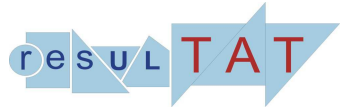


„Wenn die Pflege bei uns
einzieht!“



Thomas Bollenbach
Personalentwicklung für das Gesundheitswesen
Friedrich- Ebert- Straße 33
34117 Kassel
fon: 0561- 316 44 61
www.resultat-online.de

SGB V § 12 Wirtschaftlichkeitsgebot

- (1) Die Leistungen müssen **ausreichend, zweckmäßig** und **wirtschaftlich** sein; sie dürfen das **Maß des Notwendigen nicht überschreiten**.
Leistungen, die nicht notwendig oder unwirtschaftlich sind, können Versicherte nicht beanspruchen, dürfen die Leistungserbringer nicht bewirken und die Krankenkassen nicht bewilligen.
- (2) Ist für eine Leistung ein Festbetrag festgesetzt, erfüllt die Krankenkasse ihre Leistungspflicht mit dem Festbetrag.
- (...)

resultAT

Distanz durch ökonomischen Druck

Die Motivation der **politischen Steuerungen** im deutschen Gesundheitswesen ist **ökonomisch orientiert**

und **nicht unbedingt** an den

Bedürfnissen bzw. dem **Bedarf** der Bevölkerung

resultAT

Thesen:

- Preiswettbewerb geht vor dem Qualitätswettbewerb
- Vertragsverhältnis geht vor dem Vertrauensverhältnis

resultAT

Pflegekräfte als Humanressource

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

resultAT

Richtungswechsel im Gesundheitswesen

Von der Krschw.	zur GuK
Von der Pforte	Zur Zentrale
Vom Krankenhaus	Zum Gesundheitszentrum
Von der Pflege	zum nursing

resultAT

Von der A + I Fachpflegekraft zum



PflegenIntensiv 1/13, Seite 10

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

Änderungsantrag 1 der Fraktionen der CDU/CSU und SPD
zum Entwurf eines Gesetzes zur Änderung
arzneimittelrechtlicher und anderer Vorschriften 06.05.2009

Zu Artikel 12a - neu –
**(Öffnung der Krankenpflegeausbildungen für
Hauptschulabschlüsse)**

1. Nummer 2 wird wie folgt gefasst:
„2. der Hauptschulabschluss oder eine gleichwertige Schulbildung.“
2. Begründung:
Mit der Änderung wird als Voraussetzung für den Zugang zu den
Ausbildungen nach dem Krankenpflegegesetz einheitlich ein
Hauptschulabschluss oder eine diesem gleichwertige Schulbildung
festgelegt. Damit wird der Zugang zu diesen Berufen für mehr
Interessentinnen und Interessenten als bisher geöffnet, um
frühzeitig vor dem Hintergrund der demografischen Entwicklung
einen Mangel an Beschäftigten im Gesundheitswesen und
insbesondere im Bereich der Pflege zu vermeiden.“

resultAT

Bachelor of Science Gesundheits- und Krankenpflege

- Der duale Bachelor-Studiengang verbindet **wissenschaftliches Denken** und eine praxisnahe Berufsausbildung.
- Anhand der praktischen und theoretischen Ausbildungsinhalte erwerben Sie Fähigkeiten, um **umfangreiche pflegerische Abläufe zu steuern**.
- Zudem erlernen Sie in unterschiedlichen Teams, z. B. mit Ärzten und Therapeuten, die Versorgung von pflegebedürftigen Menschen optimal zu gestalten.

resultAT

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"

resultAT

In Madrid arbeitslos - jetzt Altenpfleger in der Wetterau

- **Rodriguez** schüttelt nach der Landung am Donnerstagabend nicht nur die Hand seines neuen Chefs, sondern auch die von **Hessens Sozialminister Stefan Grüttner**.
- Zum Flughafen gekommen ist am Donnerstagabend auch
- **Jochen Rindfleisch-Jantzon**, hessischer Landesvorsitzender des **"Bundesverbands privater Anbieter sozialer Dienste"** (BPA), dem Heimbetreiber angehören.

Ignacio Rodriguez Úbeda kehrt zurück nach Spanien.

Nach nur rund drei Monaten in Hessen geht der erste
in Spanien angeworbene Pfleger zurück nach Hause.

resultAT

Hart aber fair

- **Die teure Reform - macht mehr Geld die Pflege besser?**

14.04.2014

**"Team Wallraff" in Altenpflegeheimen
Würdevolle Sendung über würdeloses Leben
6. Mai 2014**

Manuela Schwesig, Bundesfamilienministerin,
schiebt einen Wagen mit Handtüchern durch die
Station ...

Internationaler Tag der Pflege 13.05.214

resultAT

Abgezockt und Totgepflegt



Erschienen:
01.08.2005

- **»Dieses Buch schockiert Deutschland.«**
– TV Hören und Sehen

resultAT

Abgezockt und Totgepflegt

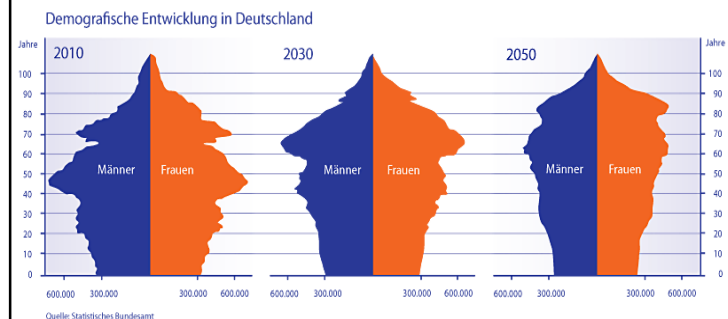
Vorwort:

Günter Wallraff

- „Als mich Markus Breitschdel vor sechs Jahren aufsuchte und nach längeren Gesprächen damit herausrückte, dass ihn seine bisherige erfolgreiche, sichere Angestelltenexistenz nicht nur nicht ausfüllte, sondern immer mehr verzweifeln ließ, spürte ich, dass hier jemand eine radikale Wende in seinem Leben beabsichtigte.“
- Der **bewusste Abstieg** des Autors in die **Tabuzonen deutscher Pflege- und Altenheime** wurde zum Trip durch eine **soziale Hölle** und geht weit über übliche journalistisch- investigative Recherchen hinaus.

resultAT

Demografischer Wandel



resultAT

„Artgerechte Haltung“

resultAT

- Enttäuschung basiert auf nicht erfüllten Erwartungen!

- Die Erwartungen müssen offen formuliert werden!

resultAT

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

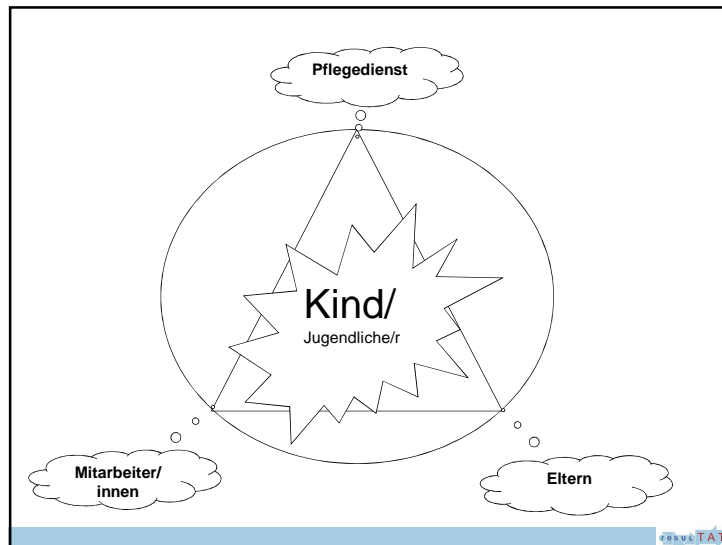
resultAT

Grundhaltung:

- $1+1=2$
- $1+2=3$
- $1+3=4$
- $1+4=6$
- $1+6=7$

„Streit versus Lobkultur!!!!“

resultAT



Problematik von Dreieckverträgen

- Dreieckverträge sind grundsätzlich dann problematisch, wenn die **Erwartungen** an das Gegenüber **nicht formuliert werden** und keine klaren Absprachen oder Regeln vorhanden sind.
- Hinzu kommen **Konkurrenzen** und **Missverständnisse**, die die positive Zusammenarbeit aller Beteiligten empfindlich stören.
- **Hier gilt es einen Prozess zu initiieren, der die Interessen der verschiedenen Vertragspartner ermittelt und zusammenführt.**

Eltern erwarten

- Absolute Zuverlässigkeit
- Kontinuität (u.a. wenig Wechsel im Team)
- Hohe, ausgeprägte Kompetenzen
- Es gibt sogar Wünsche bzgl. Nationalität, Geschlecht und Alter!

Was hilft?

- Wahrnehmung
- Kommunikation
- Reflexion

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

© 2014 TAT

Wahrnehmung ist grundsätzlich..

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

© 2014 TAT

Subjektive Wahrnehmung

- Zeitwahrnehmung
- Temperaturwahrnehmung

© 2014 TAT

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

© 2014 TAT

„Man kann nicht nicht
kommunizieren.“

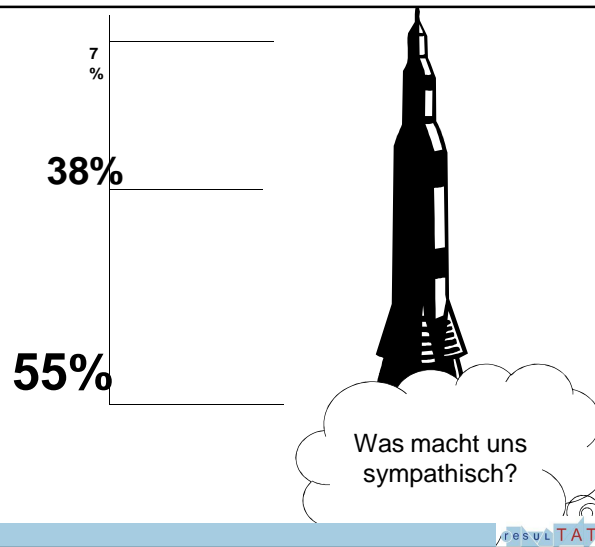
Paul Watzlawick

resultAT

Arrogant- Hochnäsig!?



resultAT



resultAT

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

resultAT

Die Tasse

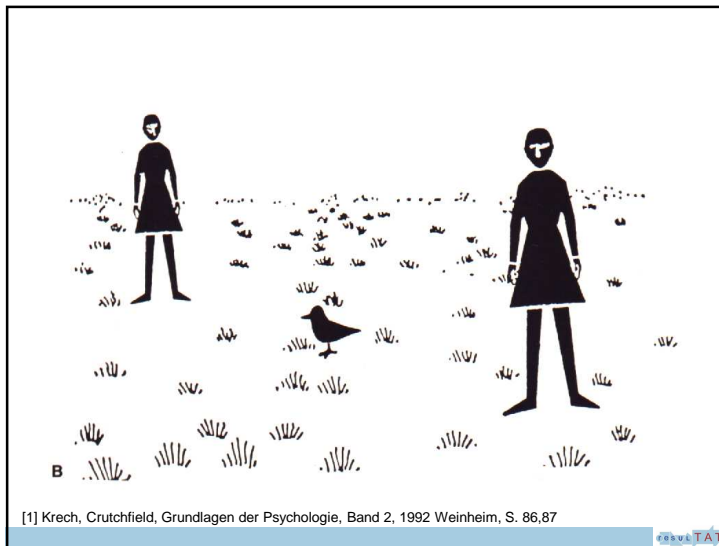


Betrachtungswinkel

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

Laptopnutzung im Seminar? ADHS!

crevusTAT



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

crevusTAT

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 Rosannes Nachbild.

[1] Krech, Crutchfield, Grundlagen der Psychologie, Kapitel1 2, 1992 Weinheim, S. 35

crevusTAT

Kommunikationsmodell

Sender → Botschaft → Empfänger

•Code!!!

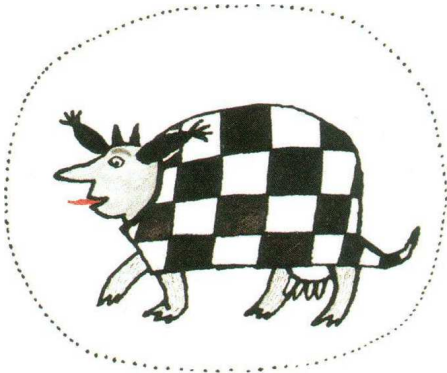
resuL TAT

„Eine Kuh? Wie sieht denn ein solches Tier aus?“

„Ja, das weiß ich“, sagte Fischbrötchen,
„eine Kuh
hat Hörner,
eine rote Zunge,
schwarze Pinselohren,
einen Euter,
einen Schwanz und ein
schwarz-weißes Fell.“

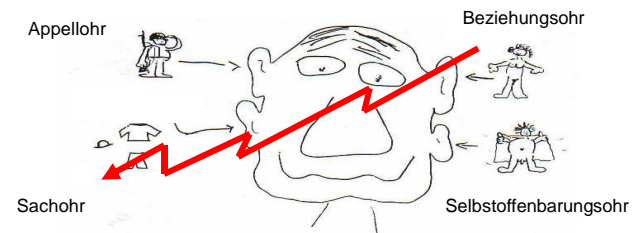
resuL TAT

„Das versteh ich nicht.“



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

resuL TAT



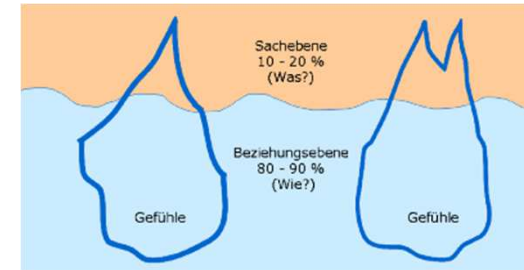
Friedemann Schulz von Thun

resuL TAT

Übersetze die folgenden Sätze auf die
4- Ohren:

- „Mein Sohn sieht heute schlecht aus.“
- „Wer hat Ihnen das so gezeigt?“
- „Schatz, das Bier ist alle!!!“

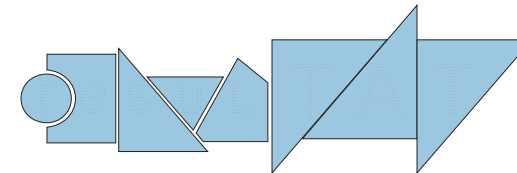
resultAT



resultAT

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

resultAT



K.o.nflikte erkennen!
K.o.nflikte bearbeiten!
K.o.nflikte lösen!

Thomas Bollenbach

www.resultat-online.de

resultAT

Konflikt: Zusammenstoß, Zwiespalt, Widerstreit

Duden Band 1, Rechtschreibung,
Mannheim

resultAT

Differenzierung: Konflikt und Streit

- Der Streit ist das äußere Erscheinungsbild eines Konfliktes.
- Streiten sich z. B. in einer Partnerschaft die Partner um die offene Zahnpastatube, so besteht der Konflikt nicht in dem Offenlassen der Tube, sondern es geht in Wirklichkeit um etwas ganz anderes.
- Während der Streit offensichtlich ist, liegt der Konflikt häufig verborgen.
- Mitunter ist er so verborgen, dass die Betroffenen den Konflikt selber nicht erkennen können.

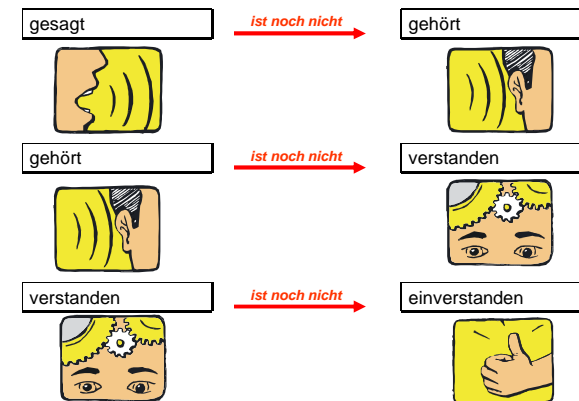
resultAT

These:

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

resultAT

Kommunikationsebenen



resultAT

~~eigentlich könnte sollte müsste im Regelfall ...~~
Selbstmordwörter vermeiden!

~~trotzdem aber dennoch Sie müssen Es ist so ...~~
Reizwörter vermeiden!



resultAT

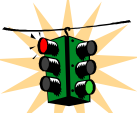
„Sie müssen...“
 „Unbestritten...“
 „Unzweifelhaft...“
 „Sie dürfen nicht...“
 „Sie müssen nicht...“



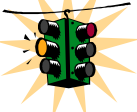
„Ja, das sagen Sie...“
 „Wenn Sie ehrlich sind...“
 „Sie sollten das nicht tun...“
 „Bei meinen Erfahrungen...“
 „Sie werden das nicht tun...“
 „Das trifft auf keinen Fall zu...“
 „Sie können doch nicht sagen...“
 „Als Fachmann sage ich Ihnen...“
 „Sie müssen mir doch zugeben...“
 „Das müssen Sie doch einsehen...“
 „Sie irren sich, wenn Sie glauben...“
 „Sie müssen schon entschuldigen...“
 „Da sind Sie aber auf dem Holzweg...“
 „Wie können Sie so etwas behaupten...“
 „Jeder vernünftige Mensch weiß doch...“
 „Das können Sie mir doch nicht erzählen...“
 „Nein, das dürfen Sie nicht...“ (Warum nicht?)
 „Ach Quatsch, ich bin doch nicht von gestern...“
 „Na, aber hören Sie mal, das ist doch Unsinn...“
 „Wie ich Ihnen schon ausführlich erklärt habe...“
 „Sie haben mich wohl nicht richtig verstanden...“
 „Da hat mir ein Fachmann kürzlich etwas anderes gesagt als Sie...“

resultAT

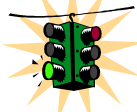
Ampelsystem



Halte an! Beruhige dich! Denk nach, bevor du handelst!!!!



Benenne dein Problem. Wie fühlst du dich? Bedenke die Folgen deiner Reaktion!!



Geh los! Probiere es mit dem besten Plan.

resultAT

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

resultAT

Abfangformulierungen zur Einwandbehandlung

- Ihre Meinung hat sicher viel für sich, allerdings ...
- Habe ich Sie richtig verstanden, es geht Ihnen um ...?
- Natürlich. Dieser Umstand ist sicherlich mit zu berücksichtigen.
- Noch wichtiger erscheint mir dabei, dass ...
- Ihr Einwand ist durchaus verständlich, nur ist zu sagen ...

resultAT

„Du bist schon wieder zu spät!“

„Ich habe Dich früher erwartet, weil ich...!“

resultAT

Eine *Ich-Botschaft* besteht aus einem Gefühls- und einem Tatsachenanteil:

- Die eigenen Gefühle werden in der **Ich-Form** zum Ausdruck gebracht.
- Was die Gefühle verursacht hat wird im sachlichen Informationsteil der Botschaft mitgeteilt.

resultAT

- Ich-Botschaften sind eine wichtige Methode der Deeskalation, da sie dem Empfänger das Nachgeben und Einlenken leichter machen.
- Der Sprecher einer Ich-Botschaft ist ein Mensch mit Empfindungen, mit Stärken und Schwächen und nicht ein Halbgott, der über den Dingen steht. Dadurch wird aus einer hierarchisch-autoritären eine partnerschaftliche Beziehung.
- Ich-Botschaften legen die Verantwortung für das weitere Geschehen in die Hand des Gesprächspartners.
- Ich-Botschaften fördern Ich-Botschaften des anderen. Dadurch entsteht eine Atmosphäre der Offenheit und Vertrautheit.

resultAT

- Manche Ich-Botschaft ist keine, sondern ein Vorwurf, eine Beschuldigung, ein Urteil, eine Du-Botschaft.

Beispiel: "Ich finde, du bist faul" ist gleich "Du bist faul".

- Noch wichtiger als die Mitteilung über eine Enttäuschung ist die über eine Freude.

Beispiel: "Die letzte Stunde hat mir sehr gut gefallen, weil wir so schön zusammen gearbeitet haben."

- Abschwächer nutzen sich ab, wirken unsicher und entwerten das Gesagte.

Beispiel: "Es macht mich ein *bisschen* traurig, dass dir das *manchmal* so egal ist."

resuLTAT

„Wenn zwei Menschen immer wieder die gleiche Ansicht haben, ist einer von ihnen Überflüssig“

resuLTAT



Offene Fragen

Geschlossene Fragen

Alternativfragen

Taktische Fragen

Reden Sie nicht, fragen Sie!

resuLTAT

Die offene Frage
(die Informationsfrage)

**WER - WIE - WAS - WANN - WO -
WARUM- WESHALB**

Offene Fragen geben keinen Antworthinweis vor, sie eignen sich besonders Informationen zu bekommen und stehen in erster Linie am Anfang eines Gespräches.

resuLTAT

Die geschlossene Frage (Ja- Nein)

- Die geschlossene Frage wird dazu verwendet, beim Gesprächspartner eine Zustimmung oder Ablehnung zu einer bestimmten Sache zu erlangen.

© 2008 TAT

Die Alternativfrage

- Die Alternativfrage stellt eine Mischung zwischen offener und geschlossener Frageform dar.
Entweder- Oder
So oder So

© 2008 TAT

Die Suggestivfrage

- DOCH - ETWAS - WOHL - SICHER -
AUCH – NICHT
- Diese in der Praxis häufig vorkommende Frageform beabsichtigt den Gesprächspartner in eine bestimmte Richtung zu lenken.

© 2008 TAT

Die rhetorische Frage

- Hier erwarten Sie eigentlich gar keine Antwort bzw. die Antwort ist überflüssig.
- Die Hauptaufgabe dieser Frageform besteht darin, ein Gespräch wieder zu beleben und in Richtung Zielerreichung zu steuern.

© 2008 TAT

Die Gegenfrage

- Die Gegenfrage eignet sich generell bei problematischen Gesprächssituationen, da Ihr Gesprächspartner gefordert ist, seine eigene Frage bzw. Aussage klarer darzulegen.
- Damit lässt sich trefflich auf Einwände reagieren.
- Gesprächspartner wird gezwungen deutlicher zu werden.

resultAT

Die Kontrollfrage

- „Gefällt Ihnen das so?“
- „Ist dies für Sie wichtig?“
- „Passt es ihnen so?“
- „Fühlen Sie sich mit dieser Entscheidung wohl/sicher?“

- Eine solche Frage soll einen Sachverhalt oder eine Vermutung bestätigen. Deshalb ist dieser Fragetyp wichtig um immer wieder zu überprüfen, ob beide Gesprächsteilnehmer von dem gleichen ausgehen.

resultAT

Motivierungsfrage

- Setzt man ein, um meinen Gesprächspartner aufzuwerten.
- „Mit ihren langjährigen Erfahrungen in diesem Bereich können Sie doch bestimmt eine Einschätzung darüber abgeben?“

resultAT

Es gibt eine **Höflichkeit** des Herzens, sie ist der **Liebe verwandt**.

Aus ihr **entspringt** die **bequemste Höflichkeit** des äußeren Betragens.

JOHANN WOLFGANG VON GOETHE

resultAT



Alles Gute und Tschüss

Thomas Bollenbach
Personalentwicklung für das
Gesundheitswesen
Friedrich- Ebert- Straße 33
34117 Kassel
fon: 0561- 316 44 61
www.resultat-online.de



Seminarzentrum für das Gesundheitswesen