

Wahrnehmung und Rhetorik



Personalentwicklung im Gesundheitswesen

Thomas Bollenbach
Friedrich-Ebert-Straße 33
34117 Kassel

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

„Das Gehirn beginnt bereits vor der Geburt zu arbeiten und setzt aus, sobald wir aufstehen um eine Rede zu halten.“

Aristoteles

- „Jeder handelt, seit er mit anderen sprechen kann, rhetorisch.“
- Rhetorik ist die Verwendung einer Strategie, um eine gewollte Wirkung zu erzielen.
- Rhetorik systematisiert diese Strategien und macht sie lern- und lehrbar.

Warum reden Sie?

- Informieren
- Überzeugen
- Motivieren
- Erinnern
- Unterhalten

Reden produziert Kino im Kopf!

resultAT

Sie dürfen über alles reden....

- Mark Twain erzählt, dass ihm einmal eine **Missionspredigt** so **gut gefiel**, dass er sich vornahm, **einen Dollar zu spenden**. Die **Predigt** dauerte **eine Stunde** und Mark Twain „**ermäßigte**“ darauf seinen Obolus im Geist auf einen **halben Dollar**. Die Predigt dauerte **eineinhalb Stunden**, und er beschloss, **nichts** mehr zu **geben**. Als der Pfarrer nach **zwei Stunden** endlich zum **Schluss** kam, **nahm** Mark Twain **einen Dollar vom Spendenteller**, um sich für den Zeitverlust zu entschädigen.

resultAT

Es kommt nicht darauf an wie eine Sache ist....?????

Garagenwagen

Rarität günstig zu verkaufen

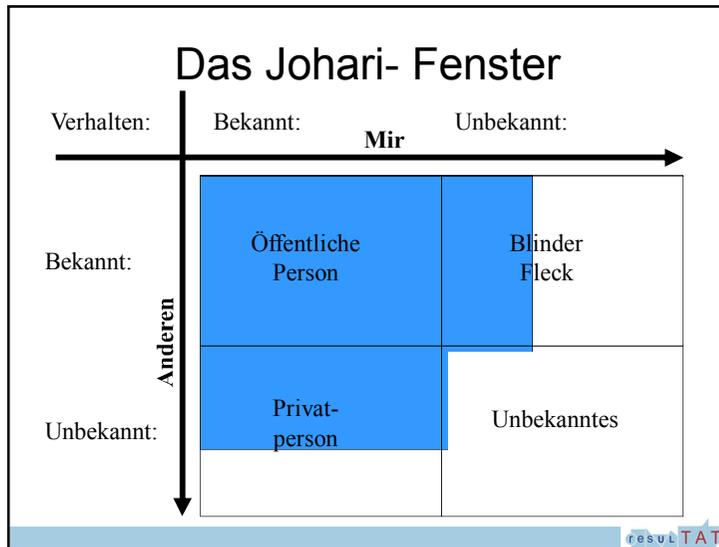
Originalmaschine, wenig Kilometer,
direkt vom Erstbesitzer,
mit Anhängerkupplung



resultAT

Wie wirke ich auf
andere?
Weißt du, wie du bist?

resultAT



- Im **Bereich A** ist der Teil unseres Verhaltens definiert, der uns selbst und den anderen Mitgliedern der Gruppe bekannt ist, also eine gemeinsame Basis, oder anders ausgedrückt einen gemeinsamen Zeichenvorrat hat. Das Handeln hat dort eher freie Züge und die Beeinträchtigungen (Ängste, Vorbehalte) sind gering. Hier sind wir »**öffentliche Person**«.

Bereich B, wird mit dem »**Blinden Fleck**« charakterisiert, damit ist unser Verhaltensanteil gemeint, den wir selbst wenig, die anderen Mitglieder der Gruppe dagegen recht deutlich wahrnehmen. Unbedachten, spontane und unbewussten Gewohnheiten und Verhaltensweisen gehören dazu, Vorurteile, Zu- und Abneigungen. Unsere KommunikationspartnerInnen wissen darüber mehr als wir.

- Im **Bereich C** herrscht sozusagen Geheimhaltungsstufe 1, der Bereich unseres Denkens und Handelns, den wir vor anderen bewusst verbergen hüten wir wie ein Schatz. hier sind die »heimlichen Wünsche«, die »empfindlichen Stellen«, die Verletzungen und Ängste zuhause, hier sind wir »**private Person**«. In der Kommunikation miteinander wird dieser Bereich durch Vertrauen und Sicherheit zu anderen deutlich kleiner und abgrenzbarer.

Bereich D symbolisiert das uns nicht Bewusste, das verschüttete Inventar, das weder uns noch anderen im Allgemeinen nicht unmittelbar zugänglich ist. Hier ist das Einsatzgebiet psychologischer bzw. psychotherapeutischer Methoden, die genutzt werden um Zugänge zu finden (z. B. in der Tiefenpsychologie). Das »**Unbekannte**«.

resultAT

Es gibt nur einen ersten Eindruck!

Für den ersten Eindruck bietet sich Ihnen keine zweite Chance!!!

resultAT



„Der Blick“

"Der Blick ist das zweite Rückgrat."

Chinesisches Sprichwort

resultAT

Körpersprache

- Die Menschen haben die Sprache erfunden, um von den Augen abzulenken

resultAT

Wahrnehmung

- „Unter Wahrnehmung verstehen wir den **bewussten Prozess** der **Informationsverarbeitung** von aus **Umweltreizen** (äußere Wahrnehmung).
- In diesen Prozess der Informationsverarbeitung fließen mit ein: frühere Erfahrungen (Lernen), Gefühle, Motive, Einstellungen, Erwartungen u.ä.“

• Kühne, Gewicke, Priester, Sollmann, Sudhues, Tiator, Psychologie für Fachschulen und Fachoberschulen, 1978, Köln-Porz, S. 12

resultAT

Fünf Sinne hat der Mensch?

- Doch neuere Forschungsergebnisse zeigen, dass wir genau genommen über mehr als 20 verschiedene Wahrnehmungskanäle verfügen.
- Allein in der Haut stecken sieben Rezeptortypen: zum Spüren von **Schmerz** sowie von **Kälte** und **Wärme**, zum **Empfinden von Luftbewegungen, Vibrationen, leichten Berührungen** und **Druck**.
- Auch die speziellen **Sensoren**, die aus dem **Inneren** des Körpers, etwa von **Muskeln, Blutgefäßen** und **Organen**, an das Gehirn melden, werden von den meisten Wissenschaftlern inzwischen als eigenständige Sinneskanäle betrachtet.

resultAT

Beeinflussungsfaktoren

- Physische Disposition
- Psychische Disposition
- Umgebung
- Vorerfahrungen
- „Geschlechtsspezifische“ Disposition

© WS 20/21 TAT

Wahrnehmung ist grundsätzlich..

- **Subjektiv**
- **Selektiv**

© WS 20/21 TAT

Subjektive Wahrnehmung

- Zeitwahrnehmung
- Temperaturwahrnehmung

© WS 20/21 TAT

Selektionsverfahren

Beschreiben Sie die normale Rückseite einer italienischen 1 € Münze.



Der **vitruvianische Mensch** von
Leonardo da Vinci

Nach dem römischen Architekten
Marcus **Vitruvius** Pollio

© WS 20/21 TAT

Strukturieren

- Der Mensch strebt nach einem ganzheitlichen, in sich stimmigen Bild und setzt die zur Verfügung stehenden Informationen zu diesem zusammen.
- Der Mensch neigt dazu, dass zu sehen, was er sehen möchte.

©kvsTAT

Ergänzen

- Um das ganzheitliche Bild zu erhalten, ergänzt er zum Teil Informationen, die es augenscheinlich nicht gibt.
- Bsp.: Klassenraum, Unfallgeschehen

©kvsTAT

Organisieren

- Der Mensch organisiert Wahrnehmungen, sodass sie eine Bedeutung bekommen.
- Hier fließen seine Vorkenntnisse, Einstellungen usw. das Reizangebot zu ordnen und als bedeutungshaltiges Gebilde zu interpretieren.
- Bsp.: Ärzte können Röntgenbilder interpretieren.

©kvsTAT

Der Haloeffekt

- Der Wahrnehmende hat die Tendenz, sich bei der Beurteilung einer Person von einem allgemeinen guten oder schlechten Eindruck oder einer hervorstechenden Eigenschaft leiten zu lassen. Eine als positiv gesehene Eigenschaft wird dann auf alle Eigenschaften der Person übertragen.

©kvsTAT

Der logische Fehler

- Jeder Beobachter hat eine „private Persönlichkeitstheorie“.
- Aufgrund seiner persönlichen Erfahrung nimmt er an, dass bestimmte Persönlichkeitsmerkmale immer in Verbindung auftreten.
- Eine Pflegeperson kann annehmen, dass Aggressivität und Unzufriedenheit bei Patienten immer zusammen auftreten. Nimmt sie nun eine dieser beiden Eigenschaften bei einem Patienten wahr, wird sie daraus schließen, dass auch die andere vorhanden ist.

©kvsTAT

Der Kontrastfehler

- Werden mehrere Personen nacheinander wahrgenommen und beurteilt, so sind die Urteile nicht unabhängig voneinander.
- Die ersten Beurteilungen bilden einen Vergleichsmaßstab für die folgenden Urteile.

©kvsTAT

**„Die Qualität unserer
Wahrnehmung, ist der Schlüssel
zur Qualität unseres Handelns.“**

©kvsTAT



©kvsTAT

Die Tasse



Betrachtungswinkel

- Wahlergebnisse
- Das Fußballspiel
- Drainage post op
- Konflikte
- ...

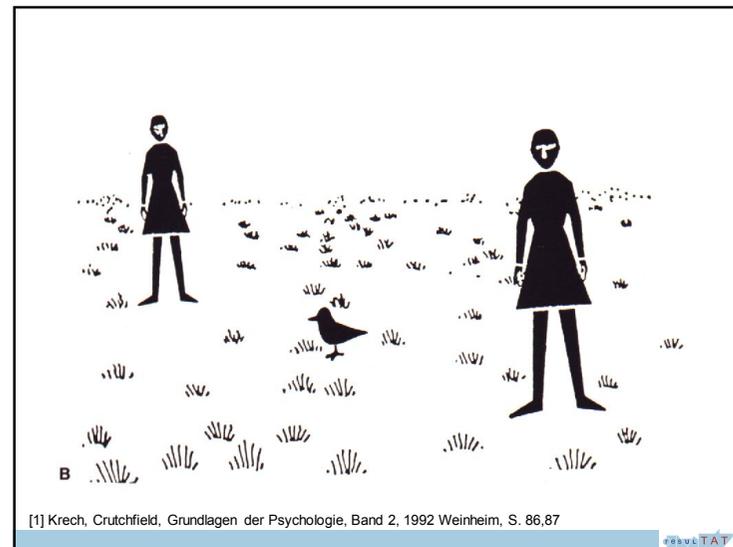
Laptopnutzung im Seminar? ADHS!

erhuTAT

Sie haben Krebs.....

- Gutartigen

erhuTAT



[1] Krech, Crutchfield, Grundlagen der Psychologie, Band 2, 1992 Weinheim, S. 86,87

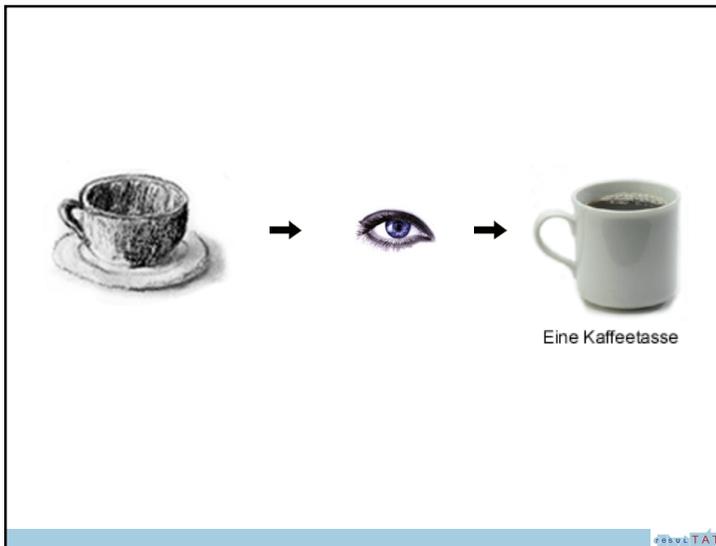
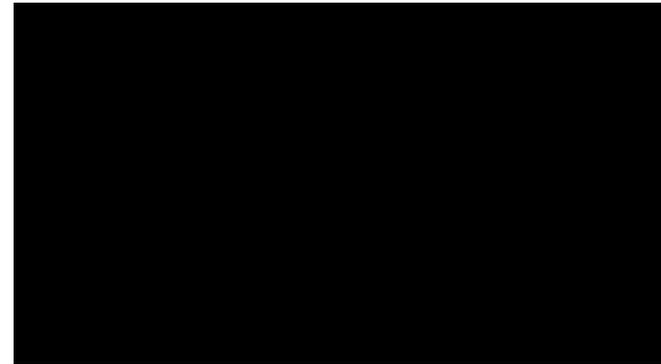
erhuTAT

Flashlight

- Bei einem Versuch beleuchtete G. Sperling (1960) eine grüne Dollarnote mit einem hellen Lichtblitz.
- Die Probanden sahen den Schein anschließend auf einer Projektionsfläche als Rosahnes Nachbild.

[1] Krech, Crutchfield, Grundlagen der Psychologie, Kapitel 1 2, 1992 Weinheim, S. 35

Albert Einstein



- Der belgische Surrealist René Magritte hat mehrmals das Bild einer Pfeife gemalt, worunter steht: „Ceci n'est pas une pipe“, das ist: Dies ist keine Pfeife. Man kann diese Botschaft auf verschiedene Weisen deuten, denn die Offenheit der Deutung ist eine Eigenschaft des Kunstwerks. Magritte selbst sagt dazu:
- „Ein Bild ist nicht zu verwechseln mit einer Sache, die man berühren kann. Können Sie meine Pfeife stopfen? Natürlich nicht! Sie ist nur eine Darstellung. Hätte ich auf mein Bild geschrieben, dies ist eine Pfeife, so hätte ich gelogen. Das Abbild einer Marmeladenschnitte ist ganz gewiss nichts Essbares.“

© KunstTAT

„Sie denken jetzt nicht „Rosa Elefant“!!!!!!“

„Schau mal weg, du musst das schulmäßig machen.“

© KunstTAT

Die erfundene Wirklichkeit

Wie wissen wir, was wir zu wissen glauben?

Paul Watzlawick

Bilder im Kopf

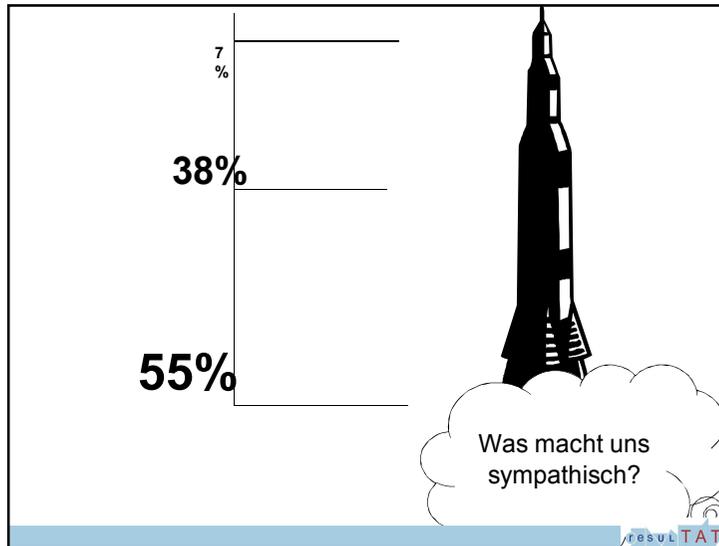
„Rucksack und Brille!“

© KunstTAT

„Der Hammer!“

- **Ich sehe**
- **Ich fühle**
- **Ich vermute**

© KunstTAT



- Der **Inhalt** und die **Wortwahl** mit **7%**
- Die **Stimme** mit **38%** und
- Der **Körper** (Mimik, Gestik) mit einem Anteil von **55%**

Paul Watzlawick:

- „Man kann nicht nicht kommunizieren.“

Der ganze Körper ist Zunge!

- ### Das große La-lu-la
- Körpersprache
 - Gestik
 - Mimik
 - Tonfall

„Storchenübung“

- „Was steht ihr hier faul rum, anstatt zu arbeiten!“

©kvaTAT

Körperhaltung und Tonfall

- Ich kann unglaublich gut Reden Halten!

• Gruppe nach Anweisungen des Ref. in Abhängigkeit zur Körpersprache

©kvaTAT

Blickkontakt

- Der Blick ist das zweite Rückrad!

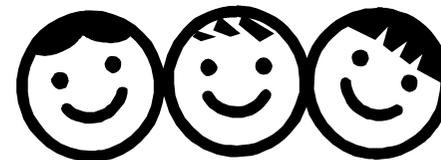
Jemand übersehen ist beleidigend.

©kvaTAT

Mimik

- Kongruenz

Inkongruenz: Oma ist gestorben!



©kvaTAT

Testen Sie die Wirkung

- **Ich bin froh, bei diesem Seminar zu sein!**

oder

- **Der Wetterbericht!**

Emotionskarten

© 2008 TAT

Vorspanntechnik

- „Es geht um Ihr Leben!“
- „Jeder, der auch nur ein bisschen Verantwortungsbewusstsein in sich trägt, hört mir jetzt zu.“
- „Kennen Sie den?“
- „Wir wollen was erleben, Spaß haben, unsere Ziele gemeinsam erreichen.....!!!!“
- „L- Z- W!“

© 2008 TAT

Rhetorische Tricks

- Ich habe gelesen!
- Fragenkiller:
- Wie wir alle wissen!
 - Ich setze mal voraus, dass wir auf dem gleichen Stand.
 - Alle die sich die Mühe gemacht haben sich zu informieren, wissen ...

© 2008 TAT

Pfui!!!

- Ich bin ein schlechter Redner...
- Ich kann nicht gut Reden halten...
- Ich bin kein Freund von großen Worten...
- Ich wurde gezwungen...
- Ich mache ganz schnell...

© 2008 TAT

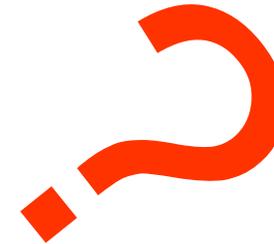
Umgang mit Versprechern

- Einfach wiederholen...
- Versprecher wiederholen und lachen
- Einfach darüber hinweggehen
- „Ich freue mich, sie mit meinen Wortneuschöpfungen so gut zu unterhalten.“
- „Bitte entschuldigen Sie meine schlechte Geometrie.“

© 2013 TAT

Lampenfieber??!!

- Stellen Sie sich das Auditorium im Schlafanzug vor!



© 2013 TAT

Lampenfieber?

- Schaffen Sie Kontakt zum Auditorium
- Aktivität am Pult entwickeln
- „Meßlatte unter 2,50 legen“
- Im Auditorium sind „Freunde“
- Besetzen sie die ersten Reihen mit „Freunden“
- Sie können es nie allen recht machen
- Machen Sie genügend Pausen
- Verdrängen Sie Misserfolge
- Üben Sie Ihren Wortbeitrag laut!!!!

© 2013 TAT

Visualisieren

- Was sorgt beim Zuhörer für eine hohe Vigilanz?
- Tränen
- Trauer
- Sex
- Humor

© 2013 TAT

Techniken zum Aufbau einer Rede!

© 2008 TAT

Die Kette (Wenn- Dann-Schema)

- Die Kette entwickelt den Zielsatz, aus der streng logischen oder zeitlichen Entwicklung eines Gedankenablaufs - eins ergibt sich aus dem anderen.
- **1. Dies und jenes ist so und so.**
- **2. Das aber führt dazu...**
- **3. Und wenn es so ist, dass...**
- **4. Dann folgt daraus...**
- **5. Deshalb müssen wir...**

© 2008 TAT

L-Z-W-Formel (Lage - Ziele – Wege)

- Was ist/war bisher? (Lage)
- Was sollte sein? (Ziele)
- Wie ist das erreichbar? (Wege)

© 2008 TAT

Vom ALLGEMEINEN zum BESONDEREN

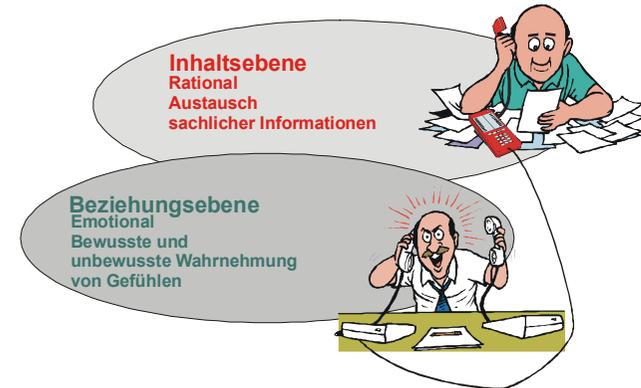
- Hier steht der Zielsatz (die Schlussfolgerung) i.d.R. im Gegensatz zu einem allgemeinen Grundsatz (scheinbar allgemeingültiges wird widerlegt).
- **1. Gewöhnlich sieht man die Sache so...**
- **2. In dieser besonderen Situation aber...**
- **3. Erstens nämlich...**
- **4. und zweitens...**
- **5. Darum**

© 2008 TAT

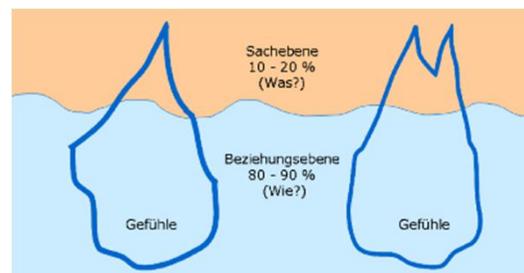
Fünf-Schritt-Methode

- **Warum rede ich?**
- **Wie ist die Situation?**
- **Was soll erreicht werden?**
- **Wie kann das erreicht werden?**
- **Was will ich von Euch?**

resultAT

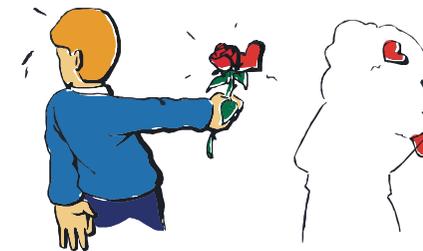


resultAT



resultAT

Beziehung herstellen



- natürliche Freundlichkeit
- Engagement für die Patienten
- Interesse an seinen Bedürfnissen
- professionelles Reagieren in Konflikt- und Krisensituationen

resultAT

WER sagt
WIE (Ironie!?)
WAS zu
WEM, mit welcher
WIRKUNG?

resultAT

Kommunikationsmodell

Sender → Botschaft → Empfänger

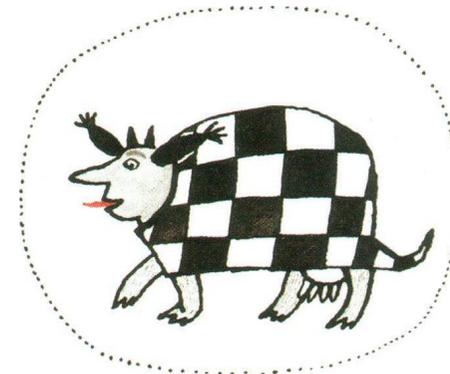
•Code!!!

resultAT



resultAT

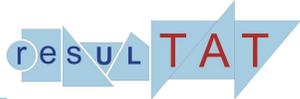
„Das versteh ich nicht.“



•Quelle: Vahle, Fredrik, Fischbrötchen, Aus dem Leben einer
naseweisen Schildkröte, Weinheim Basel, 2005

resultAT

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



Personalentwicklung im Gesundheitswesen

Thomas Bollenbach
Friedrich-Ebert-Straße 33
34117 Kassel

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



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

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



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

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



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

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



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

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

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

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

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

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

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



Personalentwicklung im Gesundheitswesen

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