

# Motivation

„Warum tue ich mir das an?????“

„Früher war alles besser!!?????“

Thomas Bollenbach

resultAT  
Seminare für Dienstleistungsberufe  
im Gesundheitswesen  
Friedrich-Ebert-Straße 33  
34117 Kassel

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

resultAT

## Fehleinschätzungen und Irrtümer - Zum Umgang mit Kreativitätskillern

„Das funktioniert doch sowieso nicht!“

"Das kann nicht klappen!"

"Das ist doch ein alter Hut!"

"Das ist viel zu viel Aufwand!"

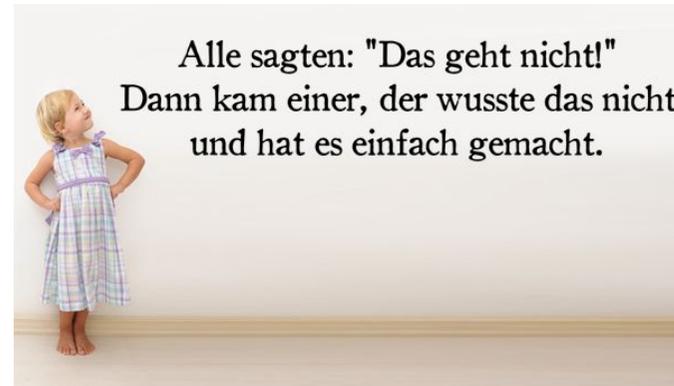
"Und was träumst du nachts?"

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

resultAT

## Teamentwicklung

- „Zeit für einen Rückblick!“
- „Zeit für einen Ausblick!“
- „Zeit um den Herausforderungen gemeinsam zu begegnen!“



Nägel stapeln!



resultAT

## Krankenhaus- Concierge



## "Service-Assistenten"

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

ZDF: MS- Monalisa, Sendung vom 27.04.2008

resultAT

## Richtungswechsel im Gesundheitswesen

### VOM KLINGELBEUTEL

- Von der Krschw.
- Von der Pforte
- Vom Krankenhaus
- Von der Pflege
- Von Oberarzt
  
- I + A Fachpflegekraft

### ZUM PROFITCENTER

- zur GuK
- zur Zentrale
- zum Gesundheitszentrum
- zum nursing
- zum operativen Manager

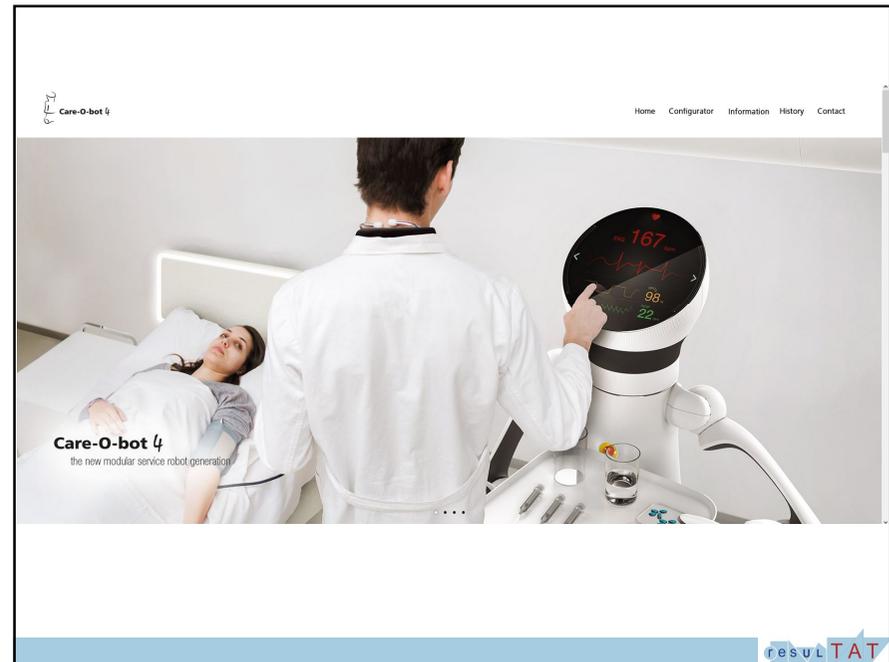
.....?

## Von der A + I Fachpflegekraft zum



**Universität Kassel**  
Institut für Berufsbildung am FB 07  
Fachgebiet Berufliche Aus- und Weiterbildung

- „**Frau Doktor Schwester**“  
**Juliane Dieterich**
- Promotion zum Thema:  
"Berufliche Handlungskompetenz als neue  
Zieldimension in der  
Krankenpflegeausbildung"





## Motivation Definition

lateinischen *'emovere'* = zu deutsch *'in Bewegung setzen'*.

Auch *motivus* = antreiben, anreizen

Heute: *motivieren* = zu etwas anregen, anreizen

Motivation = Beweggrund für ein Verhalten.  
Antrieb des Wollens.

Siehe auch: <http://www2.fh-swf.de/ftbw/downloads/grillo/08Motivation.pdf>

## Extrinsische Motivation

Der Antrieb entsteht durch Impulse von außen!

Basierend auf Belohnung bzw. Bestrafung!

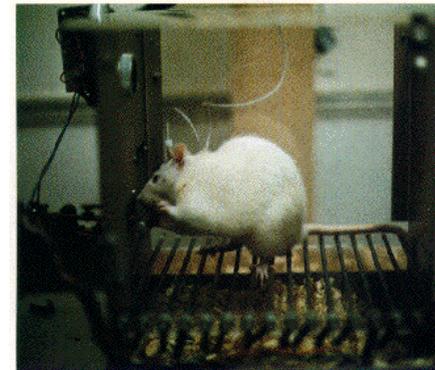
## Intrinsische Motivation

Der innere Antrieb ein Ziel zu erreichen!

Basierend auf Neugierde und Interesse!

# Instrumentelles (Operantes) Konditionieren

# Skinnerbox



„Früher war alles besser?“



resultAT

Motivation

Warum soll ich was tun?

Wozu soll ich was tun?

**Was habe ich davon?**

resultAT

„Warum sind Sie hierher  
gekommen?“  
„Was sind Ihre Erwartungen  
an diesen Tag?“

cebuTAT

## Die Mäuse-Strategie



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

cebuTAT

## Knobels Mottos

•**Es wird sich etwas ändern!**

Der Käse bleibt nicht für immer.

•**Sei auf Veränderungen vorbereitet!**

Mach Dich darauf gefasst das der Käse verschwindet.

•**Beobachte die Veränderungen!**

Schnupper oft am Käse, damit Du merkst, wenn er alt ist.

•**Pass dich schnell an Veränderungen an!**

Je schneller du den alten Käse sausen lässt, desto eher kannst du den neuen Käse genießen.

•**Verändere dich!**

Folge dem Käse.

•**Genieß die Veränderungen!**

Koste das Abenteuer aus und lass Dir den neuen Käse schmecken.

•**Mach dich darauf gefasst, dich schnell zu ändern, und hab wieder Spaß daran!**

Der Käse wird immer wieder verschwinden.

## Fish

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

**Fish. Ein ungewöhnliches Motivationsbuch.**

von Stephen C. Lundin, Harry Paul, John Christensen

**Taschenbuch** - 126 Seiten - Ueberreuter Wirt., F.

**Erscheinungsdatum:** Januar 2001

**ISBN:** 3706407566



Stimmungen sind ansteckend!!

Optimismus ist der größte  
Motivator!!

Haben Sie Geduld mit sich!!

resuTAT

# Spaß?!

[www.powered-by-humor.de](http://www.powered-by-humor.de)  
„Wer lacht hat Reserven!“

resuTAT

**T** oll

**E** in

**A** nderer

**M** acht`s!



**T** otales

**E** ngagement

**A** ller

**M** itarbeiter/innen



Person(al)entwicklung &  
Projektunterstützung

Selbstmotivation!!!

**Fange immer bei  
dir selber an!!!!**

Frage dich, was du zu tun bereit bist!!!

Überprüfe deine Haltung gegenüber der Aufgabe!!!

 IAT

Selbstcoaching?



Person(al)entwicklung &  
Projektunterstützung

## Das Innere Teams:



Das Oberhaupt und sein Inneres Team

Friedemann Schulz von Thun, Miteinander reden: 3, Reinbek bei Hamburg, 1998

csbvt TAT

## Die wichtigsten Merkmale eines inneren Gruppengeschehens

### Das innere Betriebsklima basiert auf:

- Innere Pluralität (Vielfalt)
- Innerer Dialog/ Streit
- Innere Gruppendynamik

csbvt TAT

## Kontextabhängigkeit

### Alltagssituationen aller Art:

Gerade gestern wieder gab ein **Verkäufer** meiner **dreijährigen Tochter** ein **Bonbon**.

Mein inneres Trio:

Das **Vaterherz erwärmt** sich an dieser **freundlichen Geste**.

Gleichzeitig **empört** sich der **Inhaber der Ernährungshoheit** über diese unselige Verabreichung von **Süßkram**.

Drittens **wehrt sich** jemand in mir gegen die um sich greifende **Vereinnahmung** noch ganz junger **Kunden**.

**Lebensthemen**, die nach einer Entscheidung verlangen. Heiraten, mit oder ohne Trauschein? Ein Kind bekommen? Die Kinder aus dem Haus? Berufliche Orientierung? Veränderungen aller Art? Ein Haus bauen? Auswandern? Wehrdienst oder Zivildienst? In ein Altersheim ziehen?

resultAT

3



## Innere Teamkonflikte

Friedemann Schulz von Thun,  
Miteinander reden: 3,  
Reinbek bei Hamburg, 1998

resultAT

## Zwei Seelen in der Brust einer Pflegerin



rebusTAT

## Sie begegnen auf der Strasse einem jungen Mann der bettelt. „Hast du ma` 50 Cent?“

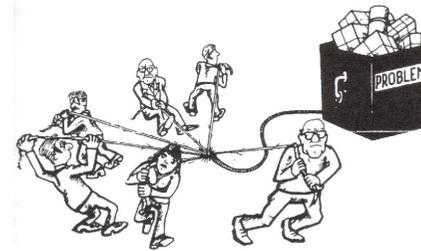
- Malen Sie sich Ihr «Brustbild»: Wer betritt lautstark und dominant die innere Bühne? Setzen Sie solche Hauptstimme(n) «groß und breit» in den Vordergrund, und zwar unabhängig davon,
  - ob sie sich miteinander einig sind oder nicht,
  - ob Sie (als Gesamtperson) diese Stimme für angebracht halten
  - oder nicht!
- Identifizieren Sie sodann weitere, leisere Stimmen, die vielleicht im Hintergrund bleiben und dort auch eingezeichnet werden!

rebusTAT

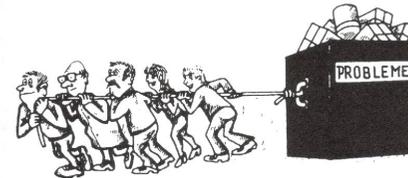
- Enttäuschung basiert auf nicht erfüllten Erwartungen.

ResultAT

Wenn alle an einem Strang ziehen...



...bewegt sich häufig nichts...



...denn präzise Zielvorgaben sind ebenso notwendig wie die gemeinsame Kraftanstrengung

Quelle: Ulrike Brommer, Konfliktmanagement statt Unternehmenskrise, Zürich 1994, Seite 131

ResultAT

Person(al)entwicklung &

Projektunterstützung



rebutAT

Der Mensch ist von Natur aus **faul** und nur auf sein **Vergnügen** bedacht.

**Glück** erreicht der Mensch nur durch **Konsum**.  
Deshalb ist er zur Arbeit nur durch **finanzielle Anreize** zu motivieren.

Der Mensch muss, seine Natur durch **Disziplin** überwinden, um Glück zu erreichen.

Da der Mensch, zumindest der körperlich arbeitende Mensch, aufgrund von Einsicht dies nicht schafft, muss er **rigiden Regeln** unterworfen werden.

Frederick Winslow Taylor (1856–1915)

rebutAT

## Grundhaltungen TAA

		ICH	
		ok	nicht ok
DU	ok	Ich bin ok, du bist ok	Ich bin nicht ok, du bist ok
	nicht ok	Ich bin ok, du bist nicht ok	Ich bin nicht ok, du bist nicht ok

Quelle: <http://www.stang-taller.at/ARBEITSBLAETTER/KOMMUNIKATION/Transaktionsanalyse.shtml>

## TZI Axiome

„Ehrfurcht gebührt allem Lebendigen und seinem Wachstum. Respekt vor dem Wachstum bedingt bewertende Entscheidungen. Das Humane ist wertvoll; Inhumanes ist wertbedrohend.“

„Freie Entscheidung geschieht innerhalb bedingender, innerer und äußerer Grenzen. Erweiterung dieser Grenzen ist möglich!“

„**Freiheit im Entscheiden ist größer, wenn wir gesund, intelligent, materiell gesichert und geistig gereift sind, als wenn wir krank, beschränkt oder arm sind, oder unter Gewalt und mangelnder Reife leiden.**“

## Karl Marx

- In den „Grundrissen“ konstatiert er, dass „das Individuum ‚in seinem normalen Zustand von Gesundheit, Kraft, Tätigkeit, Geschicklichkeit, Gewandtheit‘ auch **das Bedürfnis einer normalen Portion von Arbeit hat**“
- Marx geht sogar soweit, dass in der kommunistischen Gesellschaft „die Arbeit ... selbst das erste **Lebensbedürfnis** geworden“ ist.
- Auch ein Bedürfnis nach Selbstbestimmung sowie nach der Übernahme von Verantwortung gehört zum Lebensbedürfnis ‚Arbeit‘. Allerdings, und darauf muss mit Nachdruck hingewiesen werden, bezieht sich das Bedürfnis nach Arbeit nur auf die schöpferische, produktive und deshalb auch sinnvolle und befriedigende Tätigkeit.

rebusTAT

## Grundregeln für die Pflege:

Es gibt kein KRANK! Wer die Kraft hat den Arzt zu rufen, kann auch zur Arbeit kommen

Ein Dienstplan ist kein Freizeitverwaltungsplan.

rebusTAT

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

Charles de Montesquieu, französischer Staatstheoretiker und Schriftsteller

resultAT

## Mövenmanagement

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

resultAT

## 3 Führungsstile

**1. autoritärer Führungsstil**

**2. demokratischer/ kommunikativer Führungsstil**

**3. laissez fairer Führungsstil**

esultAT

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

## Grenzen der Demokratie!

- Es brennt!!
- Wer ist hier der Vater?

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

## Führungsstile

Kenneth Blanchard  
Patricia Zigarmi  
Drea Zigarmi

esultAT

## DIE VIER FUNDAMENTALEN FÜHRUNGSSTILE

- **STIL 1: LENKEN**

DER LEITER GIBT **PRÄZISE ANWEISUNGEN**  
UND **BEAUFSICHTIGT** GEWISSENHAFT  
DIE DURCHFÜHRUNG DER AUFGABE.

- **STIL 2: ANLEITEN**

DER LEITER **LENKT** UND **ÜBERWACHT** AUCH  
WEITERHIN GEWISSENHAFT DIE DURCHFÜHRUNG  
DER AUFGABE, **BESPRICHT** ABER SEINE  
ENTSCHEIDUNGEN MIT DEN MITARBEITERN,  
BITTET SIE UM **VORSCHLÄGE**  
UND UNTERSTÜTZT IHRE **FORTSCHRITTE**.

## DIE VIER FUNDAMENTALEN FÜHRUNGSSTILE

- **STIL 3: UNTERSTÜTZEN**

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

- **STIL 4: DELEGIEREN**

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

## Dirigierendes Verhalten

- bedeutet, dass ich den anderen klar sage, was zu tun ist,
- wie es zu tun ist,
- wo es zu tun ist und
- wann es zu tun ist.
- Anschließend überwache ich gewissenhaft ihre Arbeit.

## Sekundierendes Verhalten

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

- Den perfekten Führungsstil gibt es nicht!

## Diagnose des Entwicklungsstandes

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

## Die 4 Entwicklungsstufen

Hohe Kompetenz ●	Hohe Kompetenz ●	Einige Kompetenz ●	Wenig Kompetenz ●
Hohes Engagement	Schwankendes Engagement	Wenig Engagement	Hohes Engagement
<b>E4</b>	<b>E3</b>	<b>E2</b>	<b>E1</b>

ENTWICKELT ←————— ENTWICKLUNGSFÄHIG

## Führungsstil + Entwicklungsstufe

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

## Beurteilung

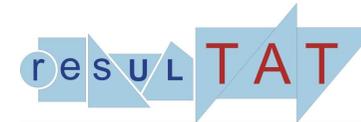
- Wie viel Zeit verwenden Vorgesetzte für „Problemmitarbeiter/innen“?
- Wie viel für die „Leistungsträger“?

## WAHR? GUT? NÖTIG?

- Hast du alles, was du mir erzählen willst, geprüft, ob es wahr ist?
- Ist das, was du mir erzählen willst, wenn schon nicht als wahr erwiesen, wenigstens gut?
- Ist es notwendig, mir das zu erzählen, was dich so erregt?

resultAT

**Interesse an mehr  
interessanten  
Fortbildungen?  
[www.resultat-online.de](http://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](mailto:mail@resultat-kassel.de)



<b>Interesse an mehr Fortbildungen?</b>	<b>www.resultat-online.de</b>
<b>Serviceorientierung im Gesundheitswesen</b> „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
<b>Zusatzleistungen anbieten</b> „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
<b>Telefontraining</b> „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



<b>Interne Kommunikation</b> „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.
<b>Beschwerdemanagement</b> „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.
<b>Konfliktmanagement</b> „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
<b>Besprechungsmanagement</b> „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
<b>Motivation</b> „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



<b>Selbstcoaching</b> „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“.
<b>Mitarbeiterentwicklung</b> „MEG-ZEG-WEG.“ <b>MitarbeiterEntwicklungsGespräch-ZielverEinbarungsGespräch-WiederErgebnislosGeblieben</b>	➤ Lernen MEG's als Instrument zur Personal- führung mit System einzusetzen. Ziel: Anerkennung für MA richtig ausdrücken, berechnete Erwartungen offen legen, Ziele vereinbaren, protokollieren u. die Zielerreichung überprüfen
<b>Kollegiale Beratung</b> „Experten beraten Experten.“	Erlernen der 6 Module für die effiziente Beratung unter „Kollegen“. Erlangen von größerer Unabhängigkeit gegenüber externen Beratern, innerhalb eines strukturgebenden Gesprächsrahmens
<b>Wahrnehmung</b> „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
<b>Selbst- und Fremdwahrnehmung</b> „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 

<b>Sprache im Umgang mit Patienten/ Bewohnern Pflegeknigge</b> „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 Pfleger? Wo werden Grenzen nachhaltig überschritten?
<b>Selbstpflege Pfleger</b> „Stressreduktion im Berufsalltag.“	➤ Persönliche Stressquellenrecherche und erproben diverser Entspannungstechniken (Von den Ersatzkassen anerkanntes Konzept!)
<b>Ethik</b> „Mein persönliches „Leit(d)bild!“?“ „VerANWORTung übernehmen!“	➤ Überprüfung ethischer Grundsätze und Folgen ihres Verlustes im Pflegealltag
<b>Emotionale Intelligenz</b> „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
<b>Sterbebegleitung</b> „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 

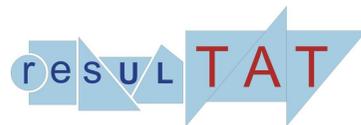
<b>Psychologie der Angst</b> „Unbearbeitete Angst führt zu „Enge“!“	➤Erfahren, woher Ängste Evolutions- geschichtlich kommen. Welche Funktion die „normalen“ Ängste im heutigen Lebensalltag haben und wie es möglich ist, krankmachenden Gedanken zu begegnen. These: „98 % aller Sorgen, die Menschen sich im Leben machen, drehen sich um Dinge u. Ereignisse, die nie eintreten.“
<b>Mobbing Bossing</b> „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
<b>Rolle der Krankenpflege</b> „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 abgegeben werden, welche kommen hinzu? Wie steht es um das Selbstverständnis beruflich Pflegenden?
<b>Leistungsgerechte Bezahlung</b> „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 

<b>Rhetorik 1</b> „Jetzt rede ich!“	➤Erlernen der Grundlagen des freien Sprechens vor Gruppen
<b>Rhetorik 2</b> „Die Kunst der Rede!“	➤Techniken zum strukturierten Aufbau eines Wortbeitrages
<b>Rhetorik 3</b> „Zielgerichtet argumentieren!“	➤Verbesserung des Diskussionsverhaltens und des Durchsetzungsvermögens
<b>Kommunikative und situative Wendigkeit</b> „Nicht mehr sprachlos!“	➤Training wirksamer Reaktionen auf Verbalattacken und Beleidigungen. Unterweisung in Schlag- und Witzfertigkeit
<b>Moderation</b> „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
<b>Präsentation</b> „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
<b>Zeitmanagement</b> „Zeitmanagement ist Selbstmanagement.“	➤Methoden „Zeitdiebe“ zu entlarven und Techniken zur Erstellung realistischer Zeit- u. Ablaufpläne
<b>Prüfungsvorbereitung</b> „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

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

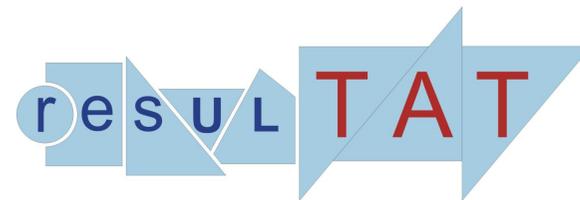
„Es ist nicht genug zu wissen,  
man muss auch anwenden.  
Es ist nicht genug zu wollen,  
man muss auch tun.“ (Goethe)



Personalentwicklung im Gesundheitswesen

Thomas Bollenbach  
Friedrich-Ebert-Straße 33 – 34117 Kassel  
fon: 0561- 316 44 61  
mail: [mail@resultat-kassel.de](mailto:mail@resultat-kassel.de)  
[www.resultat-online.de](http://www.resultat-online.de)

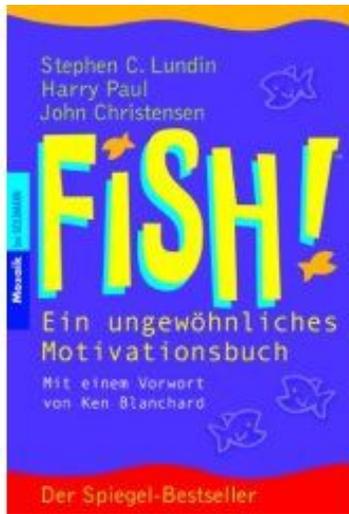
## Literaturempfehlungen



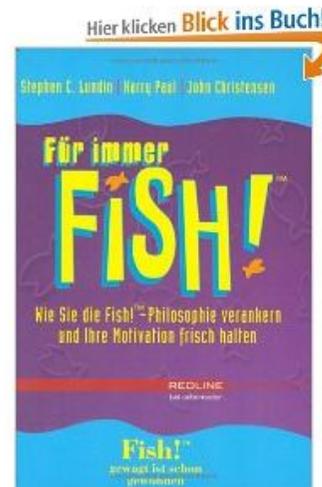
Personalentwicklung im Gesundheitswesen

Thomas Bollenbach  
Friedrich-Ebert-Straße 33  
34117 Kassel

fon: 05 61 – 316 44 61 | [mail@resultat-kassel.de](mailto:mail@resultat-kassel.de)



ISBN: 3-442-16375-7

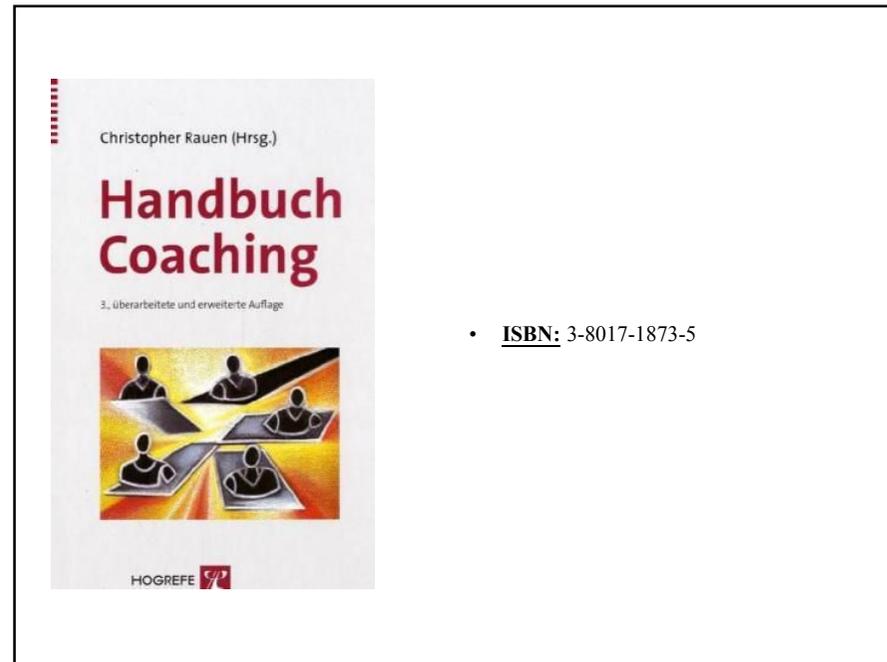


ISBN-10:3-442-16704-3



**ISBN-10: 3-7205-2122-2**

**ISBN-13: 9783720521222**



- **ISBN: 3-8017-1873-5**



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



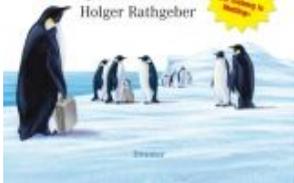
• ISBN-10:3-423-36020-8

Mit einem Vorwort von Spencer Johnson

# Das Pinguin- Prinzip

Wie Veränderung zum Erfolg führt

John Kotter  
Holger Rathgeber



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