

# Inhalt

<b>Einleitung</b> .....	9
<b>1 Ein paar Selbstverständlichkeiten vorweg</b> .....	10
1. Tipp: Der Klient macht keine Arbeit – er ist Ihre Arbeit .....	10
2. Tipp: Erahnen Sie Wünsche .....	10
3. Tipp: Gehen Sie Ihrer Ablehnung auf den Grund .....	11
4. Tipp: Entkommen Sie dem Helfersyndrom .....	12
5. Tipp: Woran Sie ein Helfersyndrom erkennen .....	12
6. Tipp: Nutzen Sie die Biografie als Schlüssel .....	13
7. Tipp: Die Biografiearbeit liefert Erklärungen .....	13
8. Tipp: Nutzen Sie Ihre Neugier .....	14
9. Tipp: Beachten Sie die unerfüllten Wünsche Ihres Klienten .....	15
10. Tipp: Achten Sie Eigenarten und Schrulligkeiten .....	16
11. Tipp: Spielen Sie nicht Super-Woman .....	17
12. Tipp: Pflegen Sie bewusst .....	18
<b>2 Tipps für einen erfolgreichen Umgang mit Angehörigen</b> .....	19
13. Tipp: Nehmen Sie die Angehörigen ernst .....	19
14. Tipp: Erkennen Sie die Bedürfnisse der Angehörigen .....	20
15. Tipp: Achten Sie auf unerfüllte Bedürfnisse .....	21
16. Tipp: Binden Sie Angehörige in den Pflegeprozess ein .....	22
17. Tipp: Arbeiten Sie gemeinsame Ziele der Pflege heraus .....	23
18. Tipp: Rechnen Sie immer mit dem schlechten Gewissen der Angehörigen ..	24
19. Tipp: Lassen Sie Konflikte zu .....	25
20. Tipp: Stellen Sie sich in die Schuhe des Angehörigen .....	27
<b>3 Tipps für einen erfolgreichen Umgang mit Vorgesetzten</b> .....	29
21. Tipp: Sagen Sie, was Sie sich wünschen .....	29
22. Tipp: Entdecken Sie Ihre Kompetenzen .....	29
23. Tipp: Setzen Sie Ihre pflegerischen Kompetenzen ein .....	30
24. Tipp: Entdecken Sie Ihre Stärken .....	30
25. Tipp: Sparen Sie nicht mit Anerkennung .....	31
26. Tipp: Bleiben Sie locker – auch bei Kritik .....	32
27. Tipp: Führen Sie ein gutes Kritikgespräch .....	33

28. Tipp: Ein ehrliches »Nein«, ein ehrliches »Ja« .....	34
29. Tipp: Bitten Sie um Hilfe .....	35
30. Tipp: Übernehmen Sie Verantwortung für Ihre Fehler .....	36
31. Tipp: Erlauben Sie sich Fehler .....	37
32. Tipp: Stellen Sie sich in die Schuhe Ihrer Vorgesetzten .....	38
33. Tipp: Wechseln Sie die Positionen .....	40
34. Tipp: Machen Sie Personalentwicklungsgespräche effektiver .....	40
<b>4 Tipps für einen erfolgreichen Umgang mit Ärzten .....</b>	<b>41</b>
35. Tipp: Drücken Sie Ihre Wertschätzung aus .....	41
36. Tipp: Begegnen Sie einander auf Augenhöhe .....	41
37. Tipp: Stellen Sie sich in die Schuhe des Arztes .....	42
38. Tipp: Der Ton macht die Musik .....	43
39. Tipp: Formulieren Sie klar und deutlich .....	44
40. Tipp: »Götter in weiß« sind auch nur Menschen .....	44
41. Tipp: Bereiten Sie Arztkontakte gut vor .....	46
<b>5 Tipps für ein erfolgreiches Zeitmanagement .....</b>	<b>47</b>
42. Tipp: Denken Sie über Ihre Zeit nach .....	47
43. Tipp: Sie haben mehr Zeit, als Sie denken .....	48
44. Tipp: Körperpflege ja – aber ohne Übertreibung .....	48
45. Tipp: Hinterfragen Sie Dienstzeiten und Arbeitsabläufe kritisch .....	49
46. Tipp: Organisieren Sie eine Ablaufanalyse .....	50
47. Tipp: Führen Sie eine Ist-Analyse durch .....	50
48. Tipp: Organisieren Sie erfolgreiche Besprechungen .....	51
49. Tipp: Probieren Sie erfolgreiche Modelle anderer Einrichtungen aus .....	52
50. Tipp: Bündeln Sie Ressourcen .....	52
51. Tipp: Steigen Sie aus dem Hamsterrad .....	53
52. Tipp: Machen Sie bewusste Pausen .....	54
53. Tipp: Arbeiten Sie konzentriert .....	54
54. Tipp: Sorgen Sie für Ordnung am Arbeitsplatz .....	55
<b>6 Tipps für mehr Gelassenheit und Entspannung .....</b>	<b>57</b>
55. Tipp: Wer weiß, wozu es gut ist .....	57
56. Tipp: Nutzen Sie das Ärger-Modell .....	58
57. Tipp: Setzen Sie sich persönliche Ziele .....	59
58. Tipp: Nutzen Sie die Aromatherapie zur Entspannung .....	60

59. Tipp: Entspannen Sie mit Yoga .....	61
60. Tipp: Nutzen Sie die Progressive Muskelentspannung .....	61
<b>7 Tipps für Ihre eigene Gesundheit .....</b>	<b>63</b>
61. Tipp: Stecken Sie sich Ziele für Ihre eigene Gesundheit! .....	63
62. Tipp: Move on – bauen Sie kleine Bewegungsübungen in Ihren Alltag ein ...	65
63. Tipp: Machen Sie Schluss mit dem Rauchen .....	66
64. Tipp: Essen Sie gesünder .....	68
65. Tipp: Achten Sie auf Ihre eigene Arbeitssicherheit .....	70
66. Tipp: Führen Sie ein Gesundheitsmanagement in der Einrichtung ein .....	71
67. Tipp: Nutzen Sie die Macht Ihrer Gedanken .....	73
68. Tipp: Treiben Sie gemeinsam Sport .....	75
<b>8 Tipps für eine erfolgreiche Kommunikation .....</b>	<b>76</b>
69. Tipp: Erkennen Sie die Chancen einer guten Kommunikation .....	76
70. Tipp: Vermeiden Sie Tratsch und Klatsch im Alltag .....	77
71. Tipp: Nutzen Sie die Grundlagen der gewaltfreien Kommunikation .....	78
72. Tipp: Ihre Landkarte ist nur Ihre Landkarte .....	80
73. Tipp: Zeigen Sie wirkliches Interesse für andere Menschen .....	81
74. Tipp: Üben Sie sich im Small Talk .....	82
75. Tipp: Entschuldigen Sie sich .....	83
76. Tipp: Gehen Sie den direkten Weg .....	85
77. Tipp: Nutzen Sie Dienstbesprechungen, um heiße Themen anzusprechen ....	85
78. Tipp: Nutzen Sie Teamcoaching .....	86
<b>9 Tipps für mehr Motivation statt Burnout .....</b>	<b>88</b>
79. Tipp: Hören Sie auf, zu jammern .....	88
80. Tipp: Finden Sie heraus, was Sie im Job antreibt .....	89
81. Tipp: Seien Sie nicht machtlos .....	91
82. Tipp: Das Fish-Prinzip .....	91
83. Tipp: Nutzen Sie Ihren Frust als Chance für Veränderung .....	93
84. Tipp: Gönnen Sie sich täglich 5 Minuten Zeit mit Ihren liebsten Klienten ....	94
85. Tipp: Humor ist gesund .....	94
86. Tipp: Lachen Sie doch mal .....	95
87. Tipp: Engagieren Sie sich für Dinge, die Ihnen am Herzen liegen .....	96
88. Tipp: Schaffen Sie Rituale für sich, Ihre Kolleginnen, Klienten und Angehörige	97
89. Tipp: Planen Sie bewusst Ihren Erfolg .....	98

<b>10 Die erfolgreiche Führungskraft</b>	100
90. Tipp: Sagen Sie, dass Sie führen wollen	100
91. Tipp: Verstehen Sie sich als Vorgesetzte	100
92. Tipp: Achten Sie auf die Sandwichposition	101
93. Tipp: Führungsstile – vom Zuckerbrot bis zur Peitsche	102
94. Tipp: Lernen Sie Führung	105
95. Tipp: Gehen Sie bewusst in Führung – gerade wenn es schwierig wird	106
96. Tipp: Seien Sie ein Vorbild	109
<b>11 Ihre Erfolge stehen für den Erfolg Ihrer Einrichtung</b>	110
97. Tipp: Verkaufen Sie Ihre Leistungen auch nach außen	110
98. Tipp: Bauen Sie sich ein Netzwerk auf	110
99. Tipp: Arbeiten Sie an Ihrer Karriere	112
100. Tipp: Achten Sie auf ein Karriere förderndes Umfeld	118
<b>Literatur</b>	119
<b>Register</b>	121