierte Frage „Was finden Sie typisch?" einen persönlichen Angriff auf die Sachebene, die sich viel leichter diskutieren lässt.

Zielgruppe: Mitarbeiter mit Telefonkontakten

Dauer: Ein Tag

Punkte: Ärztliche Fortbildung: 9 Punkte
Freiwillige Registrierung für beruflich Pflegende: 8 Punkte

So wird es besser

Mit der Zukunftswerkstatt Perspektiven für die Zukunft entwickeln

Die Zukunftswerkstatt ist optimal geeignet um wichtige Prozesse in Ihrem Haus zu optimieren und führt gleichzeitig zu einer hohen Identifikation Ihrer MitarbeiterInnen mit Unternehmens-Zielen.

Ziel ist es, Perspektiven für die gemeinsame Zukunft zu entwickeln und konkrete Schritte zur Erreichung dieser Ziele zu planen. Ihre MitarbeiterInnen setzen sich in unterschiedlicher Form mit der jeweiligen Thematik auseinander. Sie arbeiten assoziativ, spielerisch, kreativ und kognitiv. Mal geschieht die Auseinandersetzung in Kleingruppen, mal im Plenum und mal alleine.

1. Schritt Kritikphase

In der Kritikphase wird eine Bestandsaufnahme der Gegenwart vorgenommen. Die Kritik aller Teilnehmenden, das Unbehagen, die Probleme - also alles das, was die Gegenwart belastet. Diese Punkte werden gesammelt und ergeben in der Zusammenschau ein umfassendes Bild der Belastungen des Ist-Zustandes.

2. Schritt Visionsphase (Phantasiephase)

Das Besondere am Instrument "Zukunftswerkstatt" ist der nun folgende Schritt. Statt wie üblich, von der Kritik aus die Perspektiven für die Zukunft zu entwickeln, folgt zunächst die Visionsphase. Hier entwickeln die Teilnehmenden das Bild einer Zukunft, in der sich alle ihre Wünsche erfüllt haben, in der sie so leben und arbeiten, wie es ihnen optimal erscheint.

3. Schritt Verwirklichungsphase

Sind die Visionen entwickelt - individuell und im Team - beginnt die Realisierungsphase. Hier werden zentrale Elemente der Visionen identifiziert, um daraus konkrete Ziele für die Arbeit abzuleiten. In dieser Phase geht es darum, eine Verbindung zwischen dem Ist-Zustand und dem gewünschten Zustand, der Vision, herzustellen und konkrete Handlungsschritte zu entwickeln.

In dieser Phase zeigt die Geschäftsführung auf, welche Ziele umgesetzt werden sollen und welche Wege dorthin möglich sind.

Zielgruppe: Alle

Dauer: Ein bis drei Tage, zehn bis fünfzig TeilnehmerInnen

Und abends auch mal tanzen gehen

Gesund und leistungsfähig in Beruf und Alltag

Mit diesem Seminar-Programm sorgen wir dafür, dass die Teilnehmer gesünder und leistungsfähiger auf die ansteigenden Belastungen des Arbeitsalltags reagieren und die ständig wachsenden psychischen Beanspruchungen besser kompensieren können.

Wir werden dabei die Seminarteilnehmer mit drei Säulen unterstützen:

Methodisch durch das Nutzen der erfolgreichsten Arbeitsmethoden aus dem Zeit- und Selbstmanagement.

Mental durch die Fähigkeit, erfolgreich mit Belastungen und Stress umzugehen mit den Werkzeugen des Stressmanagements und des Work-Life-Balance.

Körperlich durch eine Diagnostik der momentanen körperlichen Belastbarkeit und einer Analyse der aktuellen Stressbelastung.

Die Teilnehmer erhalten allgemeine Trainingsempfehlungen zur Verbesserung der Herz-Kreislauf- und Stoffwechselfunktionen sowie BusinessGym-Übungen zum Abbau der muskulären Dysbalancen durch die einseitige Belastung am Arbeitsplatz. Bei einem zweitägigen Seminar erhalten die Teilnehmer auch umsetzbare individuelle Empfehlungen zur Verbesserung ihrer körperlichen Leistungsfähigkeit und zum Abbau ihrer persönlichen Dysbalancen im Bewegungsapparat.

Neu an diesem Programm ist, dass diese drei Säulen miteinander verwoben werden und dadurch die Komplexität der beruflichen sowie privaten Situation betrachtet wird. Geklärt wird die Frage: Wie organisiere ich meinen Arbeitstag so, dass ich nicht „nur“ meinen Arbeitsablauf besser organisiere, sondern gleichzeitig auch meinen geistigen und körperlichen Ausgleich einplane, um gesund und leistungsfähig zu bleiben.

Körper-Management

- Theorie über die Bedeutung der Gesundheit für die Belastbarkeit am Arbeitsplatz
- Stresstest
- Gruppendynamische Übungen
- Ausdauerübungen zur Verbesserung der Konzentrationsfähigkeit bei der Arbeit
- Funktionsgymnastische Übungen zur Kompensation der einseitigen muskulären Beanspruchung am Arbeitsplatz
- Individuelle Bedarfsanalyse gesundheitsfördernder Maßnahmen

Bei einem zweitägigen Seminar kommen folgende Inhalte hinzu:

- Sportspielerische Übungen unter Belastung
- Bestimmung der individuellen Belastbarkeit bei Ausdauerübungen
- Analyse individueller muskulärer Dysbalancen im Bewegungsapparat
- Koordinationsübungen zur Verbesserung der geistigen Leistungsfähigkeit
- Gesunde Ernährung
- Entspannungsmaßnahmen

Zielgruppe: Alle Mitarbeiter

Dauer: Nach Absprache

Seminarreihe „Gesund Führen“

Start: Rollenverständnis „Führungskraft oder Kollegin?“ - 2 Tage

Wie schaffe ich mir Freiräume für meine Führungsarbeit? - Welche Verantwortung habe ich als Führungskraft meinen MitarbeiterInnen und dem Unternehmen gegenüber? - Muss ich die beste Fachkraft sein? Was muss ich wissen und können? Und was nicht? - Wie qualifiziere ich meine MitarbeiterInnen ausreichend und angemessen? - Wie setze ich die Dinge um, die mir wichtig sind? Wie gehe ich dabei mit Widerstand um? - Was sollte ich bei schwierigen Mitarbeitergesprächen unbedingt beachten? - Was ist für mich und das Unternehmen bei den jährlichen Mitarbeitergesprächen wichtig?

Nach 3 Monaten … Prozesse gestalten „Nicht in sondern an der Abteilung arbeiten“ - 1 Tag

Wie sorge ich dafür, dass sich meine Mitarbeiter als Team verstehen? - Wie sorge ich für effiziente Stationsabläufe? Auch in Zusammenarbeit mit anderen Berufsgruppen und Abteilungen. - Wie sichere ich die Qualifizierung meiner MitarbeiterInnen während der täglichen Stationsarbeit?

Nach 3 Monaten … Die neuen Generationen gewinnen / motivieren / halten 1 Tag

Worin unterscheidet sich die kommende Generation von den anderen? - Warum unterscheidet sich die Generation so grundlegend? - Was bedeutet das hinsichtlich meiner Mitarbeiterführung in Zukunft? - Was sollte ich bei der Führung und der Kommunikation mit der kommenden Generation unbedingt beachten? - Wie integriere ich die neue Generation in das bestehende Team? - Wie nutze ich die Stärken und Kompetenzen der neuen Generation bestmöglich?

Nach 3 Monaten … Arbeit und Gesundheit „Wie Arbeit wieder Spaß macht“ - 1 Tag

Macht die Arbeit heute eher krank? - Woran erkenne ich, ob ich oder meine Mitarbeiterin gefährdet ist?- Welche Persönlichkeits- und Verhaltensmuster erhöhen das Risiko einer Erkrankung? - Wie gestalte ich eine "gesunde" Beziehung zu meinen MitarbeiterInnen? - Wie kläre ich Konflikte zwischen und MitarbeiterInnen angemessen? Wie viel darf ich fordern ohne zu überfordern? - Wie motiviere ich meine MitarbeiterInnen (und mich) in lang anhaltenden, schwierigen Situationen?

Zwischen den einzelnen Modulen … Der Führungskreis "Mein neues Team"

- Regelmäßiger Austausch der SeminarteilnehmerInnen zwischen den einzelnen Modulen
- Gemeinsames bearbeiten der Hausaufgaben bis zum Folgeseminar
- Der Trainer steht Einzelnen und der Gruppe zu festen Zeiten zur Verfügung (Telefonisch, per Mail, ggf. persönlich)
- Optional: Begleitendes Coaching (1-4 Stunden) für die Teilnehmenden

Resilienz - Geistige Widerstandskraft für den Berufsalltag lernen und erfolgreich mit kritischen Situationen in der Pflege umgehen

Burn-Out wird zur Krankheit unserer Zeit und gilt bereits als gesellschaftlich akzeptierte Form der Depression und Angst-Störung. So wird der Eindruck erweckt, die Betroffenen seien nicht selbst verantwortlich; hier sind es Erwartungen, Leistungsdruck und „Firmenkultur“, die zunehmend krank machen.

Mit gezieltem psychologischen Training kann man sich gegen gefürchtete Angriffe des beruflichen Alltags wappnen: Resilienz, die Widerstandskraft gegen „Störungen“ aller Art.

Das Konzept der Resilienz beruht auf Erkenntnissen der Psychologie und setzt dort an, wo äußere Einflüsse und Psyche aufeinander prallen. Es setzt voraus, dass der Mensch eine gewisse „Kompetenz zur Selbstpflege“ mitbringt, die man also stärken kann.

Selbstwirksame Mitarbeiter sind eine wichtige Voraussetzung für eine erfolgreiche Organisation. Dieser Workshop soll die Teilnehmer in das Grundkonzept der Resilienz-Arbeit einführen und die verschiedenen Facetten von Widerstands-Fähigkeit verdeutlichen. Im Mittelpunkt steht ein konstruktiver, selbstschützender Widerstand, der mich selbst betrachtet und nicht die Umwelt als potentiellen Aggressor wahrnimmt und stigmatisiert.

Die Ausgewogenheit von Berufs- und Privatleben wird in den Focus gerückt. Durch die Resilienzarbeit können Sie auch Ihre private Zeit wieder besser genießen und zum Auftanken nutzen.

Die Wirkung:

- ✓ Eigene Stressoren erkennen
- ✓ Die frühzeitige Wahrnehmung der kritischen Situation
- ✓ Das Ziel, sich nicht von einer Situation überrollen zu lassen
- ✓ Psychologische Hintergründe erkennen und verstehen
- ✓ Persönliche Bewertungsmuster erkennen
- ✓ Persönliche Resilienz-Faktoren reflektieren und einschätzen
- ✓ Perspektivwechsel; weg von der Opferrolle hin zur Lösungsorientierung
- ✓ Entwicklung und Stabilisierung von Resilienz
- ✓ Selbstwirksamkeit stärken

Gut ergänzen kann man diesen kognitiven Workshop mit Elementen der Körperarbeit und Achtsamkeit, um auch die physiologische Ebene von Stress und Anspannung zu berücksichtigen.

Wichtig: Dieser Workshop wird normalerweise 2- oder 3-tägig angeboten.

Für eine 1-tägige Veranstaltung sollten die zu berücksichtigenden Inhalte in Absprache mit dem Trainer sorgfältig ausgewählt werden.

Ressourcen nutzen – Stress abbauen – Aktiver Umgang mit Stress

Effektive Burnout-Prophylaxe

Immer am Ball, immer am Laufen und Funktionieren, immer schneller, immer besser und immer mehr in immer weniger Zeit? Da entsteht leicht negativer Stress, der als krankmachend und belastend erlebt werden kann und der im schlimmsten Fall zu einem Burnout führt.

Stress gehört in einem gewissen Maße zum modernen, dem ständigen Wandel unterworfenen Arbeitsalltag. Gerade im Krankenhausalltag ist Stress ein ständiger Begleiter. Dabei ist nicht nur „Stress zu haben“ das Problem, sondern auch der persönliche Umgang damit.

Gerade die Arbeit in Helferberufen wird häufig als belastend erlebt, da die Abgrenzung hier besonders schwer ist. Umso wichtiger ist es, frühe Warnsignale zu kennen und auch wahrzunehmen und gleichzeitig wirkungsvolle Strategien im Umgang mit Stress zur Hand zu haben.

Wie kann ich mein eigenes Potenzial an Ressourcen fördern und nutzen, um in Zeiten knapper werdender äußerer Ressourcen negativem, krankmachendem Stress aktiv zu begegnen? Wie gelingt es mir, den Kopf nach der Arbeit freizubekommen und etwas für mich zu tun? Diese und andere Fragen den Stress betreffend stehen im Mittelpunkt dieses Seminars.

Um Stress aktiv anzugehen, kann es hilfreich sein, Ursachen und Wirkungsweise von Stress zu kennen. Zugleich ist es auch sehr nützlich, den eigenen, erfolgreichen Weg im Umgang mit Stress zu kennen und auszubauen. Deshalb werden in diesem Seminar verschiedene Methoden der Stressbewältigung aufgezeigt und die TeilnehmerInnen darin unterstützt, ihre Ideen für einen persönlichen Weg im Umgang mit stressbelasteten Situationen zu entwickeln.

Inhalte:

- Burnout und Stress: Ursachen, Dynamik des Stressgeschehens, Stress-Symptome und Warnsignale
- Persönliche Stressoren – unsere inneren Antreiber
- Aktiver Umgang mit Stress – Eigene Ressourcen wahrnehmen und aktivieren
- Möglichkeiten der Entspannung und Aktivierung
- Ideen für einen persönlichen Weg im Umgang mit Stress
- Übertragungsmöglichkeiten in den Alltag – Persönliche Zielvereinbarung

Zielgruppe: Alle Mitarbeiter

Dauer Ein Tag

Der Wissens-Baukasten

Expertenstandards

Die Einführung und Umsetzung der vom DNQP entwickelten Expertenstandards ist seit Sommer 2008 für alle zugelassenen Pflegeeinrichtungen gesetzlich vorgeschrieben.

Um Ihnen eine, auf die individuellen Bedürfnisse Ihres Unternehmens abgestimmte, Lösung anbieten zu können, haben wir ein Baukasten-System entwickelt.

Passend zum Schulungsbedarf Ihrer Mitarbeiter können Sie jeweils zwei Expertenstandards pro Seminartag beliebig miteinander kombinieren.

Zielgruppe: Pflegekräfte

Dauer: Ein Tag, bis zu zehn TeilnehmerInnen

- Dekubitus-Prophylaxe
- Sturz-Prophylaxe
- Entlassungs-Management
- Ernährungs-Management
- Schmerz-Management
- Pflege chronischer Wunden
- Förderung der Harnkontinenz
- Erhaltung und Förderung der Mobilität

Sturz-Prophylaxe

Stürze von älteren Menschen werden häufig als Konsequenz des Alterungsprozesses angesehen.
Um Stürze zu vermeiden, werden Patienten und Bewohner, häufig auch auf Wunsch der Angehörigen, weiter in ihrer Mobilität eingeschränkt. Dies hat zur Folge, dass der Verlust aller zum sicheren Gang benötigten Ressourcen weiter voranschreitet. Eine Spirale, an deren Ende häufig die Immobilität steht, wird in Gang gesetzt.

Ziel des Seminars ist Ihnen die Anforderungen des Expertenstandards darzustellen und Möglichkeiten des Praxistransfers für Ihre Einrichtung zu vermitteln.

- Rechtliche Aspekte
- Sturzursachen und –folgen
- Instrumente und Maßnahmen zur Sturzprophylaxe
- Sturzdokumentation
- Implementierungsmöglichkeiten in die Praxis

Die Ziele werden anschließend schriftlich festgehalten und im weiteren Arbeitsalltag von Zeit zu Zeit überprüft. Dieses Verfahren kann auch als niedrig-schwelliger Start für Zielvereinbarungs-Gespräche eingesetzt werden.

Entlassungsmanagement

Der Expertenstandard Entlassungsmanagement stellt Kliniken und die Pflegefachkräfte vor neue Herausforderungen. Denn speziell die MitarbeiterInnen der Pflege steuern in Zukunft die mit der Entlassung zusammenhängenden Prozesse.

- Theorie des Expertenstandards
- Die Anforderungen des Standards
- Die Umsetzung in der Praxis
- Anwendungsbeispiele
- Instrumente in der Anwendung entwickeln und in der Praxis einsetzen
- Nachsorge durch vernetzte Strukturen
- Gründung von Netzwerken

Ernährungsmanagement

Essen und Trinken sind menschliche Grundbedürfnisse und spielen daher eine wichtige Rolle für Gesundheit und Wohlbefinden. Kranke und pflegeabhängige Menschen können sich selbst oft nicht angemessen ernähren und benötigen daher besondere Unterstützung.

Für die Betroffenen bedeutet eine unzureichende Ernährung eine massive Einschränkung der Gesundheit bis hin zu einer nachweislich erhöhten Morbidität und Mortalität.

Der Expertenstandard Ernährungsmanagement hat zum Ziel, Betroffene mit einer Mangelernährung oder einem Risiko für eine unzureichende Ernährung frühzeitig zu erkennen, Ursachen zu identifizieren und in Abstimmung mit den Betroffenen, den Angehörigen und den an der Versorgung beteiligten Berufsgruppen Maßnahmen zur Sicherstellung einer bedürfnis- und bedarfsgerechten Ernährung einzuleiten.

Ziel des Seminars ist es, Ihnen die Anforderungen des Expertenstandards darzustellen und Möglichkeiten des Praxistransfers für Ihre Einrichtung zu vermitteln.

- Vorstellung des Expertenstandards
- Screening- und Assessmentinstrumente
- Maßnahmen zur Unterstützung bei der Nahrungsaufnahme
- Unterstützungsmöglichkeiten bei spezifischen Gesundheitsproblemen
- Implementierungsmöglichkeiten in die Praxis

Förderung der Harnkontinenz

Inkontinenz, oder im Volksmund auch "Blasenschwäche" genannt, ist weiter verbreitet, als man zunächst vermuten würde. Allein in Deutschland sind ca. 5-8 Millionen Menschen betroffen.

Ein in unserer Kultur tief verwurzeltes Schamgefühl im Umgang mit unseren Ausscheidungen, die Assoziation Inkontinenz = Kind/ Hilflosigkeit und die Angst vor einer Stigmatisierung führen häufig dazu, dass Betroffene nicht über ihre Harninkontinenz reden. Auch Pflegende und Ärzte sprechen das Thema Inkontinenz nicht gern von sich aus an. So entsteht schnell eine doppelte Schweigsamkeit, die dazu führt, dass Chancen zur Heilung oder Linderung nicht genutzt werden.

Ziel des Seminars ist es, Ihnen die Anforderungen des Expertenstandards darzustellen und Möglichkeiten des Praxistransfers für Ihre Einrichtung zu vermitteln.

- Rechtliche Aspekte
- Formen der Harninkontinenz
- Risikofaktoren und Anzeichen einer Harninkontinenz
- Differenzierte Einschätzungen von Kontinenzproblemen
- Maßnahmen zur Kontinenzförderung
- Implementierungsmöglichkeiten in die Praxis

Chronische Wunden

Chronische Wunden wie Dekubitalulcera, Ulcus cruris, diabetisches Fußsyndrom und sekundär heilende chirurgische Wunden führen zu erheblichen Beeinträchtigungen der Lebensqualität.

Mit jeder chronischen Wunde sind neben körperlichen Beeinträchtigungen (z. B. Schmerzen) auch Einschränkungen der Selbständigkeit und des sozialen Lebens verbunden. Hauptsächliche Gründe dafür sind mangelnde Bewegungsfähigkeit und Belastungen, die durch Wundgeruch und –exsudat hervorgerufen werden. Aufgabe der Pflege ist die Förderung und Erhaltung des Selbstmanagements und Wohlbefindens der Betroffenen.

Ziel des Standards ist es, die pflegerische Versorgung so zu organisieren, dass die Lebensqualität gefördert, die Wundheilung unterstützt und die Rezidivbildung von Wunden vermieden wird.

Ziel des Seminars ist es, Ihnen die Anforderungen des Expertenstandards darzustellen und Möglichkeiten des Praxistransfers für Ihre Einrichtung zu vermitteln.

- Rechtliche Aspekte
- Entstehung von Wunden
- Kriterien zur Einschätzung der wund- und therapiebedingten Einschränkungen sowie der Selbstmanagementkompetenzen von Betroffenen und Angehörigen (Assessmentinstrumente)
- Wundspezifisches Assessment (Wundanamnese)
- Wunddokumentation
- Koordination und Dokumentation der Maßnahmen
- Implementierungsmöglichkeiten in die Praxis

Dekubitus-Prophylaxe

Dekubitalulcera sind mit Schmerzen, Einschränkungen der Selbständigkeit, sozialer Isolation und reduzierter Lebensqualität der Betroffenen verbunden. Aber auch der volkswirtschaftliche Aspekt ist gravierend. Durch konsequente Dekubitus-Prophylaxe kann die Lebensqualität, Selbständigkeit und Unabhängigkeit der Betroffenen erhöht und die Kosten können drastisch gesenkt werden.

Ziel des Seminars ist es, die Anforderungen des Expertenstandards darzustellen und Möglichkeiten des Praxistransfers für Ihre Einrichtung zu vermitteln.

- Rechtliche Aspekte
- Ursachen und beeinflussende Faktoren
- Risikofaktoren
- Bedeutung von Mobilität und Immobilität
- Skalen zur Risikoeinschätzung
- Interventionen zur Dekubitus-Prophylaxe
- Implementierungsmöglichkeiten in die Praxis

Schmerzmanagement

Jeder Patient hat einen privatrechtlichen Anspruch auf eine adäquate, dem Stand der Wissenschaft entsprechende Schmerzbehandlung.

Pflegende sind (in Kooperation mit dem ärztlichen Dienst) dafür zuständig

- den Bedarf für eine Schmerzbehandlung zu erfassen
- den Arzt frühzeitig über Schmerzen bzw. eine veränderte Schmerzsituation in Kenntnis zu setzen
- ärztliche Anordnungen zur Einleitung oder Anpassung einer Schmerztherapie durchzuführen
- die zeit- und fachgerechte Applikation von Schmerzmitteln sicherzustellen
- den Erfolg der Therapie zu überwachen sowie Nebenwirkungen vorzubeugen und zu erfassen

Dienstübergabe am Bett

Ein wirkungsvolles Instrument der Patientenorientierung

Der Übergang von der herkömmlichen Übergabe im Dienstzimmer zur Übergabe am Bett wird manchmal als schwierig erlebt. Denn wie kann man als Pflegekraft der Kollegin alle wichtigen Informationen übergeben und gleichzeitig den Patienten in das Gespräch mit einbeziehen?

Hierfür wird in diesem Seminar ein Gesprächsraster erarbeitet, das zwei Aufgaben hat. Zum einen soll das Gespräch so strukturiert werden, dass die Informationsvermittlung aus dem medizinischen und pflegerischen Bereich optimal verläuft und zum anderen soll der Patient/die Patientin in die Kommunikation mit einbezogen werden und Einfluss nehmen können. Berücksichtigt werden aber auch Störungen in der Kommunikation oder der Umgang mit Vielrednern und Unzufriedenen.

Hier erkennen die TeilnehmerInnen, dass die „Übergabe am Bett“ die Arbeit erleichtert, da der Patient aktiv in den Pflege- und Genesungsprozess mit einbezogen wird. Die Tätigkeiten und die Fachkompetenz der Pflegekraft werden dem Patienten transparent gemacht.

Die herkömmliche Übergabe im Dienstzimmer und die Übergabe am Bett erfordern unterschiedliche Kommunikationsfertigkeiten:

Die Gesprächsführung bei der Übergabe im Dienstzimmer ist eine andere als bei der Übergabe am Bett. Hier wird der Patient aktiv einbezogen. Es wird nicht über ihn, sondern mit ihm gesprochen. Deshalb steht erfolgreiche Gesprächsführung unter Einbeziehung des Patienten im Mittelpunkt dieses Seminars. Pflegerelevante Informationen werden in eine für den Patienten transparente Sprache übertragen. („Patientin M. mit beginnendem Dekubitus von Zimmer 303 braucht Mobilisation.“ Zu „Frau Müller, da Sie eine beginnende Druckstelle am Rücken haben, werden wir die nächsten Tage dafür sorgen, dass Sie sich regelmäßig bewegen.“) Die Vermittlung eines leicht anwendbaren Kommunikationsmodells hilft im Alltag Gespräche vorzubereiten und zu strukturieren.

Übertragung in den Arbeitsalltag:

Theorien werden an konkreten Beispielen der TeilnehmerInnen erprobt und vorbereitete Transferaufgaben werden in den Arbeitsalltag mitgegeben. Das gewährleistet eine wirkungsvolle Übertragung des Gelernten in die Praxis.

Dauer: Ein Tag, bis zu zehn TeilnehmerInnen

Dienstübergabe am Bett – Praxistag

Die Dienstübergabe im Beisein des Patienten mit dessen Einbeziehung erfordert eine professionelle und bewusste Kommunikation. Ein Praxistag kann hier sehr nutzbringend und hilfreich sein.
In einem theoretischen Teil werden wichtige Eckpunkte der Dienstübergabe vorgestellt und vertieft. Anschließend gibt es bei einer realen Dienstübergabe die Möglichkeit, das Gehörte anzuwenden und umzusetzen. In einer anschließenden Reflexionsphase wird die Durchführung ausgewertet. Diese letzte Phase kann auch dazu genutzt werden, Standards für die Dienstübergabe zu entwerfen.

Montags kann ich nicht!

Dienstplangestaltung für Stationsleitungen und Stellvertreter/innen

Personalressourcen in der Gesundheits- und Sozialwirtschaft müssen inzwischen in jeder Hinsicht sinnvoll genutzt werden und den gesetzlichen Bestimmungen standhalten.

Neben den dienstlichen Anforderungen sollten die besonderen Bedürfnisse der Mitarbeiterinnen, so gut es geht, berücksichtigt werden, um deren Motivation zu fördern.

Die Gestaltung eines Dienstplans bewegt sich somit im Spannungsfeld zwischen

- den Wünschen des Kunden nach persönlicher Betreuung
- den wirtschaftlichen Interessen des Unternehmens
- den persönlichen Bedürfnissen des Mitarbeiters
- den gesetzlichen Rahmenbedingungen

Um dies erfolgreich miteinander zu vereinen, bedarf es einer umsichtigen und effizienten Personaleinsatzplanung und den dazu notwendigen organisatorischen Rahmenbedingungen.

- Gesetzliche Bestimmungen
- Arbeitszeitgesetz
  Mutterschutzgesetz
  Jugendarbeitsschutzgesetz
  Bundesurlaubgesetz
- Berechnungsgrundlagen
- Arbeitszeitmodelle auf dem Prüfstand
- Analyse der Personalstrukturen
- Einsatz von Teilzeitkräften
- Kundenorientierung in der Dienstplangestaltung
- Konsequenzen für die Organisation

Zielgruppe: StationsleiterInnen und StellvertreterInnen

Dauer: Ein bis zwei Tage, bis zu acht TeilnehmerInnen

Punkte: Freiwillige Registrierung für beruflich Pflegende: 8 - 10 Punkte

Sicher durch die Prüfung

MDK – Prüfkriterien in der stationären Pflege

Im Rahmen von Qualitätsprüfungen in stationären Pflegeeinrichtungen durch den Medizinischen Dienst werden nicht nur die Leitungskräfte befragt, sondern auch Dokumentationen gesichtet und mit den Pflegekräften besprochen.

In einer solchen Gesprächssituation fühlen sich Pflegekräfte teilweise sehr verunsichert. Häufig entstehen dadurch Missverständnisse, die in einem Bericht zulasten der Einrichtung dokumentiert werden.

- **Ab 2011 wird jede Einrichtung jährlich und grundsätzlich unangemeldet geprüft.**
- **Bis 2010 wird es in jeder Einrichtung mindestens eine Prüfung gegeben haben.**
- **Seit Dezember 2009 werden gesonderte Prüfberichte der Öffentlichkeit zur Verfügung gestellt.**

Diese Vorbereitung hat den Vorteil, dass ein besseres Verständnis für die Fragestellungen der externen Prüfer und eine umfassendere Selbstüberprüfung des eigenen pflegerischen Handelns entsteht.
Die TeilnehmerInnen erhalten Sicherheit und Kenntnisse über die MDK-Prüfkriterien, die anhand von Praxissituationen verdeutlicht werden.

- Relevante gesetzliche Grundlagen
- Qualitätsprüfrichtlinien
- Grundlagen der MDK – Qualitätsprüfungen
- Umsetzung der Anforderungen in die Praxis
- Praxistipps

Zielgruppe: Pflegedienstleitungen, Pflegende

Dauer: Ein Tag, bis zu zehn TeilnehmerInnen

Sicher durch die Prüfung

MDK – Prüfkriterien in der ambulanten Pflege

Im Rahmen von Qualitätsprüfungen in der ambulanten Pflege durch den Medizinischen Dienst werden nicht nur die Leitungskräfte befragt, sondern auch Dokumentationen gesichtet und mit den Pflegekräften besprochen.

In einer solchen Gesprächssituation fühlen sich Pflegekräfte teilweise sehr verunsichert. Häufig entstehen dadurch Missverständnisse, die in einem Bericht zulasten des Pflegedienstes dokumentiert werden.

- **Ab 2011 wird jeder Pflegedienst jährlich und grundsätzlich unangemeldet geprüft.**
- **Bis 2010 wird es in jedem Pflegedienst mindestens eine Prüfung gegeben haben.**
- **Ab 2011 werden gesonderte Prüfberichte der Öffentlichkeit zur Verfügung gestellt.**

Diese Vorbereitung hat den Vorteil, dass ein besseres Verständnis für die Fragestellungen der externen Prüfer und eine umfassendere Selbstüberprüfung des eigenen pflegerischen Handelns entsteht.

Die TeilnehmerInnen erhalten Sicherheit und Kenntnisse über die MDK-Prüfkriterien, die anhand von Praxissituationen verdeutlicht werden.

- Relevante gesetzliche Grundlagen
- Qualitätsprüfrichtlinien
- Grundlagen der MDK – Qualitätsprüfungen
- Umsetzung der Anforderungen in die Praxis
- Praxistipps

Zielgruppe: Pflegedienstleitungen, Pflegende

Dauer: Ein Tag, bis zu zehn TeilnehmerInnen

Möchten Sie in Ihrem Hause Case-Manager ausbilden? Sprechen Sie uns gerne an.

Da wird man doch verrückt

Kommunikation mit demenzkranken Menschen bewältigen

Immer wieder dasselbe: Obwohl man sich viel Mühe gibt, klappt es nicht mit der Verständigung. Die einen Patienten hängen einem unentwegt am Rockzipfel, die anderen laufen ständig weg. Die einen stellen immer dieselben Fragen, brabbeln unverständlich oder schreien den ganzen Tag über – und die anderen reagieren aggressiv auf die Welt, die ihnen so unverständlich geworden ist …

Mit Demenzkranken kann Kommunikation nur gelingen, wenn man ihre Biografie kennt und weiß, welche sprachlichen Fähigkeiten den Betroffenen abhanden gekommen sind, und wie man selber auf diese Ausdrucks- und Verständnisdefizite reagieren kann.

- Wissen, wie die Krankheit Kommunikationsverhalten und Kommunikationsfähigkeiten verändert
- Erkennen angemessener und beziehungsfördernder, verbaler und nonverbaler Kommunikationsstrategien für den Umgang mit Betroffenen
- Selbstreflexion (eigene Einstellung zu und eigener Umgang mit demenziell veränderten Menschen)
- Verbale Kommunikation (1. Tag): Folgen der Erkrankung für das Sprechen- und Verstehen-Können
- Nonverbale Kommunikation (2. Tag): Körpersprache bei Demenz
- Angemessene und effektive Kommunikationsstrategien für Pflegende

Methoden: Folien-Kurzvortrag, Übungen zum Perspektivenwechsel, Arbeit mit echten Gesprächsbeispielen (in Kleingruppen), Plenums-Diskussionen, Video-Präsentation, Übungen zur körpersprachlichen Selbsterkenntnis, Übungen zum Wahrnehmen nonverbaler Signale, Übungen zum Kommunizieren ohne Worte

Zielgruppe: Pflegepersonal von Demenzkranken

Dauer: Zwei Tage, bis zu zehn TeilnehmerInnen

Punkte: Ärztliche Fortbildung: 18 Punkte
Freiwillige Registrierung für beruflich Pflegende: 10 Punkte

Sie können dieses Seminar auch mit einem Schattencoaching kombinieren, bei der ein Trainer Ihre Mitarbeiter bei der Arbeit begleitet und anschließend Tipps zu eine erfolgreicheren Kommunikation gibt.

Not macht erfinderisch

Notlügen in der Pflege Demenzkranker

Bei der Betreuung Demenzkranker stoßen wir tagtäglich an unsere Grenzen: Was tun, wenn desorientierte Demenzkranke ständig nach ihrer Mutter fragen, oder meinen, sie müssten jetzt Kinder und Ehemann versorgen und deswegen schnell das Heim verlassen? Wie erkenne ich, welche meiner Reaktionen den Betroffenen gut tun?

Beispiel: Früher war Frau Müller Chefsekretärin. Jetzt ist sie an Demenz erkrankt. Regelmäßig versucht sie, aus dem Pflegeheim zu entkommen. Da hilft kein Argumentieren und kein Trösten: Nichts und niemand kann sie von ihrem Vorhaben abhalten. Außer der Rückgriff auf eine für sie plausible Notlüge: Frau Müller, Telefon! Dann eilt sie wieder zurück, erfüllt von Pflichtbewusstsein und Stolz. Beispiele wie dieses sollen zeigen, welche Verhaltensmöglichkeiten was bei den Betroffenen bewirken (können).

- Realitätsorientierender vs. validierender Umgang (nach Feil und Richard) mit schwierigen Situationen
- Die Reaktionen der Betroffenen auf diese beiden Strategien
- Was ist mit „Notlügen“ überhaupt gemeint?
- Ist die Notlüge das kleinere oder das größere Übel?

Ziele

- Bewusstmachen eigener Strategien und Bewertungsmuster
- Erkennen der Vorteile und Gefahren von kreativen Ausreden/Ablenkungsmanövern

Zielgruppe:	Pflegepersonal von Demenzkranken
Methoden:	Arbeit mit Verschriftlichungen echter Pflegegespräche und Videosequenzen in Kleingruppen, Übungen zur Perspektivenübernahme, Diskussionen, kurze Input-Referate, Besprechen eigener, schwieriger Fälle und Erfahrungen
Dauer:	Ein Tag, bis zu zehn TeilnehmerInnen
Punkte:	Ärztliche Fortbildung: 9 Punkte Freiwillige Registrierung für beruflich Pflegende: 8 Punkte

Wortlos, aber ausdrucksstark

Nonverbale Kommunikation mit Demenzkranken

Herr Meier klopft unentwegt auf die Armlehnen seines Stuhls, während er den Oberkörper vor- und zurückwiegt. Frau Müller wischt unablässig über die Tischplatte, wenn sie nicht alle griffbereiten Zuckerstreuer in ihren Kleiderschrank „aufräumt“. Und Frau Schmidt ist ständig damit beschäftigt, an ihren Kleidern herumzunesteln – bei der nächstbesten Gelegenheit wird sie sie wieder ausziehen und vor dem Pflegepersonal verstecken. Warum tun demenzkranke Menschen so etwas? Welcher Sinn, welche Botschaft für uns steckt hinter ihrem Verhalten? Was verraten sie über ihr Befinden? Und wie können wir den Betroffenen durch Blicke, Berührungen und Gesten verdeutlichen, was wir von ihnen wollen, wenn unsere Worte nicht mehr bis in ihre Welt vordringen?

- Was Menschen mit Demenz verstehen, was sie falsch verstehen können, und wie sie sich selber nonverbal ausdrücken
- Körpersprachliche Signale Demenzkranker und ihre (oft versteckte) Sinnhaftigkeit
- Kommunikation ohne Worte: Demenzgerechtes „Reden“ mit Händen und Füßen

Ziele

- Erkennen der Bedeutung des Nonverbalen für die alltägliche Kommunikation
- Erlernen angemessener und beziehungsfördernder nonverbaler Kommunikationsstrategien für den Umgang mit Demenzkranken
- Sensibilisierung für die nonverbalen Signale der Betroffenen

Zielgruppe:	Pflegepersonal von Demenzkranken
Methoden	Übungen zur Körpersprache und möglichen Ausdrucksmitteln Kurzvortrag zu Veränderungen des nonverbalen Verhaltens bei Demenz Arbeit mit Portrait- und Videoaufnahmen von demenzkranken Menschen Simulation aggressionsauslösender nonverbaler Fehler Pflegender
Dauer	Ein Tag, bis zu zehn TeilnehmerInnen
Punkte	Freiwillige Registrierung für beruflich Pflegende: 8 Punkte

Das kann doch wohl nicht wahr sein

Der Erstkontakt mit aggressiven Patienten/Besuchern

Meistens verläuft alles reibungslos: die Begrüßung und das Angebot der Orientierungshilfe an der Pforte. Manchmal haben wir es hier oder auch im Aufnahmebüro mit Menschen zu tun, die „scheinbar“ unbegründet ein dermaßen aggressives Verhalten an den Tag legen, dass uns angst und bange wird. Wir wissen nicht, was wir sagen oder tun sollen.

In diesem Seminar erfahren Sie Wissenswertes zu Entstehung und Ursachen von Aggression und Gewalt, lernen nonverbale Anzeichen von Aggression zu erkennen und üben, mit aggressiven Menschen umzugehen.

- Grundlagen deeskalierender Kommunikation
- Entstehung von Ärger, Wut und Aggression
- Ursachen und Beweggründe für aggressive Verhaltensweisen
- Hinterfragung eigener Sichtweisen und Interpretationen von aggressivem Verhalten
- Äußere Anzeichen von drohender Eskalation
- Strategien der Kontaktaufnahme
- Möglichkeiten des Kontaktaufbaus
- Gesprächsführungstechniken, die zur Deeskalation beitragen
- Umgang mit eigenen Gefühlen
- Was tun nach dem „Vorfall“?

Zielgruppe: MitarbeiterInnen am Empfang / im Aufnahmebüro psychiatrischer Einrichtungen / Suchtkrankenhäusern

Dauer: Ein bis zwei Tage
Bei Zweitagesveranstaltungen liegt der Schwerpunkt bei der praxisbezogenen Einübung der Deeskalation

Punkte: Freiwillige Registrierung für beruflich Pflegende: 8 - 10 Punkte

Wirkungsvolle Gesprächsführung

mit psychisch Kranken

Suchtkranken und deren Angehörigen

Die Psychiatrie ist das medizinische Fach, in dem die Sprache den größten Stellenwert hat – und doch sind wir oft so sprachlos. Krankheitsbilder sind uns ebenso geläufig wie unser Pflegealltag. Situationen mit Patienten, die zu eskalieren drohen, machen uns eher unsicher und verführen zu vorschnellem Handeln.

In diesem Seminar lernen Sie, wie Sie einen guten Gesprächseinstieg mit psychisch Kranken finden. Kontaktaufnahme, Kontaktaufbau und deeskalierende Gesprächstechniken sollen Ihnen zukünftig den Pflegealltag erleichtern.

Gut geführte Gespräche mit Angehörigen können deren Leidensdruck mindern und die Motivation fördern, mit Ihnen an einem Strang zu ziehen, um den Patienten davon zu überzeugen, Therapien anzunehmen und durchzuführen.

- Der psychisch Kranke und sein Weltbild
- Die Pflegekraft und ihre Sicht der Dinge
- Der Angehörige und sein „Leiden“
- Vorteile eines funktionierenden Dreiergespanns:
- Patient, Profi, Angehöriger
- Methoden wirksamer Gesprächsführung
- Kommunikative Deeskalationstechniken im Umgang mit psychisch Kranken
- Erarbeitung eines Leitfadens

Zielgruppe: Pflegepersonal von psychisch Kranken und Suchtkranken

Dauer: Ein bis zwei Tage, der zweite Tag ist übungsintensiv, bis zu zwölf TeilnehmerInnen

Punkte: Freiwillige Registrierung für beruflich Pflegende: 8 - 10 Punkte

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Bitte beachten Sie, dass für Ihre Bestellung / Buchung die nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen verbindlich gelten. Wenn Sie keine anderen schriftlichen Vereinbarungen mit uns getroffen haben, erbringen wir unsere Leistungen Ihnen gegenüber ausschließlich auf dieser Grundlage.

1. Terminreservierung

Im Anschluss an Ihre Buchung erhalten Sie von uns eine schriftliche Bestätigung.

2. Kosten / Rechnung

Die Rechnungsstellung erfolgt nach unserer Leistung direkt an Sie / Ihre Rechnungsabteilung.

Der Rechnungsbetrag ist sofort und ohne Abzug fällig. Unsere Leistungen verstehen sich zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer. Falls Sie von der Umsatzsteuer befreit sind, stellen wir die Umsatzsteuer nicht in Rechnung, wenn wir von Ihnen eine schriftliche Bestätigung erhalten haben. Für Krankenhäuser mit einer angegliederten Berufsschule, bieten wir für berufsbezogene Seminare eine Umsatzsteuerbefreiung. Im Falle von mehrjährigen Trainings behalten wir uns vor, die Seminargebühren in Höhe des Inflationsausgleiches anzupassen.

3. Anmeldestornierung / Absage

Eine Leistung, z. B. ein Seminar, das Sie bei uns schriftlich gebucht haben (Email, Fax oder Post) oder eine telefonische Buchung, die von uns schriftlich bestätigt wurde, ist nach Ablauf einer dreiwöchigen Widerspruchsfrist verbindlich. Hier betragen die Stornogebühren bis sechs Wochen vor der Leistungserbringung 50%, bis zwei Wochen vorher 75%, anschließend 100%.
Bitte lassen Sie sich andere Ansprachen von uns schriftlich bestätigen.

Bei Vorliegen wichtiger Gründe (z.B. Erkrankung des Referenten oder andere Formen höherer Gewalt) behalten wir uns vor, die Veranstaltung abzusagen und Ihnen einen Ersatztermin vorzuschlagen.
Haftungs- und Schadensersatzansprüche sind für diesen Fall ausgeschlossen.

4. Änderungsvorbehalt

Wir behalten uns vor, notwendige inhaltliche und/oder organisatorische Änderungen vor oder während eines Seminars vorzunehmen, soweit diese den Gesamtcharakter nicht wesentlich ändern. Im Bedarfsfall sind wir berechtigt, den/die zunächst vorgesehenen Referenten durch mindestens gleich qualifizierte zu ersetzen.

5. Haftung bei Unfällen

Die Teilnahme an einer von uns organisierten oder durchgeführten Veranstaltung erfolgt grundsätzlich auf eigene Gefahr. Bei beruflichen Veranstaltungen sind die TeilnehmerInnen über ihren Arbeitgeber gesetzlich unfallversichert.
Vorher, nachher und während der Aktivitäten im Rahmen des Begleitprogramms unterliegen sie nicht diesem Versicherungsschutz. Unsere Haftung beschränkt sich auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit.

6. Datenschutz

Die Verwendung und Verarbeitung Ihrer Daten durch uns und uns angeschlossene Unternehmen erfolgt, unter Beachtung des Bundesdatenschutzgesetzes, ausschließlich zu Informationszwecken. Falls Sie dies nicht wünschen, genügt eine schriftliche Mitteilung mit Ihrer Anschrift an uns.

7. Wettbewerbs-Klausel

Mit Zustandekommen eines Dienstleitungs- oder Werkvertrags verpflichtet sich der Kunde, von uns eingesetzte Mitarbeiter nicht innerhalb eines Jahres mit einem ähnlichen Thema direkt zu beauftragen. Andernfalls verpflichtet sich der Kunde 50% der betreffenden Auftragssumme innerhalb dieses Jahres an uns zu zahlen.

Im Gegenzug verpflichtet sich KOMPETENZ TRAINING keine Mitarbeiter des Kunden abzuwerben, zu vermitteln oder an Vermittler oder andere Unternehmen zu empfehlen.

8. Gerichtsstand

Allgemeiner Gerichtsstand für alle sich aus dem Vertragsverhältnis ergebenden Ansprüche ist Essen.

Auszug aus unserer Kundenliste

Klinikum Niederlausitz GmbH - 01968 Senftenberg . Humboldt Universität zu Berlin - 10099 Berlin . Deutsches Rotes Kreuz - 12205 Berlin . Klinikum Neustadt - 23730 Neustadt . Nordsee-Reha-Klinik St. Peter-Ording - 25827 St. Peter-Ording . Pius-Hospital - 26121 Oldenburg . Klinikum Oldenburg - 26133 Oldenburg . Nordwest Krankenhaus Sanderbusch - 26452 Sande . Klinikum Emden - 26721 Emden . Klinikum Region Hannover - 30655 Hannover . Klinikum Lippe Detmold - 32756 Detmold . Katholische Krankenhäuser Bad Driburg Brakel gGmbH - 33014 Bad Driburg . Kath. Krankenhäuser Bad Driburg/Brakel - 33034 Brakel . Brüderkrankenhaus St. Josef Paderborn - 33089 Paderborn . St. Elisabeth Hospital - 33332 Gütersloh . Städtische Kliniken Bielefeld gem. GmbH - 33604 Bielefeld . DRK Krankenhaus Biedenkopf - 35216 Biedenkopf . Kliniken Herzberg und Osterode GmbH - 37412 Herzberg . Universitätsklinikum Magdeburg - 39130 Magdeburg . Kardiologie Wilhelm-Marx-Haus - 40213 Düsseldorf . St. Martinus Krankenhaus - 40219 Düsseldorf . Universitätsklinikum Düsseldorf - 40225 Düsseldorf . Krankenhaus Gerresheim - 40265 Düsseldorf . Krankenhaus Mörsenbroich-Rath GmbH - 40472 Düsseldorf . Ärztekammer Nordrhein - 40474 Düsseldorf . St. Vinzenz-Krankenhaus - 40477 Düsseldorf . Marien-Hospital - 40479 Düsseldorf . Florence-Nightingale-Krankenhaus - 40489 Düsseldorf . Marienkrankenhaus - 40498 Düsseldorf . Dominikus-Krankenhaus - 40549 Düsseldorf . Krankenhaus Gerresheim - 40625 Düsseldorf . Sana Kliniken Düsseldorf GmbH - 40625 Düsseldorf . LVR-Kliniken Düsseldorf - 40629 Düsseldorf . St.Mauritius Therapieklinik - 40670 Meerbusch . St. Martinus Krankenhaus - 40674 Langenfeld . LVR-Klinik Langenfeld - 40740 Langenfeld . St.-Martinus-Krankenhaus - 40764 Langenfeld . Ev. Krankenhaus Mettmann GmbH - 40822 Mettmann . St. Marien Krankenhaus GmbH - 40878 Ratingen . Ev. Fachkrankenhaus Ratingen - 40882 Ratingen . Fliedner Krankenhaus - 40885 Ratingen . St. Franziskus Krankenhaus - 41063 Mönchengladbach . LVR-Klinik Mönchengladbach - 41239 Mönchengladbach . Niederrhein-Klinik Korschenbroich GmbH - 41352 Korschenbroich . St.-Josef-Krankenhaus - 41464 Neuss . Städtische Kliniken Neuss Lukaskrankenhaus GmbH - 41464 Neuss . Kreiskrankenhaus Dormagen - 41540 Dormagen . Allgemeines Krankenhaus Viersen GmbH - 41747 Viersen . LVR-Klinik Viersen - 41749 Viersen . St. Cornelius-Hospital Dülken - 41751 Viersen . St. Josef Zentrum für Orthopädie und Rheumatologie - 42105 Wuppertal . Bethesda Krankenhaus - 42109 Wuppertal . HELIOS Klinikum Wuppertal - 42283 Wuppertal . Johanniter-Stift Wuppertal - 42329 Wuppertal . Klinikum Niederberg - 42549 Velbert . Städt. Kliniken Solingen - 42653 Solingen . St. Lukas Klinik GmbH - 42697 Solingen . Krankenhaus Bethanien gGmbH - 42699 Solingen . Diakonisches Werk Bethanien e.V. - 42776 Solingen . Sana Klinikum Remscheid - 42830 Remscheid . Dünkeloh Klinik - 42853 Remscheid . Sana Klinikum Remscheid - 42859 Remscheid . Krankenhaus Wermelskirchen - 42929 Wermelskirchen . St. Josefs-Hospital - 44263 Dortmund . Johanniter-Stift Dortmund - 44269 Wuppertal . Katholisches Krankenhaus - 44379 Dortmund . St. Marien-Hospital Lünen - 44534 Lünen . Altenzentrum St. Lambertus - 44575 Castrop-Rauxel . Ev. Krankenhaus Castrop-Rauxel - 44577 Castrop-Rauxel . Ev. Krankenhaus Herne - 44623 Herne . Kath. Marienhospital Universitätsklinik - 44625 Herne . Universitätsklinikum Herne - 44625 Herne . Bildungszentrum Ruhr - 44649 Herne . St. Vincenz Hospital gGmbH - 44649 Herne . St. Joseph-Hospital Universitätsklinik - 44791 Bochum . Hauptverwaltung Knappschaft-Bahn-See - 44799 Bochum . Marien-Hospital Wattenscheid - 44866 Bochum . Universitätsklinik Knappschafts-Krankenhaus Bochum - 44892 Bochum . Knappschaftskrankenhaus Universitätsklinikum Bochum - 44892 Bochum . Ev. Stadtkirchenverband Essen - 45127 Essen . Elisabeth Krankenhaus - 45128 Essen . Peter Dussmann Personalservice für Krankenhäuser - 45131 Essen . Kliniken Essen-Mitte - 45136 Essen . Rheinische Kliniken Essen - 45147 Essen . MediClin Fachklinik-Rhein-Ruhr - 45219 Essen . Fachklinik Kamillushaus gGmbh - 45239 Essen . Katholische Kliniken Ruhrhalbinsel - 45257 Essen . Kath. Kliniken Essen-Nord - 45329 Essen . Philippusstift Kath. Krankenhaus gGmbh - 45355 Essen . Ev. Krankenhaus Mülheim Ruhr - 45466 Mülheim an der Ruhr . St. Marienhospital - 45468 Mülheim Ruhr . Ev. Krankenhaus Hattingen - 45525 Hattingen . Klinik Holthausen - 45527

Hattingen . Knappschaftskrankenhaus Recklinghausen - 45657 Recklinghausen . Prosper-Hospital Recklinghausen - 45659 Recklinghausen . St. Vincenz-Krankenhaus - 45711 Datteln . Elisabeth Krankenhaus GmbH - 45891 Gelsenkirchen . Johanniter-Stift Gelsenkirchen - 45892 Gelsenkirchen . St. Marien-Hospital Gelsenkirchen-Buer - 45894 Gelsenkirchen . Katholische Kliniken Emscher-Lippe GmbH - 45899 Gelsenkirchen . St. Josef-Hospital Oberhausen - 46045 Oberhausen . Ev.Krankenhaus Oberhausen - 46047 Oberhausen . St. Marien-Hospital Osterfeld - 46117 Oberhausen . St. Clemens Hospitale Sterkrade gGmbH - 46145 Oberhausen . Marienhospital Bottrop gGmbH - 46236 Bottrop . Knappschaftskrankenhaus Bottrop - 46242 Bottrop . St. Willibrord-Spital in Emmerich-Rees GmbH - 46446 Emmerich . Marien-Hospital gGmbH - 46483 Wesel . Evangelisches Krankenhaus Wesel GmbH - 46485 Wesel am Rhein . St. Vinzenz-Hospital - 46535 Dinslaken . Ev. Krankenhaus Bethesda GmbH - 47053 Duisburg . Klinikum Duisburg gGmbH - 47055 Duisburg . Novitas BKK - 47059 Duisburg . Katholisches Klinikum Duisburg - 47166 Duisburg . Evangelisches und Johanniter Klinikum - 47169 Duisburg . Johanniter-Krankenhaus - 47228 Duisburg . BG Unfallklinik Duisburg - 47249 Duisburg . Malteser Krankenhaus St. Anna - 47259 Duisburg . St.-Marien-Hospital GmbH - 47322 Borken . St.Josef Krankenhaus GmbH Moers - 47441 Moers . Klinikum Reha Krefeld RK GmbH - 47803 Krefeld . Krankenhaus Maria-Hilf GmbH - 47805 Krefeld . Klinik Königshof - 47807 Krefeld . Cäcilienhospital - 47839 Krefeld . AG der Krankenhäuser in Krefeld und im Kreis Viersen - 47877 Willich . Krankenhaus Kempen - 47906 Kempen . Hohenzollern-Klinik - 48143 Münster . St. Franziskus-Stiftung Münster zu Münster - 48145 Münster . Fachklinik Hornheide - 48157 Münster . Franz-Hospital Dülmen - 48249 Dülmen . St. Gerburgis-Hospital GmbH - 48301 Nottuln . St. Elisabeth-Stift GmbH - 48301 Nottuln . St. Antonius-Hospital - 48559 Gronau . St. Antonius-Hospital Gronau GmbH - 48599 Gronau . St.-Katharienstift GmbH - 48653 Coesfeld . St. Laurentius-Stift GmbH - 48653 Coesfeld . St. Vincenz Hospital - 48653 Coesfeld . Augenklinik Ahaus - 48683 Ahaus . Krankenhaus Maria Hilf - 48703 Stadtlohn . Reha-Klinik Werscherberg - 49143 Bissendorf . Dörenberg-Klinik - 49186 Bad Iburg . Schüchtermann-Klinik - 49214 Bad Rothenfelde . Kreiskrankenhaus Diepholz GmbH - 49356 Diepholz . Klinik Tecklenburger Land - 49545 Tecklenburg . Hümmling Krankenhaus Sögel - 49751 Sögel . Akademie St. Franziskus - 49808 Lingen . Marienhospital Brühl - 50321 Brühl . Somnia Klinik - 50354 Hürth . St. Marien-Hospital - 50668 Köln . Beethoven 5.13 - 50674 Köln . Klinik am Ring - 50674 Köln . Stiftung der Cellitinnen - 50678 Köln . Eduardus-Krankenhaus - 50679 Köln . St. Vinzenz-Hospital GmbH - 50733 Köln . Pronova BKK - 50735 Köln . Hospitalvereinigung St. Marien GmbH - 50737 Köln . Heilig Geist-Krankenhaus - 50737 Köln . St.Franziskus-Hospital Köln - 50825 Köln . Klinikum der Universität zu Köln (AÖR) - 50924 Köln . Malteser- Krankenhaus St. Hildegardis - 50931 Köln . Renag Köln - 50968 Köln . St. Antonius Krankenhaus - 50968 Köln . Kliniken der Stadt Köln - 51067 Köln . LVR-Klinik - 51109 Köln . Vinzenz-Pallotti-Hospital - 51429 Bergisch Gladbach . Wmb Gesellschaft - 51503 Rösrath . Kreiskrankenhaus Waldbröl - 51545 Waldbröl . Rhein-Sieg Klinik - 51588 Nümbrecht . Kreiskrankenhaus Gummersbach GmbH - 51643 Gummersbach . Privatklinik Schürhoff - 51645 Gummersbach . Sankt-Josef-Krankenhaus - 51688 Wipperfürth . Klinik Marienheide - 51709 Marienheide . St. Josef-Krankenhaus - 51766 Engelskirchen . Alexianer Krankenhaus Aachen - 52062 Aachen . Luisenhospital - 52064 Aachen . Katholische Stiftung Marienhospital Aachen - 52066 Aachen . St.-Marien-Hospital - 53115 Bonn . Malteser-Krankenhaus - 53123 Bonn . Universitätsklinik Bonn - 53127 Bonn . Klinik Dardenne - 53177 Bonn . St. Josef-Hospital - 53225 Bonn . Krankenhaus Maria Stern - 53424 Remagen . Klinik Niederrhein - 53474 Bad Neuenahr . Franziskus Krankenhaus - 53545 Linz am Rhein . Kath. Zweckverband im Siebengebirge - 53604 Bad Honnef . St. Josef-Hospital - 53840 Troisdorf . St.-Johannes-Krankenhaus - 53844 Troisdorf-Sieglar . Kreiskrankenhaus Mechernich GmbH - 53894 Mechernich . Eifelhöhen-Klinik AG - 53947 Nettersheim . Ev. Elisabeth-Krankenhaus Trier gGmbH - 54292 . Uniklinik Mainz - 55101 Mainz . DRK Krankenhausgesellschaft Rheinland-Pfalz mbH - 55131 Mainz . Viktoriastift Bad Kreuznach - 55543 Bad Kreuznach . Adaptionshaus Koblenz - 56068 Koblenz . Bundeswehrzentralkrankenhaus - 56072 Koblenz . St.-Elisabeth-Krankenhaus - 56112 Lahnstein . St. Antonius-Tagesklinik - 56564 Neuwied . Stiftshospital St. Nikolaus - 56626 Andernach . Neurologische

Fachklinik Hilchenbach - 57271 Hilchenbach . Fachkrankenhaus Kloster Grafschaft - 57392 Schmallenberg . DRK Krankenhaus Altenkirchen - 57548 Altenkirchen . Helios Klinik Hagen Ambrock - 58091 Hagen . Katholisches Krankenhaus Hagen gGmbH - 58099 Hagen . Evangelische Stiftung Volmarstein - 58300 Wetter . Marienkrankenhaus Schwerte gem. GmbH - 58339 Schwerte . Universität Witten-Herdecke - 58448 Witten . Ev. Krankenhaus Witten gGmbH - 58455 Witten . Klinikum Lüdenscheid - 58515 Lüdenscheid . Lungenklinik Hemer des DGD - 58675 Hemer . St. Marien-Hospital Hamm - 59065 Hamm . Klinik für manuelle Therapie - 59071 Hamm . St.-Barbara-Klinik Hamm-Hessen GmbH - 59073 Hamm . Hellmig-Krankenhaus Kamen - 59174 Kamen . Katharinen-Hospital gGmbH - 59423 Unna . Klinik Lindenplatz - 59505 Bad Sassendorf . Evangelisches Krankenhaus - 59555 Lippstadt . Gesundheitszentrum in Bad Waldliesborn GmbH - 59556 Lippstadt . Bildungsstätte Arnsberger Krankenhäuser - 59755 Arnsberg . Sauerland-Klinik Hachen - 59846 Sundern Hachen . MEDIAN Klinik am Südpark GmbH & Co KG - 61231 Bad Nauheim . Willy Pitzer Klinik Gesellschaft - 61231 Bad Nauheim . Rehabilitationsklinik Wingertsberg - 61348 Bad Homburg . Waldkrankenhaus Köppern - 61381 Friedrichsdorf . Schwab Versand GmbH - 63450 Hanau . St. Vinzenz Krankenhaus Hanau - 63450 Hanau . Klinikum Aschaffenburg - 63739 Aschaffenburg . Reha-Zentrum Schlangenbad GmbH - 65388 Schlangenbad . MEDIAN Hohenfeld-Klinik für Orthopädie GmbH & Co. KG - 65520 Bad Camberg . Krankenhaus Saarlouis - 66740 Saarlouis . St. Annastift Krankenhaus - 67065 Ludwigshafen . Universitätsmedizin Mannheim - 68167 Mannheim . Universitätsklinik Heidelberg - 69120 Heidelberg . Krankenhaus Sinsheim Gesundheitszentrum Rhein-Necker - 74889 Sinsheim . MediClin GmbH - 77652 Offenburg . LEW - 86150 Augsburg . Bezirkskrankenhaus Lohr - 97816 Lohr . Helios Klinikum Erfurt - 99089 Erfurt . Hospital St. Louis - L-9080 Ettelbrück Luxemburg

240 Krankenhäuser - Stand 30.03.2015

Unterstützung für den optimalen Lerntransfer

Die TeilnehmerInnen erhalten zu jedem behandelten Thema eine Transferkarte, die ihnen im Krankenhausalltag hilft, weiter an ihren Lernzielen zu arbeiten.

Hier einige Beispiele:

Einfach Freundlich

Formulierungen mit "muss" klingen nach Zwang. Das erzeugt bei einigen unnötigen Widerstand.

Streichen Sie daher "Sie müssen / ich muss"

Nicht: "Sie müssen das verstehen."
Besser: "Bitte verstehen Sie, dass ..."

Nicht: "Das muss ich nachschlagen."
Besser: "Ich schlage das gerne nach."

Wenn Sie sich über jemanden ärgern, überlegen Sie sich was Ihnen fehlt. Und machen es vor.

Sicherheit vermitteln

Geben Sie Patienten Sicherheit, indem Sie

- ✓ gut über den Stationsablauf informieren.
- ✓ sagen, was heute noch gemacht wird.
- ✓ erklären, welche Tätigkeiten Sie bei ihr/ihm ausführen - und warum.
- ✓ sagen, was Sie von ihr/ihm wünschen und erwarten.
- ✓ informieren, wo sie/er was finden kann.

Mit Informationen verringern Sie Angst

Lösungsorientiert Formulieren

Nennen Sie die Lösung, nicht das Problem.

Nicht: "Da habe ich jetzt keine Zeit für."
Besser: "Das mache ich, sobald ich Zeit habe."

Nicht: "Vor Mittwoch geht das nicht."
Besser: "Ich werde es am Mittwoch machen."

Vermeiden Sie dafür Wörter wie
nicht, kein, nie

Ich-Aussagen vermeiden Konflikte

Je deutlicher Sie Ihre Sicht der Situation schildern, um so weniger fühlt sich Ihr Gesprächspartner angegriffen.

Nicht: "Sie haben mir das nicht geschickt."
Besser: "Das habe ich nicht erhalten."

Nicht: "Sie haben das falsch verstanden."
Besser: "Ich habe das anders gemeint."

Nicht: "Sie brauchen aber lange."
Besser: "Ich bin in Eile."

Offene Fragen

Nutzen Sie offene Fragen (W-Fragen) , wenn Sie ...

- möglichst viel erfahren möchten.
- Ihrem Gesprächspartner näher kommen möchten.
- ein Gespräch eröffnen.

Statt: "Treiben Sie Sport?"
Besser "Was machen Sie in Ihrer Freizeit?"

Statt: "Haben Sie noch Fragen?"
Besser: "Was möchten Sie noch wissen?

Offene Fragen schaffen Nähe und benötigen Zeit

Geschlossene Fragen

Nutzen Sie geschlossene Fragen (ja/nein), wenn Sie ...

- ein Gespräch kurz halten möchten.
- wenig Zeit haben.
- präzise Informationen benötigen.

Statt: "Welche Fragen haben Sie noch?"
Kürzer: "Haben Sie noch eine Frage?"

Statt: "Wann haben Sie nächstes Mal Zeit?
Schneller: "Passt Ihnen der 1. oder der 2. besser?"

Geschlossene Fragen wirken kühl und distanziert

Klare Aussagen treffen

Neigen Sie dazu Aufforderungen als Fragen zu formulieren?

"Könnten Sie morgen (vielleicht) etwas eher kommen?"

Ihre Aussagen werden eher befolgt, wenn Sie tatsächlich sagen was Sie wollen. So sparen Sie sich Zeit und vermeiden Missverständnisse.

Vermeiden Sie Weichmacher wie:
könnte, sollte, würde, vielleicht, eventuell, man

Das faire Kritikgespräch

- Bleiben Sie, bei allem was Sie sagen, freundlich.
- Beschreiben Sie das kritisierte Verhalten präzise mit ein bis zwei aktuellen Beispielen.
  Vermeiden Sie "immer", "nie", "ständig" etc.
- Fragen Sie, was der andere mit dem Verhalten erreichen wollte.
- Zeigen Sie die ungewünschten Auswirkungen auf.
- Fragen Sie, ob/wie er sein Verhalten ändern könnte.