

15.pdl.Kongress ambulant
21. – 22.09.2016, Berlin

WIE ANGEHÖRIGE TEIL IHRES UNTERSTÜTZER- TEAMS WERDEN

Unsere Themen:

1. **Minenfeld vernetzte Kommunikation**
2. **Sprich, damit ich Dich sehe**
3. **Der Vulkan brodelte negative Emotionen**
4. **Selbstreflexion empathisch sein wollen**
5. **Persönlichkeits-Typologie Wie „ticken“ Sie denn?**
6. **Empathisch und typgerecht mit Angehörigen reden**

Foto: FixiPixi_deluxe / pixabay.com

Minenfeld Kommunikation

Weitere
Bezugs-
personen

Pflege-
bedürftige

Angehörige

Pflegekräfte

Leitungs-
kräfte

A photograph of a lighthouse on a pier extending into the sea at sunset. The sky is filled with golden and blue clouds, and the water is dark blue. The lighthouse is white with a red top section and a glowing light. The pier is made of stone and leads from the foreground towards the lighthouse.

Sprich, damit ich Dich sehe

Wir kommunizieren auf der
Basis unseres WERTE-Systems

Claudia Henrichs • PFLEGE ambulant • *leichter* beraten verkaufen führen

Angehörige

Pflege-
bedürftige

„Erklären Sie mir
das ganz genau!“

„Ich erwarte, dass Sie
mich über
Veränderungen
informieren!“

„Da ist Geld
weggekommen!“

„Ich bin sehr
enttäuscht!“

„Wenn das so
teuer ist, machen
wir das eben
selbst!“

„Hören Sie bitte
nicht auf meine
Schwester!“

„Die Abrechnung
stimmt schon
wieder nicht“

„Sie stehen doch
nur daneben!“

„Das hatten wir
soo nicht
vereinbart“

„Ihre Pflegekräfte
sind nie
pünktlich“

„Wenn meine Mutter
das wünscht, haben
Sie das noch lange
nicht zu tun!“

Der Vulkan brodelte - negative Emotionen

Foto: skeeze / pixabay.com

keine Offenheit für sachliche Argumente

Negative Emotionen

Foto: skeeze / pixabay.com

Negative Emotionen

Foto: skeeze / pixabay.com



Intuitive Handlungsstrategien

Foto: skeeze / pixabay.com



Negative Emotionen



Foto: skeeze / pixabay.com

Empathie



Foto: kropekk_pl / pixabay.com

Empathie



Sich in die Position Anderer hineinversetzen können
AUCH
wenn ich eine andere Meinung habe.

Selbstreflexion

Empathisch
sein
WOLLEN?!

© Fernando Cortés / Fotolia



Selbstreflexion

Kenne ich mich
wirklich?!

© Fernando Cortés - Fotolia

Persönlichkeits-Typologie

Wie „ticken“ Sie denn?

optimistisch	
selbstsicher	
genau	
harmonisch	

Foto: Hans-Dirk Reinartz

Persönlichkeits-Typologie

Wie „ticken“ Sie denn?

optimistisch	
selbstsicher	
genau	
harmonisch	

optimistisch	yellow
selbstsicher	red
genau	blue
harmonisch	green

Foto: Hans-Dirk Reinartz

Persönlichkeits-Typologie

Wie „ticken“ Sie denn?

ergebnisorientiert	
beständig	
enthusiastisch	
selbstdiszipliniert	

Persönlichkeits-Typologie

Wie „ticken“ Sie denn?

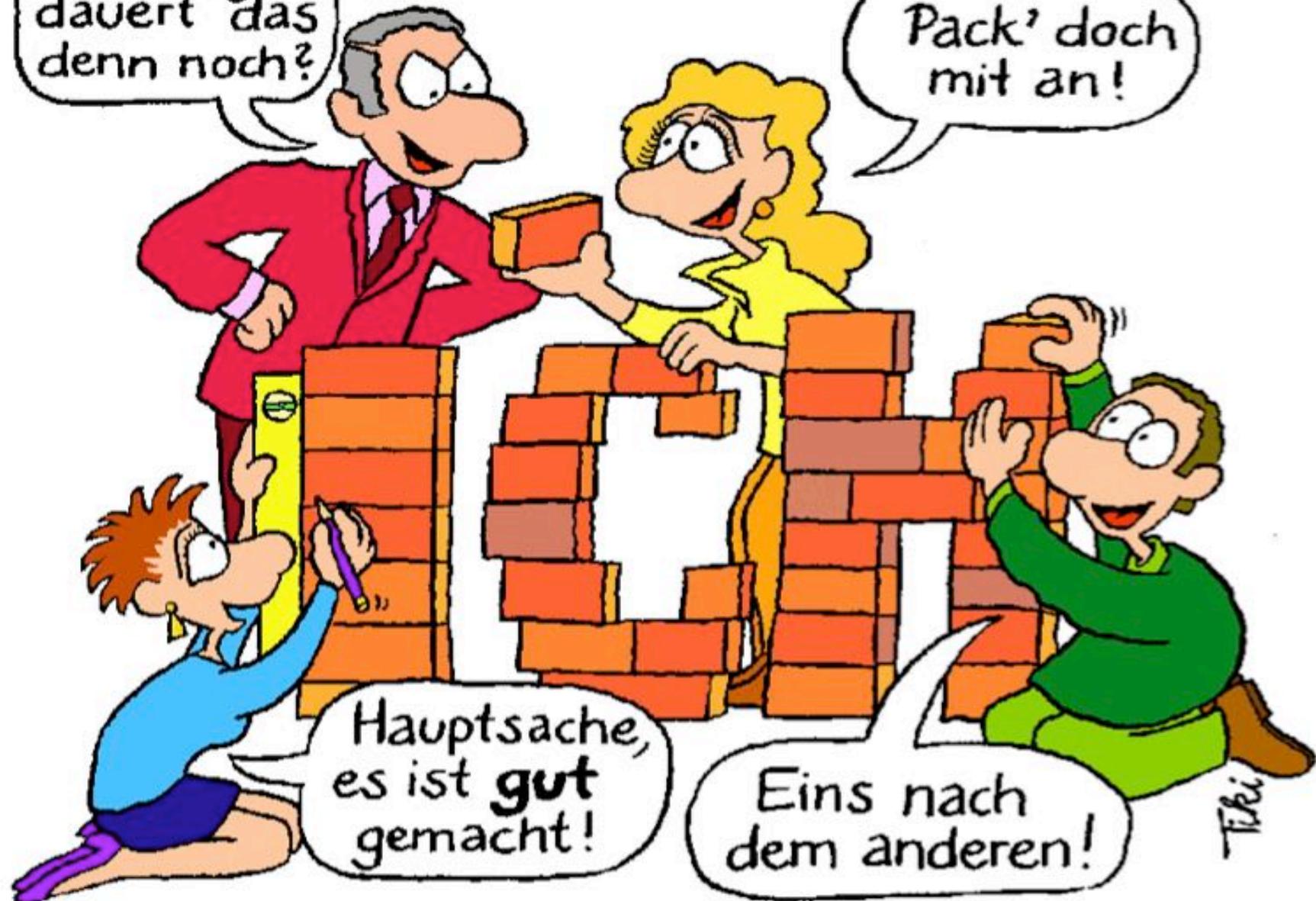
Foto: Hans-Dirk Reinartz

ergebnisorientiert	
beständig	
enthusiastisch	
selbstdiszipliniert	

ergebnisorientiert	rot
beständig	grün
enthusiastisch	gelb
selbstdiszipliniert	blau

Wie lange dauert das denn noch?

Pack' doch mit an!



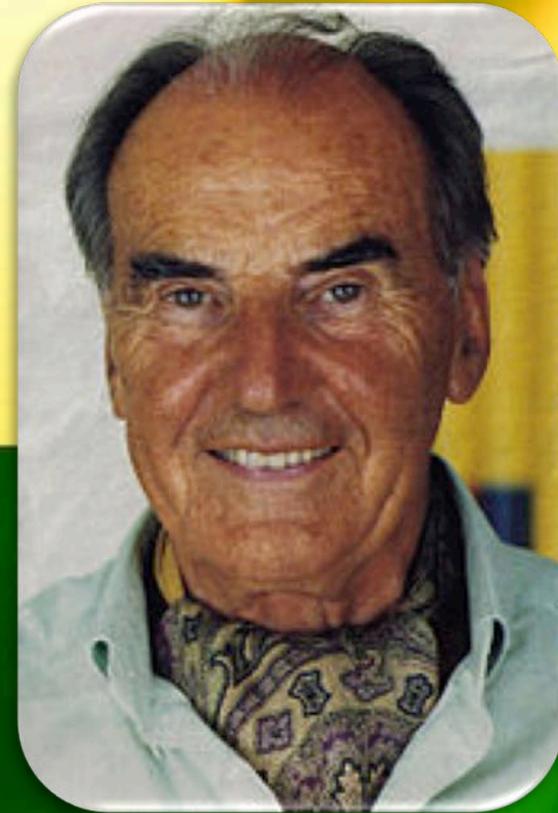
Hauptsache, es ist **gut** gemacht!

Eins nach dem anderen!

Max Lüscher

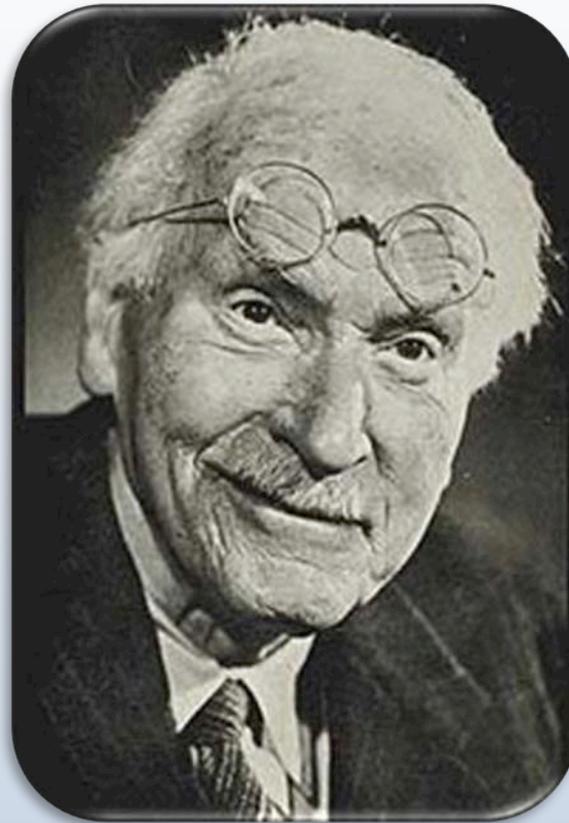
* 1923

Lüscher-
Farbtest
System der
Emotionen



Carl Gustav Jung

1875 – 1961



Persönlichkeitstypen nach dem persolog[®] Modell

Wertsystem:

Ziel und Ergebnis

Wirkung bei Zuviel:

rücksichtslos

Verhalten im Umfeld

Wertsystem:

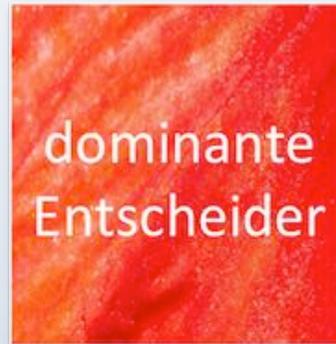
Perfektion, Struktur

Wirkung bei Zuviel:

pedantisch

Fokus

Sache



Beziehung



anstrengend

entspannt

Wahrnehmung der Umwelt

Wertsystem:

Anerkennung, Innovation

Wirkung bei Zuviel:

oberflächlich

bestimmend

zurückhaltend

Wertsystem:

Stabilität, Harmonie

Wirkung bei Zuviel:

unflexibel

Persönlichkeitstypen nach dem persolog® Modell

Konfliktpotential



Persönlichkeitstypen nach dem persolog® Modell



Negative Emotionen



Foto: skeeze / pixabay.com

Empathisch sein



Foto: kropekk_pl / pixabay.com

WOLLEN und KÖNNEN

Claudia Henrichs • PFLEGE ambulant • *leichter* beraten verkaufen führen

Empathie



Foto: kropekk_pl / pixabay.com

Die Insel des
anderen erkunden
WOLLEN

Die Empathie-Formel

1	WPA Worte persönlicher Anerkennung		
2	Bedürfnis deuten		
3	AB Absicherungsfrage		
4	Vorschlag mit typgerechtem Nutzen	Mein Vorschlag:	

Die Empathie-Formel

1	WPA Worte persönlicher Anerkennung	Gut, dass Sie das sagen Das ist ein ganz wichtiges Thema Danke, dass Sie das so klar ansprechen ...	 <p>Vulkan löschen</p>
2	Bedürfnis deuten	Geld spielt ja heutzutage eine große Rolle. Das Sie im Vergleich zu unseren Einsätzen weniger Pflegegeld bekommen, irritiert Sie.	
3	AB Absicherungsfrage	Nicht wahr?	
4	Vorschlag mit typgerechtem Nutzen	Mein Vorschlag: Wir schauen uns noch einmal ganz genau , gemeinsam an, welche Vorteile Sie haben und welche Ziele Sie mit unserer Unterstützung erreichen. (AB) Wollen wir das so machen? Einverstanden?	 <p>Sachebene erreichen</p>

TYPGERECHTE KOMMUNIKATION

Ein Beispiel aus:
Das 1x1 der Persönlichkeit
 persolog, Lothar J. Seiwert / Friedbert Gay

Anleitung zum weiteren Gebrauch des Buches

Teil 1 ■

WICHTIGE „D“-INFORMATION!

1. Buch durchblättern und zumindest Zwischen-Überschriften und Zusammenfassungen lesen.
2. Markieren, was nötig ist.
3. Umsetzen und weitere
→ „1x1“-Exemplare sofort bestellen.

Die Autoren

Sehr geehrte „G“-Leserin, sehr geehrter „G“-Leser!
 In diesem Buch wurden Informationen im Umfang von 11.257 Seiten insbesondere aus US-amerikanischen Quellen verarbeitet; es stellt so für Sie ein qualifiziertes Nachschlagewerk dar. 134 Cartoons, 39 Grafiken, 64 Tabellen, 10 Bilder sowie 23 weiterführende Literaturhinweise geben Ihnen die nötigen Informationen, die Sie zur Einführung ins Thema „Persönlichkeit“ brauchen. Es wurden sowohl ausführliche Beschreibungen als auch synoptische Übersichten verwendet. Die statistischen Werte des persolog® Persönlichkeits-Modells wurden im Kaplan-Report (Minneapolis, Minnesota 1983) und einem deutschen statistischen Bericht der persolog GmbH (Remchingen 1995) nachgewiesen.

Obwohl alle Seiten von mehreren Lektor(inn)en Korrektur gelesen wurden, teilen Sie uns bitte eventuelle Druck- oder Satzfehler mit, damit wir diese in der nächsten Auflage korrigieren können.

Giengen und Heidelberg, 14. Dezember 1995, 8.57 Uhr
 Die Autoren
 Hochachtungsvoll

P.S.: Auf die Möglichkeit zur Folgebestellung weiterer Leseexemplare wird auf den entsprechenden Anzeigenseiten hingewiesen.

Liebe „I“-Freunde,

wir haben hier ein schönes Buch, das Euch bestimmt begeistern wird. Vielleicht habt Ihr beim Lesen auch so viel Freude wie wir beim Schreiben?! Wir haben für Euch extra großen Wert auf Bilder, Farben und Geschichten gelegt, damit Ihr viel Spaß beim Durchsehen habt.

Bitte beim Lesen beachten, dass sich der Mensch nur drei Dinge auf einmal merken kann.
 Bitte nicht alles auf einmal umsetzen wollen und nicht vergessen: „Weniger ist mehr.“

Bitte weitere „1x1“-Exemplare für alle Kollegen, Freunde und Kunden bestellen, und vergesst nicht, einen persönlichen Gruß reinzuschreiben ...

Bis bald



Eure Autoren

PS.: Faxt uns eine wahre Geschichte, die Ihr nach dem Lesen des „1x1“-Buches erlebt und erfolgreich umgesetzt habt. Die beste Story wird mit Eurem Bild veröffentlicht.

Guten Tag, liebe „S“-Leserin, guten Tag, lieber „S“-Leser,

blättern Sie das Buch erst einmal kurz durch, um sich einen Überblick zu verschaffen. Sie werden feststellen, dass den verschiedenen Anwendungen immer die gleiche Struktur zugrunde liegt.

Sie werden sich schnell an die interessante Schreibweise gewöhnen. Machen Sie sich selbst keinen Druck, und lesen Sie einfach Seite für Seite, besprechen Sie die Inhalte mit einem/r guten Freund/in, und tauschen Sie sich darüber mit anderen aus.

Mit freundlichen Grüßen

Ihre Autoren

Falls Sie mit dem „1x1 der Persönlichkeit“ gute Erfahrungen gemacht haben, können Sie es zu Geburtstagen oder Weihnachten an Ihre guten Bekannten verschenken. Sie können das Buch bei Ihrem Buchhändler oder bei den im Anhang angegebenen Adressen bestellen.

PRAXISBEISPIEL



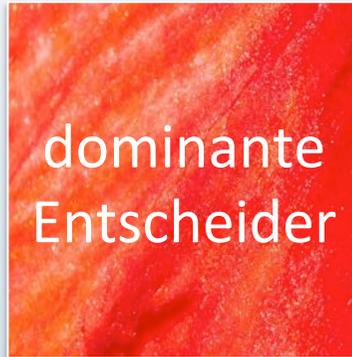
*„Ihre
Pflegekräfte
sind nie
pünktlich!“*

Wie sprechen Sie das
Bedürfnis an?

Welchen Vorschlag mit
welchem **Nutzen**
unterbreiten Sie?

SELBST-REFLEXION

D



I



G

S

Was **schätze** ich an der jeweils anderen Verhaltensdimension am meisten?

MEHR VON MIR



Auf meiner Webseite:
chc-team.com



Im Podcast



QUELLEN UND BILDNACHWEISE

Objekt	Quelle	Seite
Grafiken und Informationen zu Persönlichkeitstypologie	Persolog GmbH, Remchingen / Das 1x1 der Persönlichkeit	14-18, 21-23, 27-29
Foto Spinnennetz	FixiPixi_deluxe / pixabay.com	2,3,5
Foto Leuchtturm	Hans-Dirk Reinartz	4, 14-17
Foto Vulkanausbruch	skeeze / pixabay.com	6-10, 24
Fotos Inseln	OpenClipart-Vectors / pixabay.com, Clker-Free-Vector-Images / pixabay.com	8, 24, 25,
Foto Fluchtweg	CC0 Creative Commons / pixabay.com	9
Foto Plüschhund	JulieLouis / pixabay.com	9
Foto Herzvulkan	kropekk_pl / pixabay.com	10, 11, 24-26
Foto Boxhandschuhe	© Elnur - Fotolia.com	9
Foto nachdenklicher Mann	© Fernando Cortés - Fotolia	12, 13
Foto Max Lüscher	wikipedia	19
Foto Carl Gustav Jung	wikipedia	20
Foto rot	Stux / pixabay.com	19, 21-23, 28, 29
Foto gelb	Pexels / pixabay.com	19, 21-23, 28, 29
Foto grün	Scorelis / pixabay.com	19, 21-23, 28, 29
Foto blau	PublicDomainPictures / pixabay.com	19, 21-23, 28, 29
Fotos Claudia Henrichs	Sonja Dräger, Fotografie Köln	30