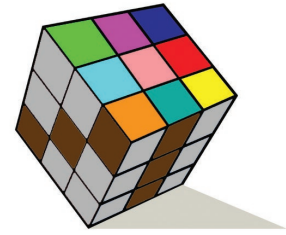


## Angebotskatalog: Medizinische Einrichtungen und Kliniken



Ein Unternehmen kooperativ und gleichzeitig erfolgreich zu führen – das ist eine große Herausforderung. Nur wer sich selbst führen kann, kann andere überzeugend und erfolgreich leiten, so dass die Mitarbeiter folgen können.

Die Thematiken und Trainings wurden von mir im Laufe der Jahre entwickelt, optimiert und gelehrt sowie über meine jahrelange eigene Tätigkeit in Kliniken als PDL bei den eigenen Mitarbeitern umgesetzt. Dieses Konzept ist durch meinen eigenen Bedarf vor Ort in Kliniken gewachsen und hat sich bereits erfolgreich in der Praxis bewährt.

### **1. Seminarreihe: Führungs- und Methodenkompetenz Teil 1 – 8**

Die genauen Inhalte dieser Seminarreihe entnehmen Sie meiner Webseite [www.patricia-fanaro.de](http://www.patricia-fanaro.de). Diese Seminare finden in Bad Dürkheim statt. Geplante Termine finden Sie ebenfalls dort.

### **2. Stressmanagement**

In Zeiten des Fachkräftemangels ist es umso wichtiger, die eigene Work-Life Balance zu leben und Grenzen rechtzeitig zu erkennen. Es braucht mehr Gelassenheit trotz innerer emotionalen Turbulenzen.

- Führungsverantwortung und Führungshandeln bei psychisch überlasteten, erschöpften oder ausgebrannten Mitarbeitern
- Vorbeugung psychischer Überlastung im Team
- Stressbewältigung
- Probleme reflektieren und neue Lösungen finden
- Unterstützung bei Mobbing am Arbeitsplatz
- Anti-Ärger Training für mehr Gelassenheit
- Erkennen des eigenen Stressprofils
- Emotionstraining: Wellensurfen lernen - Reiten Sie die Welle oder reitet die emotionale Welle Sie? Es sind oft die Emotionen, die einen erschöpfen
- Energiecoaching: Methodenpool für innere Gelassenheit und bewusste, entspannte Aufmerksamkeit
- Training, um wertschätzend eine gesunde Grenze zu setzen
- Kopfkinohorror und positives Denken
- Selbstwahrnehmung erhöhen
- Achtsamkeitstraining: Den Alltag kompetent bewältigen, anstatt blind um sich schlagen
- Sichtweisen verändern, um eine neue Perspektive zu sehen
- Umgang mit sexueller Belästigung am Arbeitsplatz



### **3. Führungskräfteprechstunde oder Mitarbeitersprechstunde**

Hier können vor Ort alle aktuellen Thematiken besprochen und beraten werden, so dass im Anschluss eine direkte Lösung umsetzbar ist

### **4. Telefonische Führungskräfteberatung / Krisencoaching**

Zeit ist oft Mangelware. Ein Coaching hört sich zeitaufwendig an und wird daher oft gemieden. Im Grunde bräuchten Sie nur in einer ganz aktuellen Situation einen professionellen Tipp.

Diese telefonische Begleitung ermöglicht eine effektive und präzise Beratung in Bezug auf das aktuelle Thema auf Stundenbasis, welches Sie gerade JETZT beschäftigt.

Eine Krise wartet nicht auf den Termin und oft muss schnell der erste richtige Schritt gemacht werden. Dieses Coaching leistet Stabilisierungsarbeit in der aktuellen Herausforderung.

Die telefonische Beratung kann insbesondere auch dann genutzt werden, wenn die örtliche Distanz von Trainer und Coachee zu weit auseinander liegt. Es ermöglicht, unter gewissen Rahmenbedingungen, eine genauso effektive Beratung, wie vor Ort.

### **5. Veränderungsmanagement**

Dieser Bereich befasst sich mit dem bewussten- und aktiven Führen durch anstehende Veränderungen.

Jeder erfolgreiche Veränderungsprozess braucht aktive Betreuung und eine offizielle Kommunikationsplattform. Auf diese Weise kann das Team reflektieren und es gibt ein Ventil gehört zu werden. Ansonsten bildet sich eine Untergrundkommunikation, die sehr mächtig werden kann und den Prozess subtil sabotiert.

a.) Die Führungskraft wird geschult, das Team aktiv durch den Prozess zu führen durch:

- Strategische Kommunikation
- Problemidentifikation (sachlich, persönlich)
- Reflektion bereits bestehender Konzepte
- Gemeinsame Erstellung von Lösungsregeln und Standards
- Widerstände frühzeitig erkennen und lösen
- Ansprechen von Emotionen, die sich dadurch abbauen können
- Zustimmung zur Lösung durch das gesamte Team erhalten
- Miteinander stärken
- Negativen Dynamiken im Vorfeld entgegen wirken
- Protokolle und ihre Aufgabe

b.) Veränderungsmanagement in aktuellen Projekten:

- Entwicklung eines sachlichen und kommunikativen Fahrplans
- Begleitung der Führungskraft bei aktiver Implementierung neuer Strukturen oder Umstrukturierung bereits vorhandener Strukturen, z.B.:
  - Einführung neuer Behandlungsverfahren oder Behandlungsgeräte / -maschinen
  - Einführung von Rückkehrgesprächen



- Arzthelferinnen in der Pflege
- Umbesetzung von Verantwortlichkeiten / Rollen
- Umbesetzung der Leitungskraft
- Integration von Hilfskräften in der Pflege
- Umgang mit zeitweiser Unterbesetzung
- Neue Ärztebesetzung

## 6. **Kommunikationstraining**

Diese Seminare liefern Werkzeuge, um Herausforderungen sachlich zu meistern und setzen an den Grundlagen zwischenmenschlicher Kommunikation und Beziehung an.

Diese liegen

- im bewussten Wahrnehmen von Situationen und Prozessen, was die Voraussetzung für aktive Veränderung ist
- in der Fähigkeit, in kritischen Situationen neutral und authentisch zu handeln, was ein hohes Maß an Selbstdisziplin den eigenen Handlungen gegenüber erfordert

### **Themengebiete, u.a.:**

- Schwierige Mitarbeitergespräche
- Abteilungskommunikation nach innen und außen
- Patientenkommunikation, Umgang mit schwierigen Patienten
- Umgang und Kommunikation mit schwierigen Vorgesetzten, Ärzten, Patienten und Kollegen
- Die Sprache als Werkzeug: Aktives wertschätzendes Hören und Sprechen
- Die Macht des ersten Eindrucks:
  - Stimme (Informationen / Signale)
  - Körpersprache, Stimmfrequenz, Biochemie und deren Auswirkungen
  - Wie wirke ich, wie will ich wirken, bewusste Wahrnehmung
- Sichtweisen: Wahrnehmung der inneren Einstellung und Sichtweise (Gedankenkinno)
- Abteilungsübergreifende Kommunikation: vorausschauend und strategisch kommunizieren
- Emotionen und Kommunikation: Wertfrei erkennen und wandeln
- Kommunikation schwieriger und unangenehmer Thematiken, so dass Mitarbeiter trotzdem motiviert und offen bleiben
- Mitarbeiterkommunikation unter Berücksichtigung einer bewussten Ausdrucksweise
- Kommunikation am Telefon: Aufmerksamens und bewusstes Telefonieren:
  - Wo hole ich den aufgewühlten Patienten / Kollegen im Telefonat ab?
  - Wie erreiche meinen Gesprächspartner auf positive Weise, wenn ich nur meine Stimme zur Verfügung habe?
  - Spreche ich aus meiner Wut oder sachlich aus meiner Rolle als Dienstleister heraus?
  - Was sind die absoluten No-Gos bei Telefonaten?
- Die Auswirkung von Sichtweisen und Feindbildern auf die Kommunikation
- Grenzen setzen, statt verletzen und missachten



## **7. Die Rolle der Führungskraft stärken**

Strategische Kommunikation und Führung ist eine Kunst und erfordert Menschenkenntnis. Diese Kompetenz wird geschult, bspw. über Themen wie:

- Professionelle Nähe und Distanz als Führungskraft
- Führungskraft als Sandwichposition
  - Pflegedienstleitung/Stationsleitung im Spannungsfeld und als wesentliche Schnittstelle zwischen Belegschaft und ärztlicher Leitung und die daraus resultierenden Herausforderungen und Aufgaben
  - Widerstände und Schwierigkeiten aufgrund dieser Rolle
- Die (stellvertretene) Leitung: Spannungsfeld zwischen Team und Leitung
- Führung auf Augenhöhe

## **8. Konfliktmanagement**

Basierend auf einer etablierten Kommunikationskultur werden die Grundlagen eines Konflikts, dessen Auswirkung und der professionelle Umgang damit trainiert, vertieft und bewusst gelöst.

Ziel ist die Problemidentifikation (sachlich, persönlich) und dessen Lösung, welche nach einvernehmlicher Einigung kommuniziert wird. Mittels eines schriftlichen Protokolls werden die Ergebnisse festgehalten und etabliert. Dies führt dazu, dass bedeutend weniger Unruhe und Missverständnisse entstehen und ein emotional stabileres Arbeitsklima möglich ist.

### **Themengebiete, u.a.:**

- Problemidentifikation / Mustererkennung auf sachlicher und persönlicher Ebene
- Teamdynamik: Erkennen von Widerstand, Konkurrenz und sonstigen Dynamiken
- Problematik bei Veränderungen (siehe Veränderungsmanagement)
- Trainieren der Fähigkeit, in kritischen Situationen neutral und authentisch zu handeln, was ein hohes Maß an Selbstdisziplin den eigenen Handlungen gegenüber erfordert
- Erstellen von Lösungsregeln zur Konfliktminderung
- Kooperation statt Konfrontation
  1. Analyse von aktuellen Situationen und bewusstes Führen durch den Konflikt hindurch
  2. Konfliktursache, Konfliktmerkmale, Konfliktpotenziale erkennen und auflösen
- Schulung der Konfliktodynamiken und der Umgang bei Übernahme eines neuen medizinischen Aufgabengebietes
- Umgang mit Emotionen und deren sachliche Handhabung
- Mediation bei aktiven und offenen Konflikten, z.B. bei
  1. Kollegen-Kollegen
  2. Betriebsrat-Geschäftsführung
  3. Leitung-Team
  4. Ärzte-PDL-Stationsleitung....
  5. Ärzte-Ärzte
  6. Stellvertretende Leitung-Leitung
  7. ...



## **9. Führungskreisetaablierung**

Der Führungskreis hat viel Einfluss und Kraft auf Prozesse und Konflikte einzuwirken. Der Führungskreis bildet eine Plattform für Kommunikation und gibt den Beteiligten einen Raum, Emotionen sichtbar zu machen und somit abzubauen.

Durch regelmäßige Führungskreis-Treffen, in welchen aktuelle Themen erörtert, reflektiert und Lösungsvorschläge erarbeitet werden, kann sich eine erfolgreiche Zusammenarbeit entwickeln. Ziel ist die Problemidentifikation (sachlich, persönlich) und dessen Lösung, welche nach einvernehmlicher Einigung dem Team kommuniziert wird. Mittels eines schriftlichen Protokolls werden die Ergebnisse festgehalten und etabliert. Dies führt dazu, dass bedeutend weniger Unruhe und Missverständnisse entstehen und ein emotional stabileres Arbeitsklima möglich ist.

Der Führungskreis sollte sich alle 4 bis 8 Wochen treffen und die gesammelten Themen besprechen.

Hierbei können an aktuellen Beispielen unter Berücksichtigung einer bewussten Kommunikation folgende beispielhafte Fragen bearbeitet werden:

- Wie kommuniziere ich schwierige und unangenehme Thematiken so, dass meine Mitarbeiter trotzdem motiviert und offen bleiben?
- Welche Wellen löst mein Vorhaben / Verhalten aus und wie wirke ich negativen Dynamiken bereits im Vorfeld erfolgreich entgegen?
- Welcher nächste Schritt ist aus strategischen Gründen jetzt der sinnvollste?
- Wo sind Sabotagetüren, die den Führungskreis schwächen?
- Welche Nachteile bringt es mit sich, wenn eine Uneinigkeit im Führungskreis nach außen dringt?
- Gab es Resonanz seitens der Kollegen, Patienten, Chefs?
- Wo wollen wir hin und wie erreichen wir es strategisch am besten?
- Wo hat etwas nicht gut funktioniert und wie verbessern wir es?

## **10. Einzelcoaching**

Bei einem Einzelcoaching ist der Vorteil, dass die jeweiligen Personen direkt am eigenen Prozess geschult werden. Die Auswirkungen des eigenen Handelns können hier gut reflektiert und verbessert werden, denn diese werden oft unterschätzt.

## **11. Vorträge**

Vorträge zu einem bestimmten Thema können auf Anfrage angeboten werden. Hier können bspw. Thematiken gewählt werden wie: Kommunikation, Konfliktodynamik, Emotionen und Sichtweisen, usw.



**Patricia Fanaro**

Persönlichkeitsentwicklung – Konfliktmanagement – Coaching

[www.patricia-fanaro.de](http://www.patricia-fanaro.de)

[info@patricia-fanaro.de](mailto:info@patricia-fanaro.de)

Tel.: 06204/9146771

Fax: 06204/9146772

Ernst-May-Allee 8a

68519 Viernheim

USt.-IdNr. DE315287950 (Einzelunternehmen)

