



www.boq.de



Verbindende Kommunikation
als Grundlage teamorientierten Handelns



»Das Spiel, das mir am meisten Spaß bringt, heißt *Das Leben wunderbar machen*. Die meisten Leute spielen *Wer hat Recht* und sie wissen nicht, dass es auch ein anderes Spiel gibt. *Das Leben wunderbar machen* können wir auch mit Leuten spielen, die *Wer hat Recht* gewöhnt sind – niemand wird das weiter spielen wollen, wenn er die Wahl hat.«

DR. MARSHALL ROSENBERG

boq
beratung für organisation und qualität GmbH

Holtenuer Str. 69 | 24105 Kiel
Fon: 0431 - 56 90 75
Fax: 0431 - 56 90 77
Mail: sven.jessen@boq.de



Ihr Ansprechpartner
Sven Jessen
Geschäftsführender Gesellschafter

boq-beratungcenter Hannover
Friesenstraße 14 | 30161 Hannover
boq-beratungcenter Essen
Bredeneyer Straße 2b | 45133 Essen
boq-beratungcenter Berlin
Friedrichstraße 171 | 10117 Berlin-Mitte



Mitarbeiter-Training in Pflegeeinrichtungen
nach dem Modell der *Gewaltfreien Kommunikation*
von Dr. Marshall Rosenberg





Mit dem Leben tanzen

nennt der Psychologe Dr. Marshall Rosenberg einen Umgang miteinander, der auf Respekt und Achtung gegenüber Gefühlen und Bedürfnissen basiert – der anderen ebenso wie den eigenen. Dabei entsteht eine Kommunikation, die Rosenberg als *gewaltfrei* bezeichnet, weil sie nicht be- oder verurteilt, nicht die Abgrenzung, sondern das Miteinander ins Zentrum stellt. Wir nennen es auch *verbindende*, *verbindliche* oder *kooperative* Kommunikation.

Nach diesem Modell haben wir ein bislang einzigartiges Trainings-Konzept für Mitarbeiter in Pflegeeinrichtungen entwickelt, das die Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit spürbar steigert, die Pflegequalität optimiert und Ihrer Einrichtung aus marketingstrategischer Sicht zu einer herausragenden Positionierung auf dem derzeit so umkämpften Markt verhilft.



Prävention. Durch schnelleres Erkennen von eigener Überforderung und gleichzeitigem besseren Verständnis für die Situation der BewohnerInnen, Angehörigen und MitarbeiterInnen Aggressionen vermeiden.

Mediation. In Konflikten als dritte Partei effektiv vermitteln, um einen Weg zu finden, die Bedürfnisse aller Beteiligten zu erfüllen.

Kooperation. Die eigenen Bedürfnisse und Bitten möglichst so ausdrücken, dass mir mein Gegenüber mit höherer Wahrscheinlichkeit bei der Erfüllung hilft.

Konfliktmanagement. In eigenen Auseinandersetzungen menschlich und respektvoll bleiben und ohne innere Feindbilder einen Weg finden, der die Bedürfnisse aller Beteiligten berücksichtigt.

Empathie. Dem anderen einfühlsam begegnen, ihm wirklich zuhören, so dass er erleichtert ist und sich verstanden fühlt.

1. Kooperativ Konflikte klären

Durch die leicht verständliche Vorgehensweise lernen Teammitglieder schrittweise, sich in einem Konflikt – mit BewohnerInnen oder MitarbeiterInnen – wieder auf sich selbst zu konzentrieren und so zu Lösungen zu gelangen, die für alle Beteiligten befriedigend sind.

Teilaspekte:

- Beobachten statt Bewerten – Erkennen, was wir wollen.
- Sand aus dem Getriebe – Ernten, was wir *sehen*.
- Gefühle als Signale verstehen – Wenn der Bauch die Führung übernimmt.

2. Klar kommunizieren

In 4 Schritten lernen die TeilnehmerInnen eine verbindende und verbindliche Form der Kommunikation.

Teilaspekte:

- Sag nicht, was du denkst – sag, was du brauchst.
- Ich höre, was du brauchst und sage, was mir wichtig ist.
- Empathie als Schlüssel zur Verständigung

Das Konzept sieht die Benennung von betriebsinternen *Kommunikations-Paten* vor, die wir auf Wunsch begleiten.

Unsere langjährige Erfahrung hat gezeigt, dass Qualitätsmanagement immer im Kern beginnt.

Eine Einrichtung, in der eine gewaltfreie und verbindende Kommunikation gepflegt wird, erhöht die Chancen auf ...

Wo für und mit Menschen gearbeitet wird, von *bedürfnis-orientierten* Pflegekonzepten die Rede ist und optimale Arbeitsabläufe viel mit Mitarbeitermotivation und unmissverständlicher Kommunikation zu tun haben, ist es an der Zeit, neue Wege zu gehen – mit dem Leben zu tanzen.

- hohe Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit
- positive Presse- und Öffentlichkeitsresonanz durch die Demonstration einer sozial-ökologischen Verantwortung und werte-orientierten Handelns
- Alleinstellungsmerkmale durch eine gelebte Form des menschlichen Miteinanders, auch gegenüber Angehörigen

