



**Institut für Gesundheits- und Sozialmanagement**

voneinander lernen - sich weiterentwickeln - mitgestalten

## **Kommunikation & Management**

**in der Praxis für Organisationen und Einrichtungen  
auf dem Sozial- und Seniorenmarkt**

Tagesseminare

Training

Beratung

Projekte

Workshops

### **Themenübersicht zum Leistungskatalog für das Kalenderjahr 2014/2015**



Private Wirtschafts- und  
Technikakademie GmbH  
Staatlich anerkannte  
Einrichtung der Weiterbildung



**Institut für Gesundheits- und Sozialmanagement  
in der Privaten Wirtschafts- und Technikakademie GmbH Rostock**

Friedrich-Barnewitz-Straße 5 · 18119 Rostock-Warnemünde

Tel.: 03 81 - 51 961 42 o. 0381 - 49 028 25 · Fax: 03 81 - 4 44 42 60

[www.wta-rostock.de](http://www.wta-rostock.de) · e-mail: [igs@wta-rostock.de](mailto:igs@wta-rostock.de)

## 1. Das Institut und seine Philosophie

Das Institut für Gesundheits- und Sozialmanagement (IGS) ist ein eigenständiger Bereich in der Privaten Wirtschafts- und Technikakademie GmbH. Die Gestaltung seiner Geschäftsfelder und Leistungsbereiche liegen vollständig in seiner Hand.

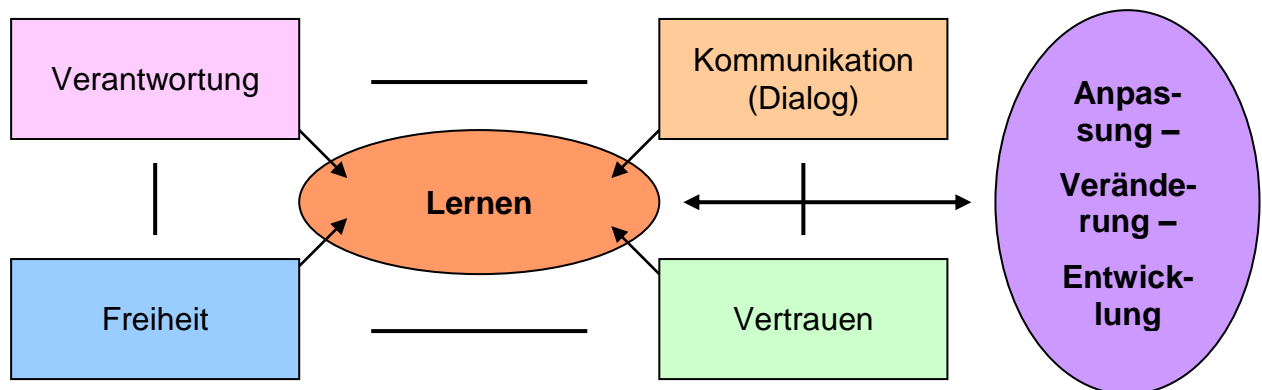
Das Institut folgt mit seiner Philosophie dem heutigen Unternehmensselbstverständnis, das Unternehmen als eine lernende Organisation (Einrichtung) zu verstehen, den Arbeitsplatz als Lernfeld zu begreifen und den Mitarbeiter zu einem lebenslangen Lernen zu motivieren.

Mit diesem Verständnis definieren wir sowohl unser eigenes Denken und Handeln als auch nach außen unseren Anspruch gegenüber unseren Kunden.

**„Voneinander lernen – sich weiterentwickeln – unternehmerisch mit gestalten“**

- von diesem Grundgedanken lassen wir uns leiten und tragen ihn in die Organisationen und Einrichtungen hinein. Wir verfolgen in all unserem Tun die Idee von der *lernenden Organisation*, dem Arbeitsplatz als Lernfeld und der nachhaltigen Motivation des Mitarbeiters zum lebenslangen Lernen. Diese Leitidee machen wir zu unserem unternehmerischen Denken und Handelns und verfolgen die Absicht, dieses Verständnis in die Unternehmens- und Mitarbeiterführung hinzutragen und nachhaltig zu verstetigen.

Unsere Werte, die dieses Denken und Handeln begründen und die Umsetzung unsere Leitideen ermöglichen sind



Es ist unsere Überzeugung, dass die unternehmerische Gestaltung des Wechselspiels gerade dieser vier Grundwerte die Umsetzung der o. g. Leitideen ermöglicht.

Wir lassen uns leiten durch

- kooperatives Arbeiten im Team und mit unseren Kunden
- Begeisterungsfähigkeit für kreatives Denken und innovative Lösungen
- kundenorientierte Beratung und Loyalität gegenüber unseren Auftraggebern
- Freude an der Arbeit, unterstützend zu wirken und
- aus Allem (auch aus gemachten) Fehlern selbst zu lernen, uns weiterzuentwickeln und Zukünftiges besser zu gestalten.

Die nachhaltige Stärkung von Verbänden, Organisationen, Einrichtungen sowie die Weiterentwicklung der Kompetenzen der MitarbeiterInnen dieser Unternehmen ist unser ureigenstes Anliegen.

## 2. Management und Kommunikation

Das **Management** und die Leitung des Instituts werden von Herrn **Dozent Dr. phil. habil. Hans-Jürgen Stöhr** ausgeführt.

Die Führung des Instituts liegt auf der Grundlage einer Kooperationsvereinbarung in der Hand von Herrn Dr. H.-J. Stöhr. In seiner Führungsphilosophie und praktischen Arbeitsweise gegenüber den MitarbeiterInnen der WTA, den mitwirkenden freien Dozenten sowie gegenüber den Kunden lässt er sich von oben genannten Grundsätzen leiten.

Es wird ergänzt durch sein ganzheitlich-systemisches Herangehen bei der Bewältigung von Aufgaben und Leistungen. Dabei lässt er sich von „ökologischen“ Prinzipien als Denk- und Handlungsansatz leiten: die „Dinge“ im Zusammenhang und in einen zeitliche Kontext betrachten, in der Entwicklung verstehen und von der Natur für das Management und die Praxis zu lernen.

## 3. Hauptgeschäfts- und Arbeitsfelder

Die Hauptgeschäftsbereiche des Instituts sind **Gesundheit und Soziales**. In diesen konzentrieren sich folgende Leistungssegmente:

- **Unternehmensmanagement:** Organisations- und Arbeitsprozessanalyse, Unternehmens-, Geschäftsfeld- und Produktentwicklung, Qualitätssicherung
- **Gesundheitsmanagement:** das gesunde Unternehmen - betriebliche Gesundheitsförderung, der gesunde Arbeitsplatz und der Mitarbeiter im gesunden Unternehmen
- **Sozial- und Gesundheitsmarketing:** Marktanalyse, Produktgestaltung, Werbung, Öffentlichkeitsarbeit
- **Personalmanagement:** Personalentwicklung und Mitarbeiterführung, Mitarbeiterqualifizierung
- **Kommunikations- und Selbstmanagement:** Gesprächsführung, Motivation, Stress- und Konfliktmanagement, Persönlichkeitsentwicklung, Zeitmanagement

## 4. Leistungsfelder und Kompetenzen

Die **Leistungsfelder**, im Rahmen derer die Umsetzung für unsere Kunden erfolgen, sind Bildung, Beratung und Projekte.

- **Bildung** (Fort- und Weiterbindung) in der Form von Seminaren, Workshops und Kursen
- **Beratung** in der Gestalt von Organisations-/Unternehmensberatung, Coaching und Supervision
- **Projekte** in der Umsetzung als Projektkonzipierung bzw. -entwicklung, -implementierung und Evaluierung.

Diese Instrumente finden ihren Einsatz entsprechend der inhaltlichen Aufgaben- und Zielstellung.

Die **erforderlichen Kompetenzen** werden eingebracht durch freiberufliche MitarbeiterInnen, die bereits langjährig für die WTA und über die Kooperation mit anderen Firmen in diesen Leistungsbereichen tätig sind.

#### **Kooperationspartner sind**

Institut für ökosoziales Management e.V.

BIGS Bildungsinstitut für Gesundheit und Soziales GmbH

UCEF Markt- und Sozialforschung GmbH

BALTIC e.V. Die Wohlfühlschule

#### **5. Zielgruppe und Kunden des IGS**

Das IGS versteht seine Kunden als Partner. Wir schließen den Auftraggeber sowohl bei der Vorbereitung als auch bei der Erbringung der Leistungen, ggf. Nachbereitungen, partizipierend mit ein. Nachhaltigkeit in der Leistungserbringung ist uns für unsere Partner bei Wahrung ihrer Bedürfnisse und Interesse sehr wichtig.

Unsere Zielgruppe und Kunden sind vorrangig jene aus dem Sozial- und Gesundheitssektor:

Sozialverbände und Organisationen der Freien Wohlfahrt

Pflege- bzw. Betreuungseinrichtungen

Kindertagesstätten

Krankenhäuser und Reha-Kliniken.

Das betrifft u. a. die Pflege und Betreuungskräfte aller Altersgruppen, MitarbeiterInnen der Verwaltung sowie MitarbeiterInnen der mittleren und ersten Leitungsebene in den jeweiligen Einrichtungen und Organisationen.

Die Qualifizierung der MitarbeiterInnen ist sowohl auf die jeweilige Zielgruppe als auch auf die Struktur des Unternehmens und dessen Pflege- bzw. Betreuungsklientel ausgerichtet.

Sie zielt auf Bedarfsorientierung, Qualitätssicherung der Prozessgestaltung und Kundenzufriedenheit.

Unser Wirken ist auf Nachhaltigkeit in der Kompetenzentwicklung fokussiert.

#### **Alle Themenangebote verfolgen je nach Schwerpunktsetzung das Ziel,**

- die Ausrichtung und Entwicklung Ihres Unternehmens zu optimieren,
- die Einrichtung in ihrer Unternehmenskultur und im Image zu befördern,
- Ihr bisheriges Qualitätsmanagement als System mit Ihnen zukunftsfähig zu machen,
- Schwachstellen, Konfliktpotenziale in der Einrichtung oder in einzelnen Bereichen zu optimieren,
- Ihre Führungsqualitäten und die der leitenden Mitarbeiter auszubauen,
- die Motivation und Identifikation der MitarbeiterInnen mit der Einrichtung zu erhöhen,
- Ihre eigene soziale und persönliche Kompetenz und die Ihrer Mitarbeiter zu verbessern und/oder
- die MitarbeiterInnen im Pflege- bzw. Betreuungsmanagement fachlich zu stärken.

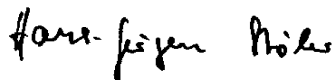
Bei der Umsetzung der einzelnen vorliegenden Themenangebote legen wir grundsätzlich großen Wert darauf, dass die Besonderheit Ihres Hauses und dessen spezifische Problemlagen in der Bildungs-, Beratungs- oder in jeder anderen Leistung Berücksichtigung finden. Methodisch werden die Bildungs- und Beratungsinhalte Ihrem Bedarf entsprechend angepasst.

Bildungsseminare, Training bzw. Coaching von Mitarbeiterkompetenzen sind ebenso möglich wie eine supervisionsorientierte Beratung.

Die nachfolgend beschriebenen Angebote erlauben Ihnen einen Überblick über aktuelle Leistungen des Instituts. Die beschriebenen Leistungsangebote gelten als direktes Angebot und fungieren auch als Anregung für Ihren Bedarf.

Wir legen viel Wert darauf, unser Leistungsangebot entsprechend den Entwicklungsanforderungen des Sozialmarktes zu folgen und aktualisieren bzw. erweitern die Leistungsangebote. Deshalb nutzen Sie bitte auch die Möglichkeit der Anfrage zu Themenstellungen, die im Leistungskatalog nicht beschrieben sind. Unsere Kompetenz ist breiter als die dargestellte Leistungspalette.

In einem Vorgespräch stehen wir Ihnen entsprechend Ihren Wünschen für weitere Auskünfte gerne zur Verfügung.



Doz.Dr.phil.habil. H.-Jürgen Stöhr  
Institutsleiter



Das Altern ist wie die Woge im Meer.  
Wer sich von ihr tragen lässt,  
treibt oben auf.  
Wer sich dagegen aufbäumt,  
geht unter.

Gertrud v. Le Fort

## Hinweise zu den Leistungsangeboten

Die in diesem Heft dargestellten Themen repräsentieren den größten Teil unseres *aktuellen* Leistungsangebotes. Auf Anfrage sind wir offen für weitere Themen, die wir für Sie umsetzen können.

Dieser Themenkatalog konzentriert sich auf Angebote in den Bereichen Bildung/Training, Beratung und Projektentwicklung.

Das Heft wurde im Vergleich zu seinem Vorgänger ergänzt durch neue Produkte. Über Jahre nicht genutzte Produkte wurden aus dem Portfolio herausgenommen.

Ein besonderes Novum sind die Leistungsangebote im Teil 3 des Heftes, die in besonderer Weise Entwicklung und Nachhaltigkeit über einen sinnvollen Transfer von Naturprinzipien ins Sozialmanagement zum Ausdruck bringen. Die geschlechtsspezifischen Mitarbeiterführung und Pflege ist nur ein hier dargestellter Aspekt.

**Kommunikation und Management** sind tragende Leitbegriffe, die sich durch das gesamte Leistungsangebot hindurchziehen. Unter diesem Dach haben wir für Sie das Heft mit den jeweiligen Leistungsangeboten in folgende Teile gegliedert:

### **Teil 1 Kommunikation und Management für Organisationen und Einrichtungen in der Wohlfahrtspflege**

(als marktübergreifendes Leistungsangebot)

### **Teil 2 Kommunikation und Pflegemanagement in der Seniorenwirtschaft**

(als marktspezifisches Leistungsangebot)

### **Teil 3 Von der Natur für die Organisation und Einrichtung lernen – Kommunikation und Management nach Grundsätzen von Naturerkenntnissen und des Gendermainprinzips**

(als themenspezifisches und marktübergreifendes Leistungsangebot)

### **Teil 4 Bildungskurse, Ausschreibungen EU-förderbarer Projekte Informationen über die Nutzung des Bildungsfreistellungsgesetzes in MV**

(berufsbegleitende, themenzentrierte Curricula)

**Anmeldungen bzw. Rückmeldungen** an das Institut sind jederzeit schriftlich oder mündlich möglich. Wir nehmen diese unverbindlich zur Kenntnis. Die Verbindlichkeit des Auftrages tritt ein, wenn Sie infolge Ihrer An- bzw. Rückmeldung unser Anschreiben zum Leistungsangebot mit den konkreten Absprachen zur Leistungsumsetzung bestätigen.

Sie finden in diesem Heft als letzte Seite ein Blatt für An- bzw. Rückmeldungen. Trennen Sie dieses heraus und benutzen Sie es nach Möglichkeit als Kopiervorlage, was Ihnen nachträgliche Anmeldungen erleichtert.

Sie haben die Möglichkeit, das Bildungs- und Trainingsangebot als Ihre *hausinterne* Veranstaltung zu ordern. Möchten Sie das von Ihnen gewünschte Angebot personalbedingt nur für einzelne oder für eine kleine Gruppe Ihrer MitarbeiterInnen nutzen, so nehmen wir Ihre Anmeldung auf und benachrichtigen Sie, sobald die Durchführung dieser Veranstaltung in angemessener Seminarstärke (mindestens 12 Teilnehmer) möglich ist. Der Veranstaltungsort findet in Ihrer Nähe oder bei Rostock statt.

**Die Geschäftsbedingungen** sowie eine Orientierung über die Honorarsätze der einzelnen Leistungen finden Sie in diesem Heft auf der vorletzten Seite.

Sollte Ihr Interesse an Themen der Bildung oder Beratung, die hier nicht ausgewiesen sind, oder im Rahmen einer projektorientierten Leistung bestehen, so wenden Sie sich bitte unverbindlich an die Ansprechpartner des Instituts.

Möchten Sie Näheres über das Institut erfahren, besuchen Sie uns im Internet unter [www.infoema.de](http://www.infoema.de) oder fordern Sie die Präsentationsmappe an bzw. suchen Sie mit uns das persönliche, unverbindliche Informationsgespräch.



<b>Inhaltsverzeichnis</b>	ab Seite
<b>Leistungsangebote im Themenüberblick</b>	<b>8</b>
<b>Teil 1 Kommunikation und Management für Organisationen und Einrichtungen in der Wohlfahrtspflege (als marktübergreifendes Leistungsangebot)</b>	
<b>1.1 Organisationsentwicklung und Reorganisation</b>	<b>12</b>
<b>1.2 Mitarbeiter- und Kundenführung</b>	<b>28</b>
<b>1.3 Führungskräfte-, Mitarbeiterkompetenzentwicklung und     Selbstmanagement im Arbeits- und Pflegealltag</b>	<b>41</b>
<b>Teil 2 Kommunikation und Pflegemanagement in der Seniorenwirtschaft (als marktspezifisches Leistungsangebot)</b>	
<b>2.1 Management in der Alten- und Behindertenpflege</b>	<b>57</b>
<b>2.2 Kommunikation und das Gespräch in der Pflege</b>	<b>69</b>
<b>Teil 3 Von der Natur lernen für das Sozialmanagement in Organisationen und Einrichtungen (als themenspezifisches und marktübergreifendes Leistungsangebot)</b>	<b>86</b>
<b>Teil 4 Bildungskurse und Ausschreibungen EU-förderbarer Projekte Informationen zum Bildungsfreistellungsgesetz in MV (berufsbegleitend, themenzentriert)</b>	<b>92</b>
<b>Geschäftsbedingungen und Konditionen</b>	<b>99</b>
<b>Personalien – Mitglieder des Instituts</b>	<b>100</b>
<b>Anmeldung/Formulare</b>	<b>101</b>

**Anmerkung:** Die Seitenzahlen beziehen sich auf den Leistungskatalog in der vollständigen Darstellung.





## Themenüberblick

### Teil 1 Kommunikation und Management für Organisationen und Einrichtungen in der Wohlfahrtspflege

#### *Teil 1.1 Organisationsentwicklung und Reorganisation*

- Vom Leitbild zur Kundenorientierung in Organisationen und Einrichtungen 12
- Ganzheitliches Einrichtungs- und Pflegemanagement – Reorganisation von der funktionalen zur ganzheitlichen Pflege durch Bildung Evaluierung, Beratung, Innovation 13
- Ressourcenmanagement – Potenziale aufdecken und optimal nutzen 16
- Geschäftsfeld- und Produktentwicklung 17
- Kreativitäts- und Innovationsmanagement  
– Veränderungsprozess effizient gestalten 18
- Marketing für Sozial- und Gesundheitseinrichtungen 19
- Öffentlichkeitsarbeit und Werbung 20
- Optimierung von Kommunikations- und Informationsprozessen im Betrieb 21
- Qualitätsmanagement 22
- Beschwerdemanagement im Sozialbetrieb 26
- Gesundheitsmanagement und -förderung für MitarbeiterInnen im Sozialbetrieb 27

#### *Teil 1.2 Mitarbeiter- und Kundenführung*

- Motivation und Motivierung im Unternehmen fördern 28
- Mitarbeiterführung durch Kommunikation und Motivation 29
- Mitarbeiterführung und Zusammenarbeit 30
- Mitarbeiterführung – Führungspersönlichkeit und situatives Führen 31
- Führungskräfte und leitende MitarbeiterInnen als Coach in der Mitarbeiterführung 32
- Coaching und Mentoring als Instrument der Mitarbeiterführung 33
- Mitarbeiterbeurteilung als Führungsinstrument 34
- Serviceorientierte Mitarbeiter in Pflege, Betreuung und Verwaltung 35
- Kundenorientierung und Servicequalität 36
- Angehörigenarbeit als Managementaufgabe 37



- Angehörigenarbeit als Marketing und Kundenführungsinstrument 38
- Kundenorientiertes Führen und Umgang mit Angehörigen 39
- Das Ehrenamt in der Sozialwirtschaft – Konzeptentwicklung und Management 40

**Teil 1.3 Führungskräfte-, Mitarbeiterkompetenzentwicklung und Selbstmanagement im Arbeits- und Pflegealltag**

- Psychologie für Führungskräfte und leitende MitarbeiterInnen 41
- Kommunikation, Gesprächsführung und Verhalten – der Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern (MitarbeiterInnen, Patienten, Heimbewohner) 42
- Führungsaufgabe Moderation - Arbeitsgruppen und Qualitätszirkeln moderieren 43
- Präsentation und Visualisierung 44
- Mediation für MitarbeiterInnen und Arbeitsgruppen 45
- Effizientes Verhandeln 47
- Telefonieren leichter gemacht 47
- Persönliches Zeitmanagement im betrieblichen Alltag 48
- Beraten und Verkaufen von Leistungen auf dem Sozial- und Seniorenmarkt 49
- Arbeitsbelastungen besser bewältigen 50
- Stressbewältigung für MitarbeiterInnen in Pflege- und Bereuungseinrichtungen 51
- Konflikte managen – Konfliktsituationen aktiv und stressarm bewältigen – Grundlagen, Techniken, Lösungswege – 52
- Persönlicher Umgang mit Kritiken und Beschwerden 53
- Persönlicher Umgang mit Aggressionen und Gewalt im Arbeits- bzw. Pflegealltag 54
- Supervision – themen- und arbeitsfeldorientierte Mitarbeiterberatung 55
- Mentorenschulung für PraxisanleiterInnen und Einarbeitung in die Pflege 56

**Teil 2 Pflegemanagement und Kommunikation**

**Teil 2.1 Management in der Alten- und Behindertenpflege**

- Ganzheitliches Management in der Altenpflegepraxis 57
- Arbeitsorganisation in der Altenpflege 59
- Zeit, Arbeitszeit und Pflegemanagement 60



➤ Arbeiten im Pflegeteam	61
➤ Entwicklung sozialtherapeutische Standards in der Altenpflege	62
➤ Entwicklung eines Wohngruppenkonzeptes für Dementer in Tages oder stationären Pflege	63
➤ Entwicklung eines Milieukonzeptes in der Pflege und Betreuung Dementer	64
➤ Bewohnerorientierte Hauswirtschaft	66
➤ Das Engagement im Ehrenamt der Altenhilfe und Management eines Seniorenbeirates	67
➤ Offene Seniorenarbeit	68

**Teil 2.2 Kommunikation und das Gespräch in der Alten- und Behindertenpflege**

➤ Der alte Heimbewohner und seine Lebenswelt	69
➤ Sprache und Pflege – die Wirkung einer klientenorientierten Pflegesprache	70
➤ Das helfende Gespräch in der Pflege	71
➤ Biografieorientierte Pflege und das biografische Gespräch	72
➤ Psychosoziale Beratungsgespräche – ältere Menschen in Krisensituationen begleiten	73
➤ Kompetenzförderung durch Erlebnisorientierung im Pflegealltag - den Pflegealltag ganzheitlich und erlebnisorientiert wahrnehmen	74
➤ Umgang mit pflegebedürftigen Altersdementen	75
➤ Die psychosoziale Betreuung von verwirrten und desorientierten Menschen im hohen Alter – eine Einführung in die Validation (in Anlehnung an Naomi Feil)	76
➤ Kommunikation mit altersdementen Menschen in der Pflege und Betreuung – eine Einführung in die integrative Validation (nach Nicole Richard)	77
➤ Einsamkeit bewältigen – Lern- und Praxisanleitung für die Altenpflege und Seniorenbetreuung	78
➤ Multimorbidität im Alter und in der Pflege	79
➤ Gerontopsychiatrische Pflege – Alterserkrankungen im Überblick – neurologisch-psychiatrische Krankheitsbilder und Pflegeanforderungen	81
➤ Depression und Aggression im Alter – Verhalten alter Menschen im Extrembereich	82
➤ Depression mit höherem Lebensalter – erkennen, bewältigen, behandeln – ein kognitiv-verhaltenstherapeutisches Gruppenprogramm –	83



➤ Eskalation und Deeskalation in der Pflege, insbesondere psychisch Kranker	84
➤ Einstellung zu und der Umgang mit Sterben und Tod in der Altenpflege	85
<b>Teil 3 Von der Natur lernen für das Sozialmanagement in Organisationen und Einrichtungen – Organisations- und Mitarbeiterführung, Kommunikation und Verhalten nach Grundsätzen von Naturerkenntnissen und des Genderprinzips</b>	
➤ Von der Natur lernen! – Organisations- und Projektmanagement in Organisationen und Einrichtungen der Freien Wohlfahrt „ökologisch“ (naturgemäß) gestalten	86
➤ Der Sozialbetrieb im Kontext von Natur und Gesundheit	87
➤ MitarbeiterInnen geschlechtsspezifisch und natürlich führen	88
➤ Mitarbeiterführung und Motivationsmanagement auf „natürlichem“ Wege	89
➤ Von der Natur lernen – Pflege und Betreuung alter Menschen nach Naturprinzipien gestalten	90
➤ Die Natürlichkeit menschlicher Intuition und Kreativität – Naturprinzipien in Kreativitätstechniken für das Sozialmanagement anwenden	91
<b>Teil 4 Bildungskurse (Curricula)</b>	
➤ Mentorenausbildung (Praxisanleiter) für MitarbeiterInnen in Sozial-, Gesundheits- und Altenpflegeeinrichtungen	92
➤ BegleiterIn Schwerstkranker und Sterbender für Beruf und Ehrenamt	93
➤ Fortbildung zur Ergotherapie	94
➤ Ausbildung zum Qualitätsbeauftragten	95
➤ EU-gefördertes Beratungs- und Bildungsprojekt für die Freie Wohlfahrt	96
➤ Nutzung des Bildungsfreistellungsgesetzes MV für Ihre MitarbeiterInnen als unternehmerisches Bindungs- und Anerkennungsinstrument	97