

Inhalt

Einleitung	9
1 Ein paar Selbstverständlichkeiten vorweg	10
1. Tipp: Der Klient macht keine Arbeit – er ist Ihre Arbeit	10
2. Tipp: Rahnen 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
2 Tipps für einen erfolgreichen Umgang mit Angehörigen	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
3 Tipps für einen erfolgreichen Umgang mit Vorgesetzten	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
4 Tipps für einen erfolgreichen Umgang mit Ärzten	41
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
5 Tipps für ein erfolgreiches Zeitmanagement	47
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
6 Tipps für mehr Gelassenheit und Entspannung	57
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
7 Tipps für Ihre eigene Gesundheit	63
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
8 Tipps für eine erfolgreiche Kommunikation	76
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
9 Tipps für mehr Motivation statt Burnout	88
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

Inhalt

10 Die erfolgreiche Führungskraft	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
11 Ihre Erfolge stehen für den Erfolg Ihrer Einrichtung	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
Literatur	119
Register	121