



Inhaus-Fortbildungen zu verhaltensrelevanten Themen – Ein Erfahrungsbericht

PEG - DIE AKADEMIE führt seit Bestehen Weiterbildungsveranstaltungen in Gesundheitseinrichtungen in ganz Deutschland durch. Zahlreiche persönliche Kontakte zu den Personalentwicklern in Krankenhäusern, Reha-Kliniken und Pflegeeinrichtungen haben gezeigt, dass die Durchführung von „soft-skills“-Schulungen eine reine Vertrauenssache ist. Die Unterstützung bei der Weiterentwicklung der Sozial- und Persönlichkeits-Kompetenz aller Mitarbeiter wird eine sehr hohe Bedeutung zugemessen. Nur verständlich, dass jeder Auftraggeber vorher wissen möchte, wer da Wissen vermittelt und Verhalten trainiert. Aus diesem Grund besuche ich jeden Interessierten in seiner Einrichtung. Dabei werden Schulungsinhalte vorgestellt, offene Fragen beantwortet und organisatorische Anforderungen besprochen.

Warum genau werden „soft-skills“-Fortbildungen durchgeführt?

1.)

Die Hilfestellung um die Fach- und Methoden-Kompetenz der Mitarbeiter/innen weiter zu entwickeln, ist im Rahmen der klassischen Personalentwicklung fast selbstverständlich. Sie reicht aber nicht aus, um die ganzheitliche Handlungskompetenz der Mitarbeiter deutlich zu steigern. Ohne zum Beispiel gut entwickelte Kommunikationsfähigkeit, Team-Integration und Führungsqualität wird auch der beste Fachmann schei-

tern, oder hinter seinen Möglichkeiten zurück bleiben. Das kann und will sich bei der immer knapper werdenden „Ressource Arbeitskraft“ keiner mehr leisten.

2.)

Der Mitarbeiter, oder besser das Verhalten des Mitarbeiters wird grundsätzlich auch als „Visitenkarte“ der Einrichtung gesehen. Der „Marketing-Faktor“ in Bezug auf Zufriedenheit bei Patienten, Hausgästen und Familienangehörigen muss im Wettbewerb selbstverständlich mit berücksichtigt werden. Hier zählt nicht nur die Qualität der medizinischen Versorgung, sondern überproportional auch die „weichen Faktoren“. Ein passendes Beziehungs-Management und die anschließende gute „Mund-zu-Mund-Propaganda“ sind wesentliche Einflussfaktoren auf das Image und den Marktwert einer Gesundheitseinrichtung.

3.)

Mitarbeiter nehmen bei dem Angebot verhaltensrelevanten Schulungen besuchen zu können eine Wertschätzung wahr. Eine Unternehmensleitung, die diese Art von Fortbildungen anbietet, signalisiert deutlich: Wir sehen eure Schwierigkeiten und Herausforderungen, auch über den reinen Fachbereich hinaus. Wir möchten euch Tipps, Anregungen und konkrete Möglichkeiten an die Hand geben um euren Arbeitsalltag leichter bewältigen zu können. Das ist Motivation durch gelebten Respekt.

Warum holt man sich lieber den Referenten/Trainer ins Haus, als Mitarbeiter zu Fortbildungsinstituten zu schicken?

1.)

So kann eine individuelle Abstimmung auf die zu trainierende Zielgruppe besser gewährleistet werden. Zielgerichtet und auf die Bedürfnisse der Teilnehmer ausgerichtet wird jedes soft-skills-Seminar ein „Maßanzug“, der den Teilnehmern auch wirklich passt. Die Klärung und Festlegung der Seminar-Themen erfolgt im Vorfeld durch einen persönlichen Besuch des Referenten beim Auftraggeber.

Nutzen: Aktuelle Anforderungen werden sofort berücksichtigt und zielgenau vermittelt. Maximale Effizienz im Seminar mit kürzeren Schulungszeiten.

2.)

Gruppenteilnehmer entwickeln schneller Vertrauen untereinander, wenn sie aus der gleichen Organisation stammen. Das beschleunigt das Kennenlernen und den Informations-Austausch miteinander. So akzeptiert man leichter die Sicht des anderen und lernt schneller voneinander.

Nutzen: Verständnis und Akzeptanz der einzelnen Arbeitsgruppen untereinander erfolgt lösungsorientierter. Der kollegiale Informations- und Meinungsaustausch fließt in die Fortbildung ein und verbessert das „Wir-Gefühl“ deutlich.

3.)

Auch aus betriebswirtschaftlicher Sicht rechnen sich Inhaus-Seminare besser. Deutlich reduzierte Abwesenheitszeiten, keine Reise- und Übernachtungskosten schonen das Budget. So wird mehreren Mitarbeitern die gleichzeitige Teilnahme ermöglicht und es partizipieren viel mehr Interessierte zeitnah von den Schulungen.

Nutzen: Die Kosten belaufen sich für die Soft-skills-Seminare pro Seminartag auf ca. 60,00 – 80,00 € je Teilnehmer. Das Preis-Leistungs-Verhältnis passt also auch für kleine Budgets.

Welche Fortbildungen zu verhaltensrelevanten Themen mit welchen inhaltlichen Schwerpunkten wurden in den letzten zwei Jahren gebucht? Wie sieht die Rangfolge dazu aus?

1. Platz

Seminar Patientenbeziehungs-Management - sicherer Umgang mit Patienten, Bewohnern, Hausgästen. Schwerpunkte bildeten hier die Themen ..

- Kommunikation / non-verbale Kommunikation bei der Patientenaufnahme, auf der Station und in den administrativen Bereichen
- Umgang mit eigenen Befindlichkeiten / Fremdbild und Eigenwahrnehmung
- Beschwerdemanagement, lösungsorientierte Umgang mit kritischen Patienten
- Telefonate richtig führen und Informationen weitergeben

2. Platz

Führungskräftetraining und Seminar Personalführung im Gesundheitswesen. Als Kombination aus Wissensvermittlung, Workshop und Fall-Bearbeitung mit Videotechnik. Schwerpunkte bildeten hier die Themen ..

- Integration der Leitbilder und Leitlinien des Unternehmens in die tägliche Führungsarbeit
- Klärung der Einflussfaktoren für eine optimale Teamleitung und Erarbeitung der Möglichkeiten zur Eigen- und Mitarbeiter-Motivation
- Einflussnahme auf die gruppenspezifischen Prozesse durch Lob und Kritik
- Organisation und Durchführung von Zielvereinbarungsgesprächen, Umgang mit Leistungsdefiziten

3. Platz

Seminar Teamfindung und Konfliktmanagement - Teamorientiert Lösungen finden. Schwerpunkte bildeten hier die Themen ..

- Erkennen und Auflösen von Blockaden, die die Gruppenleistung reduzieren
- Verdeutlichen unterschiedlicher Stile in der Bearbeitung von Konflikten



- Lösungs- und zielgerichtet Kommunikation mit Konfliktpartnern
- Voraussetzungen für eine leistungsorientierte Teamarbeit

4. Platz

Seminar Zeitmanagement - Organisation der eigenen Person. Schwerpunkte bildeten hier die Themen ..

- Bei hohem Maß an Fremdbestimmung dennoch Prioritäten im täglichen Handeln zu erkennen und danach zu handeln
- Struktur in Handlungsabläufen zu erkennen und dabei zwischen wichtig und dringend zu unterscheiden
- Effizientere Selbstorganisation durch klare Ziele und realistische Bewältigungsstrategien
- Eigene Leistung und persönlichen Wirkungsgrad realistisch einzuschätzen und danach zu handeln

5. Platz

Seminar Stressprophylaxe-Strategien gegen Burnout. Schwerpunkte bildeten hier die Themen ..

- Hilfe zur Selbsthilfe geben, Verhaltensmuster klären, Alternativen aufzeigen
- Realistische Selbsteinschätzung zur „Work-Life-Balance“ fördern
- Zugang zu Lösungs- und Entspannungstechniken sicher zu stellen
- zwischen Stress und Burnout zu unterscheiden und individuelle Positionsbestimmung zu ermöglichen

6. Platz

Seminar Projektmanagement - Struktur in Planung, Durchführung und Kontrolle. Schwerpunkte bildeten hier die Themen ..

- Gestellte Aufgaben (Projekte) bei Neu/Umstrukturierung in der Einrichtung, oder Abteilung strukturiert zu bearbeiten
- Projektteams zielführend zu besetzen und zu leiten
- Projekt-Ablauf-Pläne einfach und klar zu erstellen und zu bearbeiten
- Berichtswesen zu organisieren und entsprechend zu kommunizieren

Grundsätzlich wird jede Fortbildung nach Beendigung durch die Teilnehmer anonym beurteilt. Dabei werden nicht nur Grund-Voraussetzungen wie z.B., Teilnahme empfehlenswert, oder sinnvoll für meine tägliche Arbeit nach Schulnotensystem bewertet, sondern auch Seminardetails. Die Fragen was hat ihnen besonders gefallen / was nicht, sind individuelle im Textfeld zu beantworten. Die abschließende Bitte weitere Themen zu benennen, an denen man interessiert ist, oder die man benötigt rundet den Fragebogen sinnvoll ab. Der Auftraggeber erhält dann eine verdichtete Analyse für die Qualitätssicherung, selbstverständlich datenschutzkonform.

Ein oder zwei Seminartage sind bekanntermaßen recht wenig Zeit für eine Verhaltenstraining, zumal die Teilnehmergruppen oft deutlich zu groß angesetzt werden. Empfehlenswert ist daher fast immer eine später initiierte Gruppen-Supervision und/oder das Einzel-Coaching. Die detaillierten Seminarunterlagen auf CD-Rom, die zu jedem dieser Seminare dazugehören, dienen dazu als ideale Vorbereitung.

Wenn Sie Fortbildungen dieser Art durch die PEG - DIE AKADEMIE durchführen lassen möchten, bitte ich um Kontaktausnahme. Ich besuche Sie dann persönlich zu einem Gedankenaustausch und berate Sie gerne.



Autor:

Andreas Boerger

Leitung PEG - DIE AKADEMIE

Mobil 0176 / 12 30 20 16

andreas.boerger@peg-einfachbesser.de