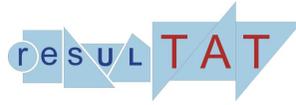


Stress

„Selbstpflege Pflegender.“

„Stress lass nach!“



Personalentwicklung im Gesundheitswesen

Thomas Bollenbach
www.resultat-online.de

Burnout =
Depression?

These:

Burnout ist nicht das Versagen einer Person sondern Ausdruck der Mängel der Arbeitsorganisation!
(= Führungsveragen).

Burn- Out

- 1974 wurde der Begriff Burn-Out vom Psychoanalytiker Herbert Freudenberg erstmals erwähnt.
- Burn-Out ist ein Zustand körperlicher, geistiger und emotionaler Erschöpfung.
- "übermäßige Anforderungen an die Energie, Stärke oder Ressourcen."

Burnout

- Ist etwas positives und somit gesellschaftlich anerkannt.
- Burnout tragen viele wie ein stolzes Abzeichen.
- „Du hast dich zu Tode gearbeitet, also musst du keine Schuldgefühle haben.“

Der Spiegel 6/12

©kuvTAT

Depression

- Schwermut
- In der Spaßgesellschaft geächtet
- „Viele Menschen kommen mit Verdacht auf Burnout in die Arztpraxis und leiden nach Diagnosestellung unter einer schweren Depression!“

Der Spiegel 6/12

©kuvTAT

Gefahr der Begriffsvermischung

- Burnout- Überforderungssyndrom
- Depression- Psychische Erkrankung
- Durch die Vermischung werden beide Begriffe pathologisiert
- Ein neuer Markt ist eröffnet:
- „Selbsternannte Burnout Kliniken“, Neue Pillen, Seminare für Manager

©kuvTAT

Sind wir nicht alle...

- Eigenbrödler
- Normale Trauer
- Versteckte Niedergeschlagenheit
- Unfähigkeit zum Müßiggang
- Soziale Phobie
- Anpassungsstörung
- Sisi- Syndrom
- Freizeitkrankheit

©kuvTAT

GHS

nach Psychiater Ulrich Streeck

- Aus der „**Generalisierten Heiterkeitsstörung**“
- wird der „**persistierende (verharrende) fröhliche Gemütszustand**“
- („... selbst... mit abgründigen Erfahrungen konfrontiert.. könnten sie sich „von einem Zustand der Heiterkeit nicht distanzieren oder diesen verändern“.“)

Der Spiegel 6/12

© 2012 TAT

Satire!!

- Streeck hat sich den Beitrag ausgedacht und veröffentlicht!
- Einige Leser nahmen ihm den Artikel übel.
- Diesen beschienigte er eine „**posttraumatische Verbitterungsstörung**“

Allerdings gibt es (DSM-V):

- Fressanfallstörung
- Hypersexuelle Störung
- Launenfehlregulationsstörung

© 2012 TAT

Burnout

- Der Begriff öffnet Schleusen, über psychische Erkrankungen zu reden, ohne sich zu schämen.
- Ähnlich verhält es sich bei Begrifflichkeiten wie
- Therapie und
 - Coaching

Der Spiegel 6/12

© 2012 TAT

Bekannte Menschen

- Robert Enke (Torhüter, Hannover)
- Hartmut Engler (Sänger Pur)
- Sven Hannawald (Skiweitspringer)
- Tim Mälzer (Koch)
- Matthias Platzeck (Politiker SPD)
- Miriam Meckel (Prof., Autorin, Part. A. Will)
- Ralf Rangnick (Trainer, Schalke 04)
- Mariah Carey (Sängerin)
- Eminem (Musiker)
- Sebastian Deisler (Fußballer, Bayern München)

© 2012 TAT

Erwerbsminderungsrenten

- Häufigste Ursache sind psychische Störungen (u.a. auch Psychosen, Sucht, Schizophrenie, ADHS)
- Nach einer Aufschlüsselung der Barmer GEK handelt es sich jedoch bei 40% um depressive Störungen.
- In den vergangenen 10 Jahren gab es einen Zuwachs von 117%.

erbsTAT

Erwerbsminderungsrenten

- Innerhalb von 10 Jahren ist der Gesamtanteil psychischer Störungen von **24,2%** auf **39,3%** gestiegen.



erbsTAT

Krankmeldung Kürzel Z 73

- Steht für:
- Probleme bei der Lebensbewältigung
- Einschränkung von Aktivitäten durch Behinderung
- Unzulängliche soziale Fähigkeiten oder auch
- „Ausgebrannt sein“

erbsTAT

Ursachen

- Es gibt keine belastbaren Studien und Ergebnisse.
- Vermutung:
- „...dass die Einführung von E-Mail und Blackberry, die ständige Erreichbarkeit sowie die steigende Arbeitsverdichtung den Menschen aufs Gemüt schlagen.“
- **Entgrenzung der Arbeit**

Der Spiegel 6/12

erbsTAT

Ursachen

- Ständige Unterbrechungen
- „Entgrenzung der Arbeit“

- **Multitasking**

„Du musst dich schonen, mach mal Urlaub.“

- „Menschen mit depressiven Erkrankungen reagieren auf längeren Schlaf und längere Bettzeit oft mit Zunahme der Erschöpfung und ihr Stimmung verschlechtert sich.“

Der Spiegel 6/12

These

- „Stress und gelegentliche Überforderung sind Teil des Lebens und müssen nicht medizinisch behandelt werden!“

Der Spiegel 6/12

Diagnose Depression

- Der Patient leidet seit **mindestens zwei Wochen** unter mindestens **zwei** der folgenden **Hauptsymptome**:

Nach WHO (ICD-10)

Der Spiegel 6/12

Grundsymptome

- Depressive Stimmung
- Erhöhte Ermüdbarkeit
- Verlust von Interesse oder Freude

© 2013 TAT

Außerdem treten mindestens 2 der folgenden Symptome auf:

- Verminderte Konzentration und Aufmerksamkeit
- Vermindertes Selbstwertgefühl und Selbstvertrauen
- Verminderter Appetit
- Schlafstörungen
- Schuldgefühle und Gefühle der Wertlosigkeit
- Suizidgedanken oder –handlungen, Selbstverletzungen
- Zukunftsängste

© 2013 TAT

Bewegung

Versus
• Pille

© 2013 TAT

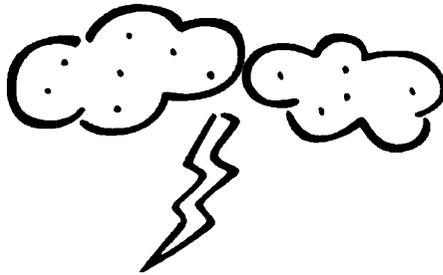
Boreout

- Herkunft/ Definition
- Aus dem englischen boring...
- LANGWEILIG
- „Ausgelangweiltsein!“
- Unterforderung löst boreout aus!

Philippe Rothlin und Peter R. Werder

© 2013 TAT

Was mich unter Stress setzt! Meine Stresssymptome!



Austausch in Teams!



Was ist Stress?

- Der Ursprung des Wortes liegt im Französischen.
- Abgeleitet vom Wort „destresse“, was übersetzt soviel heißt wie „in die Enge getrieben“, „unter Druck gesetzt“.
- Über das Mittelenglische gelangte das Wort in die englische Sprache und lautete dort ursprünglich „distress“.
- Durch undeutliche Aussprache ging das „di“ verloren und der Begriff „Stress“ blieb übrig.



Wer führte den Begriff ein?

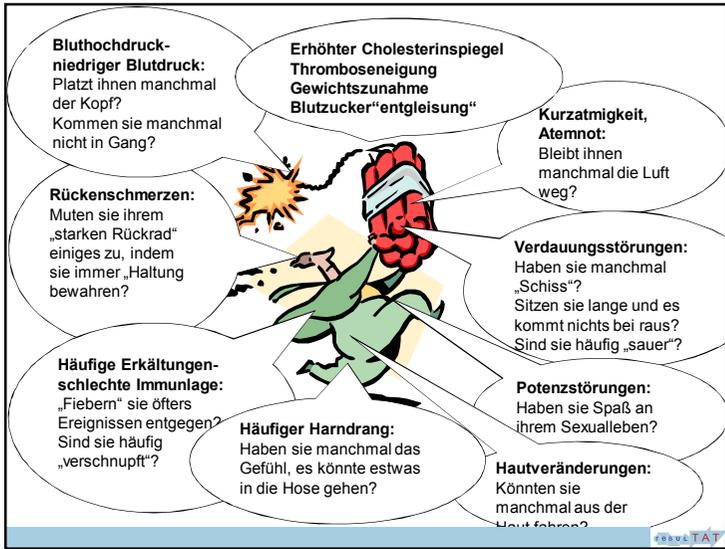
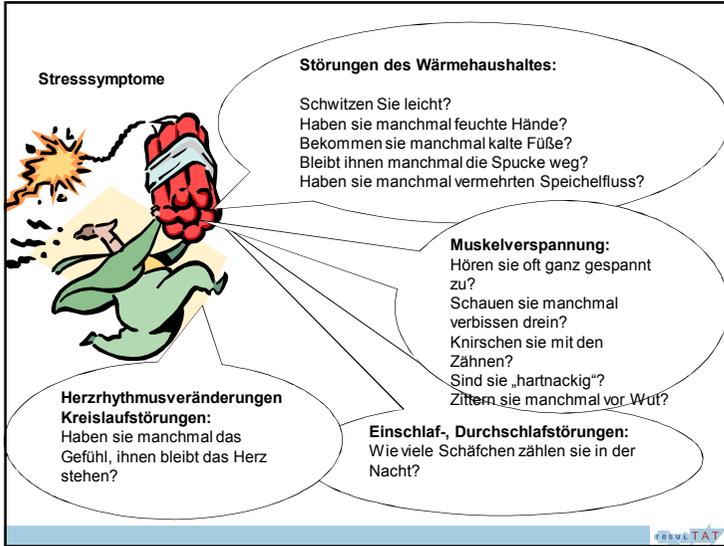
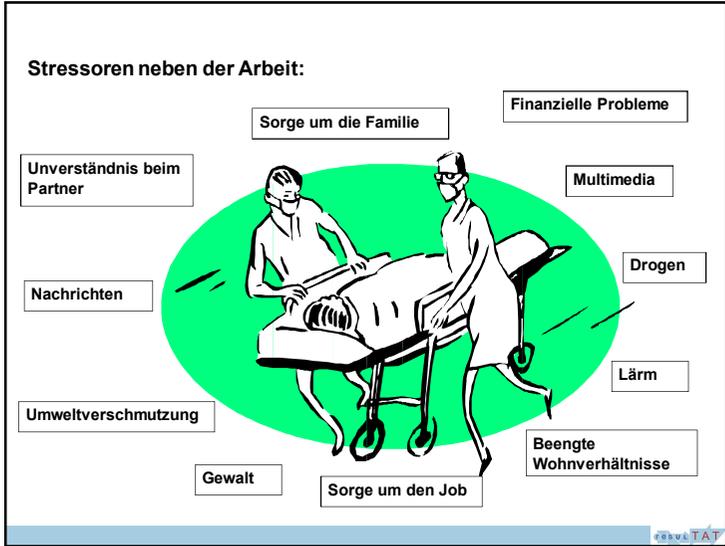
- Der Ungar Hans Selye (1907-1982) gilt als der erste Forscher, der die physiologischen Stressreaktionsprozesse systematisch beschrieb und den Begriff 1950 in die Psychologie einführte.



Auslöser für inneren Stress

- Sie haben Angst vor Ablehnung. Als Folge davon stellen sie keine Forderungen, äußern ihre Bedürfnisse nicht, sagen ihre Meinung nicht.
- Sie haben Angst, anderen weh zu tun. Als Folge davon scheuen sie sich, Nein zu sagen.
- Sie fordern von sich, alles perfekt zu machen. Als Folge davon überfordern sie sich.
- Sie haben Angst vor Fehlern. Als Folge davon trauen sie sich nicht an neue Aufgaben, verkrampfen sich bei der Arbeit.
- Sie sehen sich als minderwertig an. Als Folge davon äußern sie ihre Bedürfnisse nicht, versuchen nach außen, perfekt zu sein.
- Sie haben Angst vor Konflikten. Als Folge davon gönnen sie sich keine Zeit für sich alleine, äußern ihre Meinung nicht, wehren sich nicht.



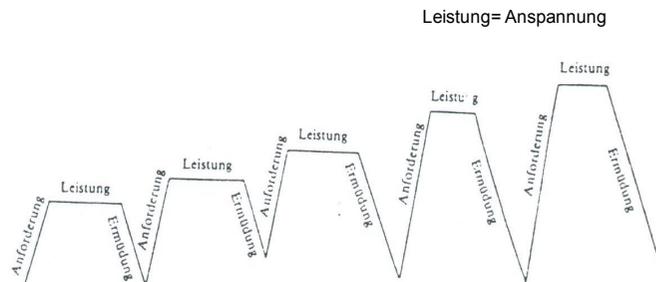


Positiver Stress?

- Dys-
- Eu-

Stress

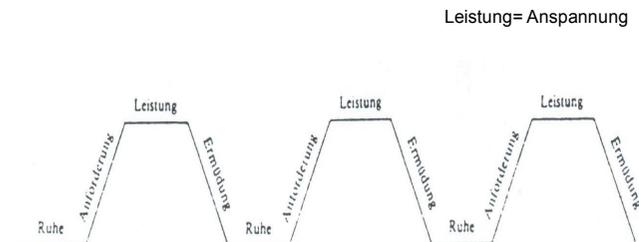
Negativer Stressverlauf



Aus: Arbeitshefte Führungspsychologie Band 13, Anti-Streß-Training



Positiver Stressverlauf



Aus: Arbeitshefte Führungspsychologie Band 13, Anti-Streß-Training



Emotionen stammen aus der **Evolutionsgeschichte** des Menschen und waren für das Leben und Überleben notwendig.

Ein aufbrausendes Temperament hat in grauer Vorzeit wahrscheinlich einen Vorsprung für das Überleben gesichert.

In der heutigen Zeit, in der wir über schnelle Fahrzeuge verfügen, kann diese Eigenschaft verheerende Folgen haben.



Reaktionen des Körpers auf Emotionen:

Zorn:

Blut strömt in die Hände, um den Feind zu schlagen oder eine Waffe zu führen.

Durch Adrenalin steigt der Puls und es folgt ein Energieschub, um energisch in Aktion zu treten.

Furcht:

Das Blut strömt zu den großen Skelettmuskeln, vor allem in die Beine, um schneller fliehen zu können.



Bewusstseinsänderung erzeugt Verhaltensänderung:

- Zeit ist nicht wie Wasser, das unaufhörlich aus einem Hahn läuft, den wir nicht zudrehen können. Zeit ist ein Raum den jede/r selbst füllen kann. Vergleichbar ist diese Sichtweise griechischer Philosophen mit dem Computerspiel Tetris.



Die Bausteine fallen von oben in das Bild und müssen durch Tastenbefehle so platziert werden, dass keine Lücken entstehen.

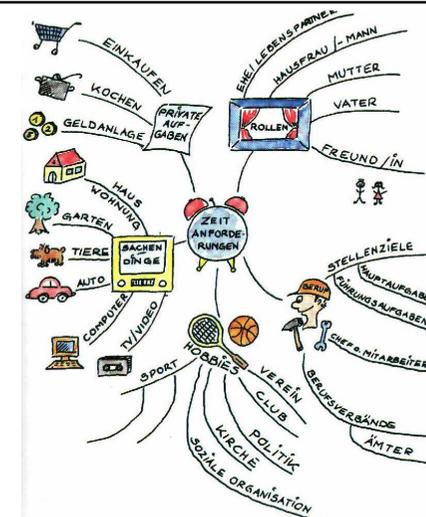
Zeit ist wertvolles Kapital

- Zeit ist ein absolut knappes Gut
- Zeit ist nicht käuflich
- Zeit kann nicht gespart oder gelagert werden
- Zeit kann nicht vermehrt werden
- Zeit verrinnt kontinuierlich und unwiderruflich
- Zeit ist Leben

Zeit-Kapital

- Auch bei höherer Lebenserwartung verfügt der Mensch in westlich geprägten Kulturkreisen über maximal 200.000 Stunden verplanbarer Zeit.

- **Heute beginnt der erste Tag vom Rest Ihres Lebens!!**



Meine Zeitdiebe!!!

© 2013 TAT

Markieren Sie Ihre größten Zeitdiebe!

- Wenn du Erfolg haben willst, begrenze dich.

Charles Augustin Saint-Beuve

© 2013 TAT

Aktionsplan!

- Was ich ab heute tun werde, um meine drei wichtigsten Zeitdiebe zu fassen!

Zeitdieb	Ursache, Gründe	Maßnahmen, Lösungsideen
1.		
2.		
3.		

© 2013 TAT

Selbstbesinnung:

- Wie viel ist Ihnen eine Stunde Zeit Ihres Lebens wert?
- Gehen Sie mit Geld ebenso sorgfältig um wie mit Zeit?

© 2013 TAT

Prioritätenliste

- Was mir besonders wichtig ist!

Arbeitsblatt



„Aufschieberitis“

- Eine gefährliche Entzündung!

Fragebogen S.8



Die Perfektionismusfalle

- **Perfektionisten klagen häufiger über Stress und sind dabei weniger erfolgreich als weniger perfektionistische Menschen.**

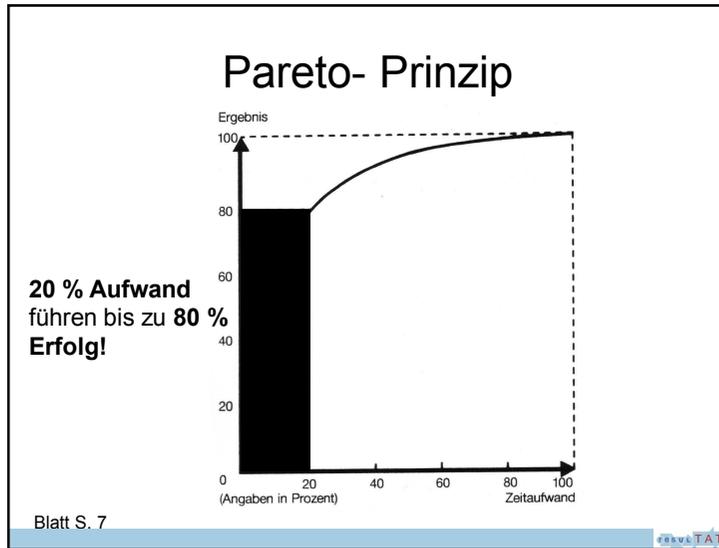


Die Nachteile des Perfektionismus

- Nervosität und unangenehme Spannung;
- Angst vor Neuem
- kein Mut zur Kreativität, da Angst vor Fehlern;
- übertriebene Selbstkritik und reduzierte Lebensfreude;
- Nicht- Abschalten können in der Freizeit, da immer noch etwas (besser) zu tun ist;
- Intoleranz gegenüber anderen. Was ist dagegen zu tun?
- Perfektion sollen Sie bei den 20 Prozent anwenden, um die 80 Prozent Erfolg oder Gewinn zu erreichen.

•(nach David D. Burns):





-save the date-
1. Intensivpflegekongress
Kassel
26.04.- 27.04.2018

Informationen:
www.vepka.de

Friedrich- Ebert- Straße 33
 34117 Kassel
 mail: vepka@gmx.de
 fon: 0561- 9709245

VePKa e.V.
 Verein für Pflegeentwicklung
 Kassel

**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

resuTAT ◊ 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 fehlgeschlagene 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

resuTAT ◊ 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-ZielvereinbarungGespräch-WiederErgebnislosGeblieben	➤ 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

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

Sprache im Umgang mit Patienten/ Bewohnern Pflegeknigge „Die Galle 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 Pflegenden? Wo werden Grenzen nachhaltig überschritten?
Selbstpflege Pflegenden „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 personeller 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 

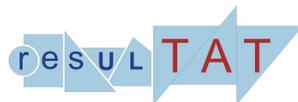
Psychologie der Angst „Unbearbeitete Angst führt zu „Enge“!“	➤Erfahren, woher Ängste Evolutions- geschichtlich kommen. Welche Funktion die „normalen“ Ängste im heutigen Lebensalltag haben und wie es möglich ist, krankmachenden Gedanken zu begegnen. These: „98 % aller Sorgen, die Menschen sich im Leben 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 Pflegenden ausüben noch zeitgemäß? Welche Aufgaben müssen abgeben werden, welche kommen hinzu? Wie steht es um das Selbstverständnis beruflich Pflegender?
Leistungsgerechte Bezahlung „Womit haben wir das verdient?“	➤Auseinandersetzung mit Aspekten der leistungsorientierten Entgeltgestaltung in der Pflege. Neben Qualifizierungsmaßnahmen für die MA, sieht der Tarifvertrag für den öffentlichen Dienst seit 01.01.2007 eine leistungsgerechte Bezahlung vor. Was ist leistungsgerecht? Welche messbaren Kriterien stehen zur Bewertung zur Verfügung??

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

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

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

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



Personalentwicklung im Gesundheitswesen

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