

Sie sind mit Leib und Seele Pflegekraft; Sie setzen bei Ihrer Arbeit auf Qualität; Sie haben keine Angst vor Entscheidungen – mit anderen Worten: Erfolg im Beruf ist Ihnen wichtig.

Wussten Sie schon, dass es Methoden, Techniken und Handlungsweisen gibt, die Ihnen dabei helfen, nicht nur erfolgreich, sondern auch zufriedener und ausgeglichener zu werden?

Wussten Sie schon, dass Ihr Engagement, Ihre fachliche und menschliche Kompetenz ein Vorbild für Ihre Kolleginnen sein können?

Sie dachten immer, Erfolg ist nur etwas für Manager? Ganz sicher nicht!

Erfolg haben jene Menschen, die sich Ziele setzen, die um ihre Stärken und Schwächen wissen und daran arbeiten. Es sind Menschen wie Sie: gut ausgebildet, teamorientiert, flexibel und leistungsbereit.

Die 100 Tipps dieses Buches helfen Ihnen dabei, Ihren Beruf (wieder) so auszuüben, dass er Spaß macht (und zufrieden), dass er Herausforderungen bietet (und Entspannung). Lassen Sie die anderen jammern! Seien Sie engagiert, leidenschaftlich und – erfolgreich.

#### Die Autorinnen

Barbara Messer ist Bachelor of Business Administration, examinierte Altenpflegerin und verfügt über Ausbildungen in Sozialmanagement, Pflegedienstleitung, Validation, systemische Strukturaufstellungen etc. Sie ist NLP-Master und -Trainerin. Seit 1999 ist sie selbstständige Trainerin und Beraterin für pflegerische Themen, Trainerin für Suggestopädie und ganzheitliches Lernen.

Sandra Masemann ist Diplom-Sonderpädagogin, Sprachtherapeutin, Spiel- und Theaterpädagogin (BUT) und NLP-Practitioner. Sie ist Pflegeassistentin und hat eine Ausbildung in systemischen Strukturaufstellungen. Seit 2005 ist sie selbstständige Trainerin u. a. für pflegerische Themen.

ISBN 978-3-89993-482-3



9 783899 1934823



100 Tipps für die erfolgreiche Pflegekraft

Masemann · Messer

P F L E G E  
L E I C H T



Sandra Masemann · Barbara Messer

# 100 Tipps für die erfolgreiche Pflegekraft



BRIGITTE KUNZ VERLAG

Sandra Masemann · Barbara Messer

100 Tipps für die erfolgreiche Pflegekraft

*Für Oma Anna*

Sandra Masemann · Barbara Messer

# **100 Tipps für die erfolgreiche Pflegekraft**



BRIGITTE KUNZ VERLAG

## **Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek**

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.ddb.de> abrufbar.

ISBN 978-3-89993-482-3

## **Anschrift der Autorinnen:**

Sandra Masemann  
Barbara Messer  
Hirtenstraße 20  
30974 Wennigsen

## **Die Autorinnen:**

Barbara Messer ist Bachelor of Business Administration und examinierte Altenpflegerin. Sie verfügt über Ausbildungen in Sozialmanagement, Pflegedienstleitung, Validation, systemische Strukturaufstellungen etc. und NLP. Seit 1999 ist sie selbstständige Trainerin und Beraterin für pflegerische Themen, Trainerin für Suggestopädie und ganzheitliches Lernen.

Sandra Masemann ist Diplom-Sonderpädagogin, Spiel- und Theaterpädagogin, Sprachtherapeutin und Pflegeassistentin. Sie verfügt über Ausbildungen in systemischen Strukturaufstellungen und NLP. Seit 2005 ist sie selbstständige Trainerin und Beraterin, seit 2006 in Kooperation mit Barbara Messer. Themengebiete der Masemann+Messer GbR: Pflege – Training und Beratung, Unternehmenskultur, Team- und Personalentwicklung, Unternehmenstheater, Train the Trainer.



Brigitte Kunz Verlag

**© 2009 Schlütersche Verlagsgesellschaft mbH & Co. KG,  
Hans-Böckler-Allee 7, 30173 Hannover**

Alle Angaben erfolgen ohne jegliche Verpflichtung oder Garantie des Autors und des Verlages. Für Änderungen und Fehler, die trotz der sorgfältigen Überprüfung aller Angaben nicht völlig auszuschließen sind, kann keinerlei Verantwortung oder Haftung übernommen werden. Alle Rechte vorbehalten. Das Werk ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der gesetzlich geregelten Fälle muss vom Verlag schriftlich genehmigt werden. Die im Folgenden verwendeten Personen- und Berufsbezeichnungen stehen immer gleichwertig für beide Geschlechter, auch wenn sie nur in einer Form benannt sind. Ein Markenzeichen kann warenrechtlich geschützt sein, ohne dass dieses besonders gekennzeichnet wurde.

Satz: PER Medien+Marketing GmbH, Braunschweig  
Druck: Druck Thiebes GmbH, Hagen

# 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

# Einleitung

Ja, der Pflegealltag ist spannend und steckt voller Herausforderungen und das Tag für Tag. Sie haben zu diesem Buch gegriffen, weil Sie wissen, dass Sie in Ihrem Beruf erfolgreich sind und noch erfolgreicher werden können.

Was sollten wir Ihnen also noch erzählen können von dem schönen, aber anstrengenden Beruf als Pflegekraft!

Stattdessen möchten wir Sie anregen genauso weiterzumachen: Engagiert, leidenschaftlich und menschenfreundlich. Lassen Sie die anderen ruhig jammern. Sie können sie nicht davon überzeugen, dass jeder Beruf letztlich nur so gut ist wie man selbst als Ausübende. Sie können den anderen aber zeigen, dass es möglich ist, in der Pflege eine erfolgreiche und erfüllende Arbeit zu finden. Was Sie dazu tun müssen? Sie müssen ganz einfach Sie selbst sein und sich dabei in Ihrem Tempo weiterentwickeln!

Genießen Sie Ihre Arbeit und genießen Sie es, erfolgreich zu sein.

Wir möchten Ihnen mit diesem Buch das richtige Handwerkszeug geben, um strukturiert und mit Freude leistungsbereit an die Arbeit zu gehen.

Wennnigsen, im Juli 2009

Sandra Masemann & Barbara Messer

# 1 Ein paar Selbstverständlichkeiten vorweg

## 1. Tipp: Der Klient macht keine Arbeit – er ist Ihre Arbeit

Dieses Zitat aus einer Weiterbildung steht bewusst an erster Stelle in diesem Buch. Die Dozentin – eine sehr engagierte und kritische Pflegefachkraft aus einer großen Berliner Klinik – machte mit diesem Zitat deutlich, wo der tatsächliche Schlüssel für eine wesentliche Erkenntnis liegt: Ohne den Patienten, Bewohner oder Klienten hätten wir keine Arbeit. Was wäre ein Altenheim, ein Krankenhaus oder ein Pflegedienst ohne Kunden, die anrufen, etwas möchten oder gar klingeln!

Halten Sie sich also öfter mal vor Augen, dass der Klient für Ihren Arbeitsplatz sorgt. Er macht es überhaupt möglich, dass Sie Ihre Profession ausüben, dass Sie Gutes tun und bewirken können.

Halten Sie sich auch vor Augen, dass es gut ist, ganz unterschiedliche Patienten, Bewohner und Klienten zu versorgen. Die vielen Unterschiede sorgen für Abwechslung.

## 2. Tipp: Erahnen Sie Wünsche

»Schwester, können Sie die Gardine noch ein klein wenig nach rechts... Halt, das ist zu viel. Nein, doch etwas weiter nach links. – Und jetzt kommen Sie mal her und schütteln Sie das kleine Nackenkissen richtig durch, sodass die Federn locker werden und legen Sie es hier so auf zwei Drittel neben die kleine Rolle ...«

»Schwester, ich brauche mal den Schieber, aber schnell!« (Anmerkung: Die Bewohnerin sitzt bereits auf dem Schieber, sie ist darauf eingeschlafen.)

»Sie sind schon wieder zu spät. Seit sieben Minuten warte ich auf Sie. So geht das nicht, ich bezahle hier teures Geld und Sie lassen mich hängen. Das gebe ich an die Chefin weiter.«

Sicher kennen Sie solche Situationen und Sie sind genervt, ungeduldig und auch unwillig. Vielleicht denken Sie auch: »Wie kann man nur?« – oder »So wäre ich nie!«

Wie aber können Sie mit solchen Situationen erfolgreich umgehen? Indem Sie die gute Absicht dahinter entdecken und diese ernst nehmen.

Beim ersten Beispiel handelt es sich um einen Mensch, der Sicherheit und Ordnung braucht, der für sich bestimmen will, der sagen will, wo es langgeht. Mit dieser Annahme können Sie ganz anders reagieren: »Guten Abend Frau XY! Ich bin gekommen, um Sie beim Zubettgehen zu unterstützen. Haben Sie einen Wunsch?

Gibt es etwas, was ich für Sie tun kann? Ich weiß, dass es Ihnen wichtig ist, dass alles an seinem Platz ist, darum bin ich hier.«

Seien Sie schneller als die möglichen Wünsche. Bereiten Sie sich einfach darauf vor, dass sie gleich kommen. Es ist tatsächlich ein Service, den Sie bieten: Sie errahnen Wünsche oder sagen ganz klar, dass Sie Wünsche berücksichtigen wollen. Das entspannt die gesamte Situation. Die Klientin ist zufriedener, wird vielleicht sogar weniger Wünsche haben (weil sie ja weiß, dass sie Wünsche jederzeit äußern kann) – und Sie sind auch zufriedener.

### 3. Tipp: Gehen Sie Ihrer Ablehnung auf den Grund

Niemand mag jeden Menschen. Leider können wir zwar privat einigen Menschen aus dem Weg gehen, beruflich ist das schwieriger, manchmal unmöglich. Spannend ist die Frage: »Warum mögen wir den anderen nicht?« Und noch spannender wird es, wenn Sie sich fragen: »Was in mir lehnt diesen Menschen ab und warum?« Das ist ja nicht die Frisur des anderen oder seine Kleidung.

Nein, es geht um anderes. Der andere, hier eben der Bewohner oder Patient, erinnert Sie vielleicht an jemanden, mit dem Sie schon einmal etwas Unangenehmes erlebt haben. Da reagiert Ihr Unterbewusstsein, ohne dass Sie es merken. Sie merken nur: Den oder die mag ich nicht. Das zeigt sich in der Pflege dann darin, dass Sie mit den Patienten oder Bewohner nicht zurechtkommen. »Was der auch für Angewohnheiten hat! Lässt die Toilettenpapierrolle auf dem Nachtschrank stehen, trinkt jeden Abend Alkohol, beschwert sich, hat ungepflegte Fingernägel...« Diese Liste ist beliebig zu erweitern.

Der Weg zum Erfolg liegt darin, die Übertragung aufzulösen. Eine Übertragung ist eine nicht bewusste Vergegenwärtigung alter Situationen, Atmosphären und Erinnerungen in die Gegenwart. Diese Übertragung verhindert dann, dass Sie aktuelle Beziehungen und Begegnungen wahrnehmen können. Sie werden sozusagen durch alte Erfahrungen überlagert. Die Erinnerungen können positiv oder negativ sein. Sie beeinflussen Ihre Wahrnehmung der jetzigen Situation. Vielleicht erinnert Sie eine alte Frau an Ihre eigene Oma, mit der Sie ein liebevolles Verhältnis hatten. Sie werden diese Dame anders wahrnehmen.

### 4. Tipp: Entkommen Sie dem Helfersyndrom

Die meisten Menschen, die im Pflegeberuf arbeiten, möchten helfen. Helfen ist eine ganz normale, wesentliche Fähigkeit. »Die biologische Wurzel der menschlichen

Hilfsbereitschaft liegt in der langen, intensiven Mutter-Kind-Beziehung, welche für das Überleben eines bei der Geburt hilflosen Geschöpfes notwendig ist. Die Bereitschaft zu solchen Beziehungen ist tief in unserer Emotionalität verankert.« (Schmidtbauer 2002, S. 3)

Doch bei der einen oder anderen Pflegekraft tritt das sogenannte Helfersyndrom ein. Helfen geschieht dann nicht mehr spontan oder an die jeweilige Rolle gebunden. Im Zentrum des Helfersyndroms steht die Gestaltung von Beziehungen und Kontakten, die dafür sorgen, dass die Pflegekraft immer die Gebende, die Unabhängige, die Stärkere und Versorgende ist.

»Die Helfer suchen Sicherheit darin, dass sie stärker, vitaler sind als ihre Schützlinge. Sie wehren den naiven Triumph über jeden, der schwächer ist als sie, mit Schuldgefühlen ab. Sie triumphieren nicht, sie dienen, sie verachten die Schwachen nicht, sondern helfen ihnen. Sie sind ganz für die Schwachen da.« (Schmidtbauer 2002, S. 6) Durch diese Problematik werden die Klienten missbraucht. Sie dienen dazu, den Helfenden zu bestärken.

## 5. Tipp: Woran Sie ein Helfersyndrom erkennen

Es gibt viele Merkmale eines Helfersyndroms. Die Betroffenen haben oft ein geringes Selbstwertgefühl und schöpfen deshalb stark aus ihrer Helferrolle. Doch die Folgen eines Helfersyndroms können Burnout, Depressionen und psychosomatische Erkrankungen sein. Deshalb ist es wichtig, dass Sie bei sich ein Helfersyndrom erkennen können.

- Die Balance oder Bilanz zwischen Geben und Nehmen ist nicht ausgewogen. Sie geben eindeutig mehr, als Sie nehmen.
- Sie fragen Ihre Klienten nicht mehr, welche Bedürfnisse sie haben. Sie helfen ungefragt.
- Erschöpfung, Müdigkeit und Überforderung sind »normal« geworden.
- Eine depressive Stimmung hat sich in Ihnen ausgebreitet.
- Unterstützung von anderen nehmen Sie nicht an.
- Mit Medikamenten oder anderen Suchtmitteln versuchen Sie, die Belastung auszuhalten.

Auch für die Bewohner und Patienten ist das Helfersyndrom fatal. Sie werden nicht mehr unvoreingenommen gesehen. Sie werden hilfebedürftiger gemacht als nötig und das ist das Gegenteil von anregender, fördernder Pflege. Die Individualität gerät in den Hintergrund, Wünsche nach Selbstbestimmung werden nicht mehr wahrgenommen.