

PFLEGE 2021

ARENSUNDARENS



**Qualität für
Transfer und
Nutzen**

**Seminare
Workshop
Coaching**

BEWÄHRT UND NEU

Seit 21 Jahren arbeiten wir im Bereich Führungsthemen und Kommunikation für Kliniken und Pflegeeinrichtungen. In dieser Zeit konnten wir die Themen an die pflegespezifische Praxis anpassen und optimieren.

Trotzdem ändern sich die Menschen und auch die Anspruchshaltungen Ihrer Patienten und Angehörigen. Daher aktualisieren wir bestehende Themen und fügen neue Themen dazu.

IHRE MITARBEITER SIND AKTIV IN UNSEREN SEMINAREN EINGEBUNDEN!

Unsere Seminare sind keine Vortragsveranstaltungen.

Von Anfang an stehen Falllösungen im Mittelpunkt, die im Stationsalltag ihre Bewährungsprobe bestehen müssen.

ZWEI-TRAINER sind bei den meisten Themen von uns vor Ort, damit die positive Gruppendynamik genutzt werden kann. Ihre Mitarbeiter werden intensiver betreut und damit ist die Zeit effektiver investiert.

Durch unsere Seminarpraxis in Pflegeeinrichtungen und Kliniken seit 10 Jahren können wir auf typische Patienten- und Angehörigensituationen zurückgreifen.



Videotechnik KANN eingesetzt werden - sie muss es aber bei uns NICHT. Nicht die Methode ist für uns wichtig, sondern dass sich Einstellungen und Verhaltensmuster positiv verändern.



WAS FÜR UNS SPRICHT – DER DER BLICK VON AUßEN

Zuerst wir. Damit wir bei Ihren Mitarbeitern Impulse setzen können brauchen wir eine Verbindung, einen Zugang. Glaubwürdigkeit und Persönlichkeit, dazu die Fähigkeit andere zu motivieren bringen wir auf der HABEN-Seite ein.

Erfahrung: Wir führen firmeninterne Seminare seit 1991 durch: Industrie, Dienstleistung, Handel, Pflege.

Know how für Kundenumgang und Mitarbeiterführung aus Bank, Verwaltung und Hotellerie. Wir erarbeiten praktische und konkrete **Lösungen**. Für uns ist NICHT die Befindlichkeit des Mitarbeiters entscheidend, sondern die **IHRER** Patienten, Angehörigen, Ärztepartner und Kostenträger.

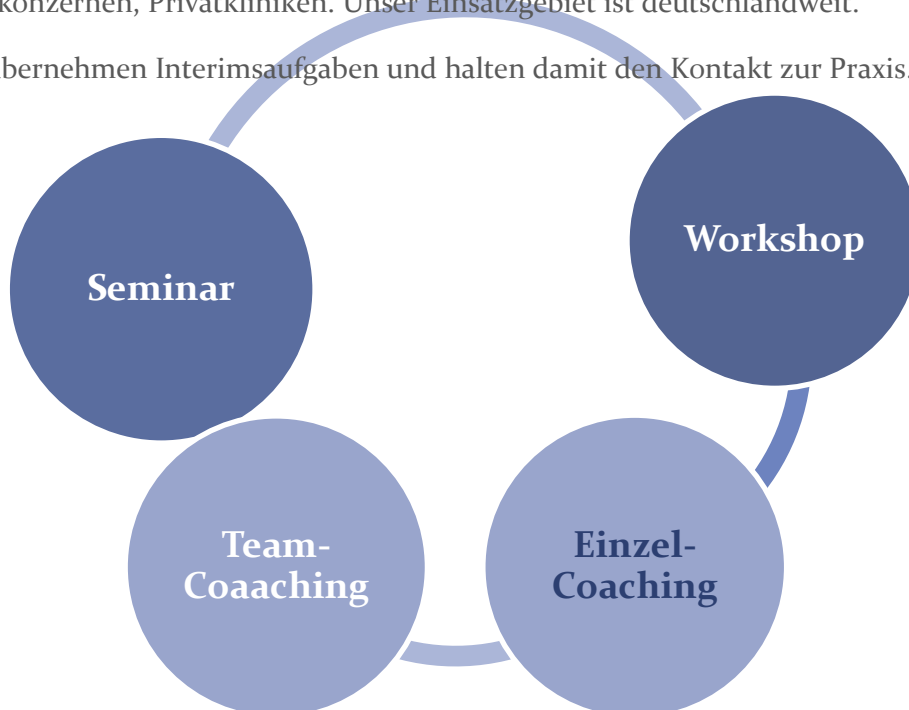


Maßgeschneiderte Seminare, die den Kenntnisstand Ihrer Mitarbeiter und die Ziele Ihres aktuellen Klinikurses als Start- und Fixpunkt haben Wir liefern **passgenau** die Unterstützung, die Sie für Ihre Pflegekräfte suchen Mit einem Kreis von 15 Experten sind wir groß genug, um auch schwierige Aufgaben für Sie zu lösen - und klein genug, damit Ihr Auftrag für uns wichtig ist

Wir haben **erstklassige** Referenzen im Bereich Kliniken und Pflegeeinrichtungen: für Universitätskliniken, kommunale Kliniken,

Kliniken aus Klinikkonzernen, Privatkliniken. Unser Einsatzgebiet ist deutschlandweit.

Up-do-date: Wir übernehmen Interimsaufgaben und halten damit den Kontakt zur Praxis.



THEMEN 2021

F.1	Führen schwieriger Mitarbeitertypen	
F.2	Stationsleitung: Führungsrolle annehmen und ausfüllen – Führungsfehler vermeiden	
F.3	Kritikgespräche	
F.4	Generation Y: Führungsarbeit anpassen - Generationenkonflikte reduzieren	
F.5	Corona Belastungen: Mitarbeiter „auffangen“	
M.1	Kommunikation Basis: In knapper Zeit positive Betreuung	
M.2	Wir sind DIENSTLEISTER	
M.3	Professionelle Notaufnahme und Aufnahme in der Ambulanz	
M.4	Teamseminar – Teamcoaching: „Über den Berg kommen“	
M.5	Das Telefon-Seminar	
M.6	Kommunikation mit schwierigen Patienten und Angehörigen – das WIE entscheidet	
M.7	Reklamation – Kritik - Unzufriedenheit	
M.8	Corona: Umgang mit Betroffenen	
M.9	Corona: Umgang mit Angehörigen	

F.1

Führen schwierigen Mitarbeitertypen

Einzelne Mitarbeiter können im Stationsteam für große Unruhe sorgen.

Praktische Führungstipps sind gefragt wie man mit bestimmten Mitarbeitertypen und mit konkretem Verhalten umgehen kann.

Ziel ist ein souveräner Umgang, der die Forderungen Konsequenz und Gerechtigkeit in die Tat umsetzt.

Harmoniesucht und Konfliktverhalten kritisch prüfen

Kennzeichen schwieriger Mitarbeitertypen

Fehler im Umgang

Eigene Typanalyse

Konsequenz und Geradlinigkeit

Positiv-Regeln

Dauer - 1 Tag

Teilnehmer – 8 bis 10

F.2

Stationsleitung: Führungsrolle annehmen und ausfüllen – Führungsfehler vermeiden

Zu viel persönliche Nähe. Zu oft auf Harmoniekurs. Abrupte Änderungen und Launen.

Das sind die typischen Fehler, die es zu vermeiden gilt.

Nicht immer ist Ihrer Führungskraft bewusst welche Auswirkungen die eigenen Aussagen, das eigene Verhalten auf das Team negativ überträgt.

Selbstverständnis und Selbstbild reflektieren

Aufgaben, Handlungsmöglichkeiten und Grenzen der Führungsrolle erkennen

Gefahr: „Ansteckungseffekt“ der eigenen Stimmung oder Launen vermeiden

Negativdiskussionen: Heraushalten oder einmischen

Motivation der Mitarbeiter praktisch umsetzen

Entscheidungen begründen und Anpassungen einfordern

Klare Ansagen treffen

Gefahr: Inkonsequenz ausschließen

Dauer - 1 Tag

Teilnehmer – 8 bis 10

F.3

Kritikgespräche

Kritikgespräche sollen zukünftige Probleme minimieren oder vermeiden. Die Kritikfähigkeit ist jedoch nicht bei allen Mitarbeitern gleich gut ausgeprägt. Eine gute Struktur hilft ebenso wie den für den Mitarbeiter passenden Ton zu

finden, damit die Appelle auch ankommen. Verantwortung wieder ins Bewusstsein holen, Beides erarbeiten wir anhand von Situationsbeispielen.

Positiv- und Negativliste für Kritikgespräche

Kritikkultur entwickeln – positive Zukunftsaspekte

Passender Zeitpunkt für ein Kritikgespräch

Schnell auf den Punkt kommen

Mitarbeitersicht hinterfragen und einordnen

Klares SOLL definieren

Realistische Konsequenzen formulieren

Dauer - 1 Tag

Teilnehmer – 8 bis 10

F.4

Generation Y: Führungsarbeit anpassen - Generationenkonflikte reduzieren

Junge Fachkräfte haben andere Erwartungen und treffen und vertreten ihre Entscheidungen. Beruf, Familie und Hobby werden gleichberechtigt gewichtet.

Umso wichtiger ist eine Führungsarbeit, die mit Überzeugung arbeitet und mit Diskussionen und Weigerungen

Werte und Entscheidungen aus dem Blick der Generation Y

Mitarbeiter motivieren und verantwortlich machen

Passende Ansprache und Gesprächsführung

Fehler: von sich auf andere schließen

Grenzen im Engagement erkennen - und dort wo es möglich ist neu justieren

Führungsarbeit: Ziele erreichen durch Kompromisse und Verhandlungstaktik

Dauer - 1 Tag

Teilnehmer - 8 bis 10

F.5

Corona Belastungen: Mitarbeiter „auffangen“

Die Corona-Zeit hat in vielen Pflgeteams Spuren hinterlassen. Die Kräfte sind aufgebraucht. Das ist auch am Umgang im Team erkennbar.

Eine gegensteuernde Führungsarbeit braucht eine gute Balance aus Verständnis, Motivation, Mut machen, Achtsamkeit für die eigenen Ressourcen

vermitteln, aber auch den gemeinsamen Blick auf die Zukunft.

Welche positiven Lehren können aus den Erfahrungen gezogen werden? Wie kann die gegenseitige Unterstützung im Team als Kraftquelle genutzt werden?

Belastungen der Corona-Zeit

Warnzeichen und Alarmsignale im Team

Empathie: Möglichkeiten die Mitarbeiter wieder aufzurichten

Achtsamkeit für persönliche Ressourcen

Schwierige Phasen überwinden

Motivation durch Feedback

Dauer - 1 Tag

Teilnehmer – 8 bis 10

M.1

Kommunikation Basis: In knapper Zeit positive Betreuung

Der Stationsalltag setzt klare Voraussetzungen und einen starren Rahmen für die Kommunikation.

Aber hängt die Qualität der Betreuung Ihrer Patienten und Angehörigen tatsächlich nur von der Zeit ab?

Oft wird gedankenlos und aus der Routine heraus agiert. Klinikformulierungen und Klinikfloskeln schleichen sich ein. Statt individualisierter Pflege entsteht dann der Eindruck der Massenabfertigung.

Kommunikationsmodell für die Pflegepraxis angepasst

Kommunikation zur Zielerreichung

Zeitknappheit als Startvoraussetzung

Gute Beziehungsebene zum Patienten trotz Zeitfaktor

Sympathiefaktoren aktiv suchen

Routinefehler vermeiden

Gespultes Programm im Klinik Small Talk

"Stockfisch" - "..., denn fürs Reden werde ich nicht bezahlt"

"Helikopter": Hektik und Stress offen austragen

Dauer - 1 Tag

Teilnehmer - 10 bis 14

M.2

Wir sind DIENSTLEISTER

Ihr Patient und seine Angehörigen kommen auch als Anspruchsteller.

Das Gefühl aus Kundenblickwinkel trifft auf Ihre Mitarbeiter.

Auch wenn es vielen Mitarbeitern gegen die innersten Überzeugungen geht: Sie

müssen betriebliche Ziele erfüllen und sind in Marktprozesse eingebunden.

An diesem intensiven Seminartag werden wir mit Ihren Mitarbeitern kritisch ihre Einstellungen reflektieren.

Eigener Beitrag zur Dienstleistung

Freundlichkeit und Höflichkeit praktisch umgesetzt

Dienstleistungsbegriff positiv besetzen

Kundenblickwinkel und Zufriedenheit

Persönlicher Beitrag: auch wenn es schwer fällt

Korrektur- und Optimierungsmöglichkeiten

Dauer - 1 Tag

Teilnehmer – 8 bis 12

M.3

Professionelle Notaufnahme und Aufnahme in der Ambulanz

In Ambulanz und Notaufnahme steigt das Patientenaufkommen. Der Fachärztemangel mit den bekannten Termenschwierigkeiten ist eine Ursache.

Damit steigt die Arbeitsbelastung. Gleichzeitig häufen sich Ärger und Ungeduld auf beiden Seiten.

Professioneller Patientenumgang hilft, das höhere Pensum zu bewältigen, Wogen zu glätten, und Beschwerden zu vermeiden. Das bewirkt positive Imagewerte und für Ihre Mitarbeiter punktuelle Entlastungen.

Service- und aufgabenorientierte Kommunikation

Sicher, selbstbewusst und souverän

Positive Ausstrahlung durch Erscheinungsbild, Auftreten, Körpersprache und Stimme

Verbindliche Ausdrucksweise: Zeit sparen

Umgehen mit Verwandten in der Ausnahmesituation

Der schwierige Patient

Nutzung von Deeskalationstechniken: Streit vermeiden, Agieren statt nur Reagieren

Umsetzen in Alltags-Situationen

Dauer - 1 Tag

Teilnehmer – 8 bis 12

M.4

Teamseminar – Teamcoaching: „Über den Berg kommen“

Nach strukturellen oder personellen Veränderungen entsteht leider häufig eine Unruhe, die die Zusammenarbeit behindern kann.

In unserem Workshop arbeiten wir mit den Mitarbeitern eines Teams daran, die Teamsituation substantiell zu verbessern.

Ein Element ist die Zusammenfassung klarer und umsetzbarer Regeln für die aktuelle und zukünftige Zusammenarbeit.

Günstig ist eine Transfersicherung durch kürzere Folge-Workshops in einem sinnvollen zeitlichen Abstand.

Kommunikation im Team

Teamförderliches und teamschädliches Verhalten

Unstimmigkeiten fair und schnell lösen

Fehler im Teamverhalten, Ursachen und Verläufe von Missverständnissen

Einfluss der Persönlichkeit: Herstellen der Sachebene

Umgehen mit Vorwürfen und Kritik – Formulieren von Kritik

Gegenseitige Akzeptanz

Kommunikation in der Drucksituation lösungsbezogen – Klärung im Kollegengespräch später

Übungs-Dialoge und konkrete Situationslösungen

Dauer - 1 Tag

Teilnehmer – 8 bis 12

M.5

Das Telefon-Seminar

Das Alltags-Kommunikationsmittel.

Zum einen ist jedes Telefongespräch auch Imagefaktor der Klinik. Ist die Gesprächsführung überzeugend und habe ich den Eindruck gut betreut zu werden?

Gespräche abkürzen, schwierige Situationen meistern und mit emotionalen Gesprächspartnern gekonnt umgehen sind wichtige Situationen, die wir im Training erarbeiten und in Situationsbeispielen verdeutlichen.

Freundlichkeit durch die eigene Stimme - auch in Stresszeiten

Name und Anliegen zweifelsfrei klären

Begrüßen und Verabschieden

Gesprächsnotiz: Informationsverlust ausschließen

Problemfälle am Telefon

Souveränität und Verbindlichkeit

Dauer - 1 Tag

Teilnehmer - 8 bis 10

M.6

Kommunikation mit schwierigen Patienten und Angehörigen – das WIE entscheidet

Der Ton wird teilweise ruppig von Seiten der Patienten und/oder Angehörigen.

Es hat sich eine Anspruchs- und Forderungs-Mentalität eingestellt. Die Folge ist, dass mitunter kleine Anlässe ausreichen um heftige Diskussionen zu entfachen.

Ihr Pflgeeteam wird dagegen in ihrem knappen Zeitgerüst überrascht und findet mitunter dann auch nicht den passenden Ton.

Umgang mit Sorgen und Ängsten – Emotionen erkennen und Befürchtungen nehmen

Empathie in der Praxis: sensible und umsichtige Patientenbetreuung nach der OP

Nonverbale Signale „lesen“ und positiv einsetzen

Selbstreflexion: Wie wirke ich

Ärger kanalisieren: den eigenen und den meines Gegenübers – gute Impulskontrolle

De-Eskalation: Gegenseitiges Aufschaukeln unterbrechen und Techniken zum (vorübergehenden) Beenden von Gesprächen

Konkrete Problemsituationen und Lösungen, Falltraining

Dauer - 1 Tag

Teilnehmer – 8 bis 12

M.7

Reklamation – Kritik - Unzufriedenheit

Der knappe Personalschlüssel zehrt an den Kräften. Die Zahlen der Krankheitstage sprechen für sich.

Das hängt jedoch davon ab wie sich Ihre Pflegekräfte auch persönlich motivieren können.

Umso mehr müssen die verbliebenen Mitarbeiter der Pflege die Arbeit auffangen.

Umgehen mit Verärgerungen - Schlechte Nachrichten professionell vermitteln

Die passenden Worte finden – gute Formulierungen

Hinweise als positives Signal annehmen

Zuhören und beruhigen: drängende Kunden und Gesprächspartners beschwichtigen

Beschwerden und Reklamationen handhaben

Alternativen und Lösungen im Dialog heraus arbeiten

Positiver Gesprächsausklang auch bei schwierigen Gespräche

Positivregeln und Checkliste

Dauer - 1 Tag

Teilnehmer – 8 bis 12

M.8

Corona: Umgang mit Betroffenen

Die Corona-Zeit ist für viele Patienten eine extrem belastende Zeit.

Anders als bei anderen Krankheiten und Diagnosen ist der psycho-soziale Druck durch Isolierung und das Gefühl der Unsicherheit enorm.

Das äußert sich auch am Umgang mit Ihren Pflegekräften. Sie erleben die depressiven Phasen und das Gefühl des Ausgeliefert-Seins. Oder auch aggressive Stimmungen.

Was ist trotz Zeitdruck zu leisten?

Umgehen mit den Gefühlslagen

Phasen beim Verarbeiten der Corona-Krankheit

Belastende – entlastende Faktoren

Gute Kommunikation trotz Maske

Zuhören und zur Mitarbeit anspornen

Eigene Belastungssituation als kritischer Faktor

Gesten und Blicke als Form einer Zuwendung

Positiver Zukunftsblick und Patienten-Ziele für nach Corona ansprechen

Dauer - 1 Tag

Teilnehmer – 8 bis 12

M.9

Corona: Umgang mit Angehörigen

Die Corona-Zeit ist für viele Patienten eine extrem belastende Zeit.

Die Unterstützungsmöglichkeiten sind geringer und der Kontakt eingeschränkt.

Beides trägt dazu bei, dass Angehörige mit Unzufriedenheit, Enttäuschung, Wut

und im schlimmsten Fall auch Hass reagieren.

Ihre Pflegemitarbeiter müssen leider mehr als einmal als Blitzableiter und „Beichtschwester“ herhalten.

Umgehen mit den Gefühlslagen

Der Blick der Angehörigen auf die Corona-Krankheit und die Folgen

Belastende – entlastende Faktoren

Gute Kommunikation trotz Maske

Zuhören, Verständnis zeigen, aber auch Grenzen setzen

Konfrontationen nicht persönlich nehmen

Zeiten für kurze Aussprachen finden

Mitgefühl zeigen – ohne selber mitzuleiden

Schickalsschläge sind Schläge

Dauer - 1 Tag

Teilnehmer – 8 bis 12

Honorare und AGB 2021

Auf Anfrage – gerne persönlich.

Impressum

aRENSUNdaRENS GbR

Marketing und Kommunikation

Gellertstr. 3a, 01445 Dresden-Radebeul

Tel. 0351-31 77 955, Fax 0351-31 77 939

arens@arensundarens.com

www.arensundarens.com