



Begegnung. Leben.

*Vertrauen gestalten –
in jeder Beziehung.*

Beziehungsqualität professionell gestalten

Spickzettel-Sammlung

Begegnung.
Leben.

Beziehungsqualität

Mensch
Begleitender

Kompetenz

Individualität

Integration

Führung
Leitbild
Konzepte

Auftrag

Mensch
Zu-Begleitender

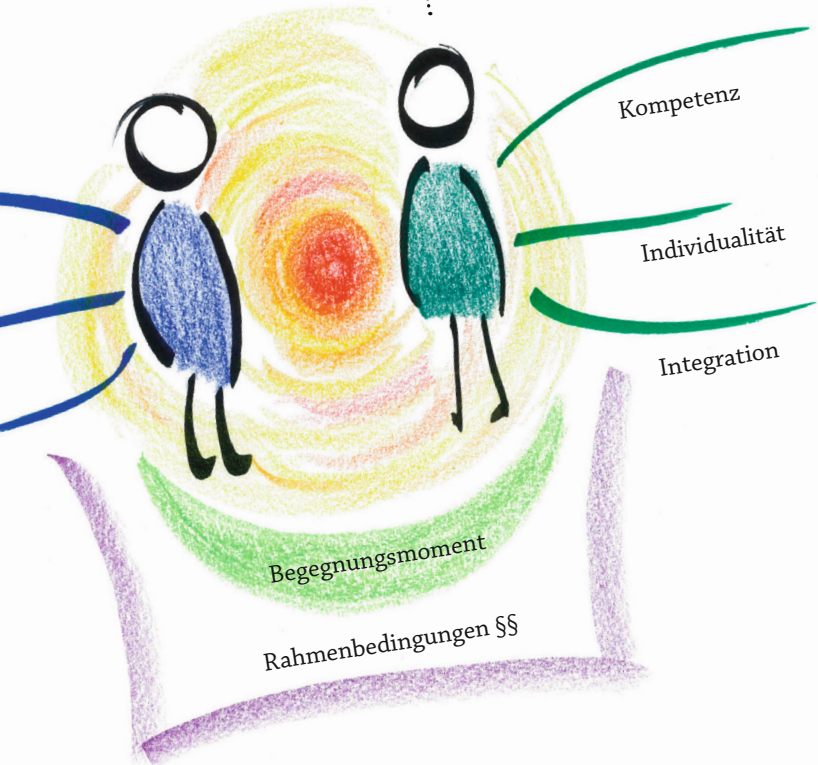
Kompetenz

Individualität

Integration

Begegnungsmoment

Rahmenbedingungen §§





*Beziehungsqualität professionell gestalten
Spickzettel-Sammlung*

Beziehungsqualität professionell gestalten

Spickzettel-Sammlung

Instrumente und ihre Anwendung

Instrumente des kollegialen Lernens

*Instrumente zum Vereinbaren
und Überprüfen*

Instrumente der Selbstpflege

Übungen zum Thema Beziehungsqualität



Instrumente und ihre Anwendung



A red abstract shape, possibly a stylized heart or a corner element, is located in the top right corner of the slide.

Instrumente und ihre Anwendung

- Grundannahmen, von denen wir ausgehen
- Wozu die Instrumente hilfreich sind
- Wie man die Instrumente lernen und die einzelnen Schritte üben kann



Instrumente und ihre Anwendung

Grundannahmen, von denen wir ausgehen



Die Fähigkeit zur professionellen
Beziehungsgestaltung ist eine Kernkompetenz
in der Altenhilfe.

Jede Begegnung ist eine Chance
zur Förderung von Lebensqualität und
Selbstbestimmtheit.

Die Begegnung findet fortlaufend und im
Dialog zwischen Menschen aus dem
„echten“ Leben statt.

Wozu die Instrumente hilfreich sind

-  um sich gegenseitig in der Arbeit zu unterstützen
-  um die unterschiedlichen Erfahrungen und Kompetenzen aktiv einzubringen und voneinander zu lernen
-  um „sich wieder selbst zu stimmen“, da der Mensch das wichtigste „Arbeitsinstrument“ in der Arbeit mit den Zu-Begleitenden ist

- 
- als Möglichkeit der Selbstreflexion und Perspektiverweiterung
 - um in offenen Situationen situativ handeln und mit Unerwartetem umgehen zu können
 - um Abstand zu gewinnen, wenn es nötig ist, und immer wieder neu auf die Zu-Begleitenden zugehen zu können
 - um die Arbeit gemeinsam im Team zu planen und zu überprüfen



Instrumente und ihre Anwendung

Wie man die Instrumente
lernen und die einzelnen
Schritte üben kann



Die Instrumente folgen alle einer bestimmten Struktur bzw. bestimmten Schritten. Diese Schritte werden gelernt, indem sie angewendet werden. Jede Teilnehmende setzt da an, wo sie gerade steht, und bringt ihre Kompetenzen ein, d. h. ihre Erfahrungen, Haltungen, ihre Vorstellungskraft, ihr Einfühlungsvermögen, ihre fachlichen Methoden und Kenntnisse, ihre Werte und Visionen. Das ist der Ausgangspunkt.

Es braucht Übung, um das Instrument in seinen Nuancen zu verinnerlichen, und Wachheit, um ganz beim jeweiligen Schritt zu bleiben. Der Erfolg ist aber noch nicht damit garantiert, indem man Schritte einhält. Es kann mal besser und mal schlechter funktionieren, das ist normal.

Bei einigen Instrumenten unterstützt eine Moderatorin aus dem Team die Durchführung, damit sich die anderen ganz auf die jeweilige Frage oder Anweisung konzentrieren können. Das Lernen und Üben wird unterstützt, indem die Teilnehmenden nach der Durchführung zurückblicken und auswerten, was am Vorgehen gelungen ist und woran sie weiter üben möchten.



Instrumente des kollegialen Lernens



Instrumente des kollegialen Lernens

Sich im Team unterstützen,
eine Lösung für das eigene
Problem zu finden

- Experten-Beratung
- Feedback als Form der Rückmeldung
- Reflecting-Team



Experten-Beratung

Denn: Wer das Problem hat, hat auch die passende Lösung

Situationen

Für Situationen im Alltag, in denen ich herausgefordert bin und zu denen ich mit einer Partnerin Lösungsideen und Lösungswege finden möchte.

Das wird dafür gebraucht

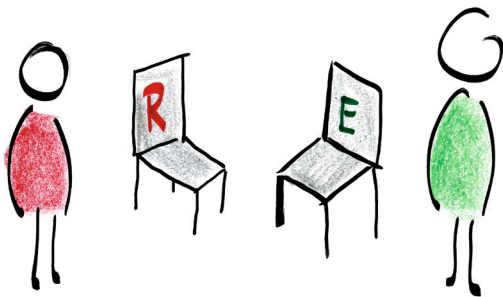
Eine Person, die ein Anliegen hat, und eine Person als Gegenüber, Vertraulichkeit, ruhige Atmosphäre.

Zeit

5 – 20 Minuten (je nach Anliegen und Übung).

Was man dabei einbringen und lernen kann

Zuhören, sich äußern, sich einfühlen, Vertrauen, Lösungswege finden wollen, sich einlassen, Anliegen heraushören und formulieren, Akzeptanz, Empathie.



1. Die Ratsuchende schildert ihr Problem, die Expertin hört zu und erfragt das Anliegen.
2. Die beiden tauschen die Plätze. Die Expertin aus Runde 1 (auf dem Platz der Ratsuchenden) wird nun zur Ratsuchenden und schildert das Anliegen / Problem als ihr Problem (als Zusammenfassung, nicht wortwörtlich). Sie baut die Informationen ein, die sie in Runde 1 erfragt hat. Die ehemalige Ratsuchende wird nun zur Expertin (für ihr eigenes Anliegen) und hört sich die Schilderung des Problems und das Anliegen an.
3. Die Ratsuchende bittet die Expertin um ihre guten Ratschläge, was zu tun ist, um das Problem zu lösen. Die Expertin gibt ihr Antworten auf das Anliegen (was ursprünglich ja ihr Anliegen war).
4. Wenn der Dialog beendet ist, legen beide wieder ihre Rollen ab und lösen das Setting auf.



Feedback als Form der Rückmeldung

Situationen

Situationen im Alltag, in denen ich eine positive oder kritische Rückmeldung geben möchte.

Das wird dafür gebraucht

Ruhe, geschützter Rahmen.

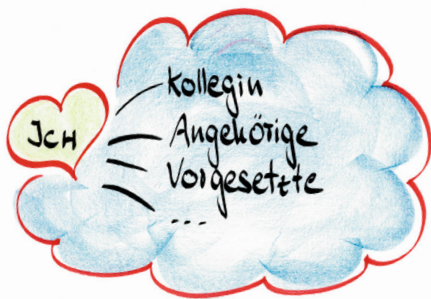
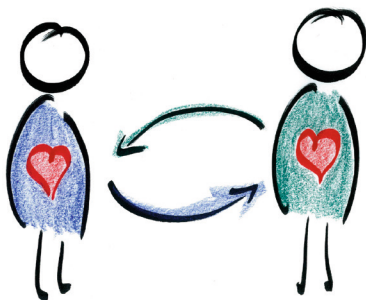
Zeit

3 Minuten für positives Feedback –
bei kritischem Feedback 5 – 10 Minuten.

Was man dabei einbringen und lernen kann

„3 K-Regel“ beachten; Offenheit; Ehrlichkeit; Freundlichkeit; sich selbst einbringen; grundsätzliche Wertschätzung für die andere Person; ich gebe so Feedback, wie ich auch selbst gerne eine Rückmeldung bekommen würde.

*Die „3 K-Regel“:
kurz, konkret, konstruktiv.*





1. Beschreibung meiner Beobachtung der Situation
(wer, was, wann, wo, womit ...):
Als ... habe ich beobachtet ...
2. Beschreibung meines Gefühls
(das, was das Beobachtete bei mir ausgelöst hat):
Da fühlte ich mich ... Das löste bei mir aus ... Da war ich ...
3. Offenlegen meiner Werte, meiner Intention
(die „hinter“ meinen Gefühlen stecken):
*... weil mir wichtig ist, dass ... ; weil ich überzeugt bin ... ;
weil ich brauche.*
4. Äußern meines Wunsches, meiner Bitte an
den / die andere / n
... daher bitte ich dich ... / wünsch ich mir ...

~~immer...~~

~~man...~~

JCH

~~nie...~~



Reflecting-Team

Probleme lösen und voneinander lernen

Situationen

Für eine belastende Situation, in der ich die Kompetenzen meiner Kolleginnen zur Lösung einbeziehen möchte. Themen für ein Reflecting-Team können Probleme und Schwierigkeiten mit Bewohnerinnen und Bewohnern, mit Lernenden, mit Angehörigen, Verhandlungspartnern, Vorgesetzten etc. sein.

Das wird dafür gebraucht

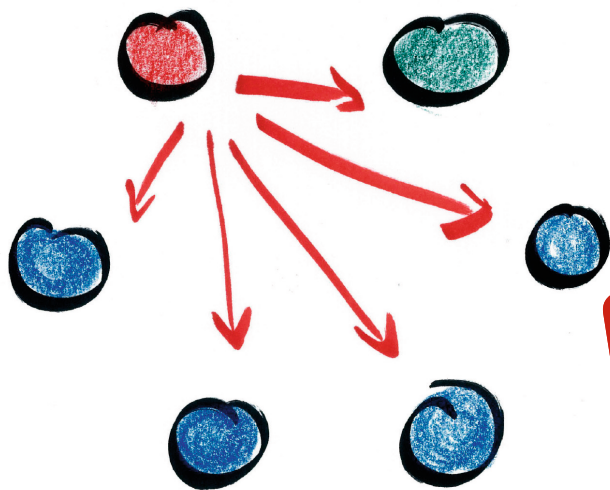
Eine Person, die eine Frage, einen Fall, ein Problem einbringt, drei bis fünf Beraterinnen / Berater, eine Moderatorin, ruhiger Raum, Bereitschaft der Beteiligten, Zeit (z.B. in der Dienstbesprechung), Zustimmung der Leitung, gegenseitiges Vertrauen und die grundsätzliche Wertschätzung für den ratsuchenden Kollegen, Schweigepflicht gegenüber Dritten.

Zeit

Wenn man noch nicht geübt ist: 60 Minuten,
mit Übung: 30 – 45 Minuten.

Tipp

Variation im Buch =>
Reflecting-Team – Eine Form der
Bewohner-/ Klienten-Besprechung



Schritt 1: Situationsdarstellung (15 Minuten)

- beschreibt den Sachverhalt und formuliert das Anliegen
- fragt nach und moderiert das Anliegen
- hören empathisch zu, stellen Verständnisfragen

Schritt 2: Klärung (10 Minuten)

- hört zu, macht sich evtl. Notizen
- moderiert und achtet auf Regeln und Zeit
- würdigen Gelungenes, fassen zusammen, bilden Hypothesen
- sagt, (nur) welche Beiträge erhellend waren / zutreffen

Schritt 3: Lösungsideen (10 Minuten)

- hört zu, macht sich evtl. Notizen
- moderiert und achtet auf Regeln und Zeit
- machen Lösungsvorschläge (auch Verrücktes); keine Diskussion

Schritt 4: Lösung (2 Minuten)

- sagt, was ihr schlüssig erscheint und sie ausprobieren will
- achtet auf Regeln
- hören zu

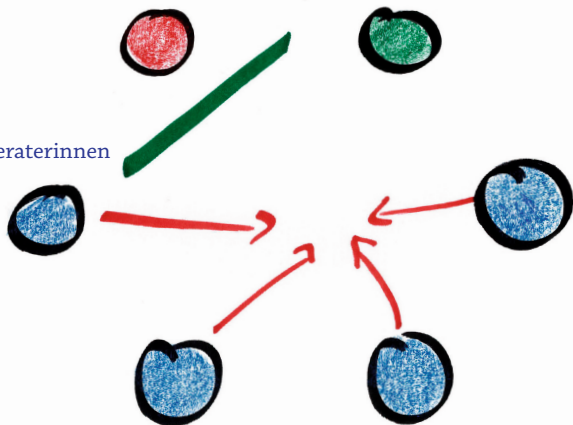
Tipp

ggf. vereinbaren, wann und wie die Fragestellerin Rückmeldung gibt, wie es weitergegangen ist

Fragestellerin

Moderatorin

Beraterinnen





Instrumente zum Vereinbaren und Überprüfen



Instrumente zum Vereinbaren und Überprüfen

- Die Handlungsleitlinie
- Die Praxisüberprüfung





Die Handlungsleitlinie

*Sich im Team vereinbaren,
um offene Prozesse zu gestalten*

Situationen

Zur gemeinsamen Orientierung in Arbeitssituationen; wenn man einen gemeinsamen Weg für eine bestimmte Arbeitssituation festlegen möchte; wenn man eine als schwierig beurteilte Arbeitssituation gemeinsam ändern möchte; wenn nicht klar ist, wie man in einer bestimmten Situation handeln soll; zur Einarbeitung neuer Mitarbeiter.

Das wird dafür gebraucht

Zeit in Teambesprechungen, Dienstbesprechungen oder separates Treffen, bspw. ein Projekttreffen; Informationen zum Thema; Mitarbeiter, die für die bestimmte Situation verantwortlich sind; Mitarbeiterinnen, die Erfahrung mit dem Thema haben und kompetent sind; einen Moderator; Moderationsmaterial.

Zeit

60 – 90 Minuten, je nach Thema und Übung.



Was man dabei einbringen und lernen kann

Offenheit für unterschiedliche Perspektiven, Fach- und Erfahrungskompetenz zum Thema, Vorschläge annehmen können, bei der jeweiligen Frage (aus der Gliederung) bleiben, Konzentration, Vorstellungsvermögen.



Die Gliederung einer Handlungsleitlinie

1. Name der Handlung, der Maßnahme

Wie heißt das Thema ganz konkret?

2. Sinn der Handlung

Warum machen wir das eigentlich?

Was möchten wir erreichen?

Warum lassen wir es nicht einfach weg?

3. Grundsätze und Prinzipien

Welche Grundsätze (Werte, Prinzipien) sind uns wichtig, wenn wir den Sinn der Handlung erreichen wollen?

4. Durchführungshinweise

Wie können wir den Sinn und die Qualitätsgrundsätze in unserem praktischen Handeln tatsächlich einlösen?

Welche verbindlichen Vereinbarungen und Regelungen wollen wir dazu treffen?

Welche Anregungen und Empfehlungen geben wir?

5. Evaluations- und Rückblickfragen

Woran können wir ablesen / wahrnehmen, ob wir das erreichen, was wir erreichen wollen?

(Die Fragen dazu können sich auf das angestrebte Ergebnis und auf die Durchführung beziehen.)

6. Dokumentationshinweise

Was muss zu diesem Thema regelmäßig dokumentiert werden und wo soll das dokumentiert werden?

7. Schlussbestimmungen

Verabschiedet von:

In Kraft ab:

Gültig bis:

Gültig für:

Revision:

(Freigegeben am___ von___)



Die Praxisüberprüfung

Gemeinsam auf die Arbeit zurückschauen

Situationen

Wenn man auf eine Arbeitssituation zurückblicken will und sie verbessern möchte. Wenn man sich uneinig ist, wie in dieser Situation „richtig“ zu handeln wäre.

Das wird dafür gebraucht

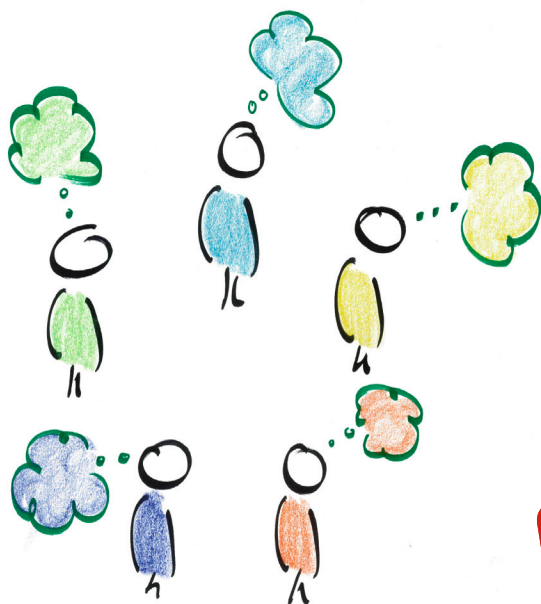
Zeit in Dienstbesprechungen, internen Fortbildungen oder separat vereinbart; Struktur des Instruments „Praxisüberprüfung“; Personen, die Wahrnehmungen zu der Situation / dem Prozess haben; einen Moderator; Moderationsmaterial.

Zeit

1,5 Stunden, mit Übung: 60 Minuten.

Was man dabei einbringen und lernen kann

Bereitschaft, die Regeln einzuhalten; Respekt gegenüber dem anderen (auch dem Moderator); Wahrnehmung und Urteil trennen können; sich über den Bewertungsmaßstab klar werden; Kreativität für die Verbesserungsmaßnahmen; Vorschläge machen ohne Schere im Kopf.





Ablauf einer Praxisüberprüfung

1. Thema

Auf welche konkrete Situation, auf welche Handlung wollen wir zurückblicken?

2. Sinn der Handlung / Situation

(siehe Handlungsleitlinie)

Warum machen wir das eigentlich?

Was möchten wir erreichen?

3. Bildbeschreibung

Was nehmen wir in der Situation wahr
(wer, was, wie, womit, wann, wieviele)?

4. Urteilsfindung

Wie bewerten wir die Wahrnehmungen in Bezug auf den Sinn bzw. aus den unterschiedlichen Perspektiven der Beteiligten?

Wo sehen wir Handlungsbedarf und Handlungsmöglichkeiten?

5. Verbesserungsvorschläge

Welche Verbesserungsvorschläge haben wir für die Wahrnehmungen, bei denen wir Handlungsbedarf sehen (ohne Schere im Kopf)?

Welche der Vorschläge sind attraktiv und umsetzbar (ggf. Pro & Kontra sammeln)?

6. Vereinbarung – Maßnahmen

Wer macht was bis wann?

Wer muss informiert werden?

Wann überprüfen wir die Vereinbarung?



Instrumente der Selbstpflege



Instrumente der Selbstpflege

- Mein Kostümkoffer
- Die goldene Kugel





Mein Kostümkoffer

Aktivierung von Handlungsmöglichkeiten in meiner professionellen Rolle

Situationen

Für Situationen mit Zu-Begleitenden und deren Angehörigen, bei denen es mir schwerfällt, die Beziehung zu gestalten, weil ich mich als Person betroffen fühle. Wenn es mir schwerfällt, professionell zu reagieren und in den Kontakt zu gehen, aber auch für Situationen, bei denen von mir eine bestimmte Rolle gefordert ist, die normalerweise nicht zu meinem Verhaltensrepertoire gehört.

Das wird dafür gebraucht

Zeit für sich auf dem Weg nutzen, in der Situation spontan anwenden, ein wenig Übung.

Was man dabei einbringen und lernen kann

Vorstellungskraft, Kreativität, Phantasie, ich achte auf mich und lege Wert auf Eigenschutz, Nähe und Distanz gestalten, Einfühlungsvermögen zu: Welches Bedürfnis hat mein Gegenüber eigentlich?



Hinweis

Wir empfehlen, dieses Tool zunächst unter Anleitung auszuprobieren. Es braucht zudem etwas Zeit, den eigenen Kostümkoffer zu füllen. Eine ausführliche Beschreibung dazu findet sich im Buch. Die Kurzfassung im Spickzettel ist v.a. als Erinnerungsanker für Workshop-Teilnehmerinnen gedacht.



Die goldene Kugel

Den eigenen Schutzraum stärken und Nähe und Distanz gestalten

Situationen

Für Situationen, in denen ich bei mir bleiben und handlungsfähig sein möchte, wenn ich die Gefühle und Bedürfnisse meines Gegenübers sehr deutlich spüre und deshalb nicht mehr reagieren kann (z. B. Traurigkeit, Schmerz, Verzweiflung), aber gerne in Kontakt bleiben möchte und adäquat reagieren will.

Das wird dafür gebraucht

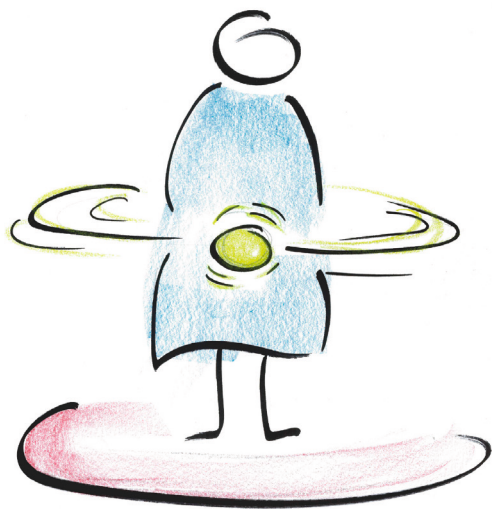
Die Übung wiederholt für mich selbst durchführen, damit ich sie in den entsprechenden Situationen zur Verfügung habe.

Was man dabei einbringen und lernen kann

Bei mir sein und in Kontakt sein, den Raum des Gegenübers wahren, Vorstellungskraft, Nähe und Distanz gestalten.

Hinweis

Wir empfehlen, dieses Tool zunächst unter Anleitung auszuprobieren. Eine ausführliche Beschreibung dazu findet sich im Buch. Die Kurzfassung im Spickzettel ist v. a. als Erinnerungsanker für Workshop-Teilnehmer gedacht.





Übungen zum Thema Beziehungsqualität



Übungen zum Thema Beziehungsqualität

- (Kurz-)Kontakte gestalten
- Alltagsbilder - Alltagsgeschichten



(Kurz-)Kontakte gestalten

Eine Übung zur „Qualität von 3 Minuten“

Situationen

Für interne Fortbildungen, Weiterbildungen, aber auch für jeden Einzelnen als Anregung zum Ausprobieren und Experimentieren, um sich mit den Herausforderungen und Möglichkeiten von (Kurz-)Kontakten (z. B. „Medi-Modul“ im Ambulanten Dienst) auseinanderzusetzen.

Das wird dafür gebraucht

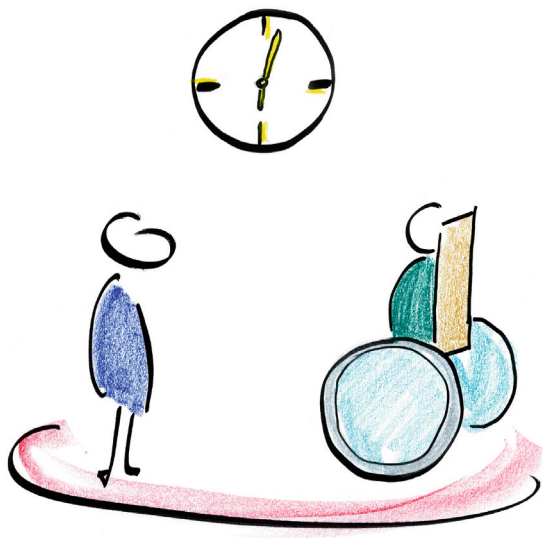
Bereitschaft zum Ausprobieren, eine Stoppuhr, ein Übungspartner für die Rollen Begleitende und Zu-Begleitende.

Was man dabei einbringen und lernen kann

Die eigene Haltung erfahren und mit Haltungen umgehen, sich selbst steuern, Zeitqualität, sich mit dem eigenen Urteil zurückhalten.

Tipp

Weitere Übungen finden Sie im Praxisleitfaden für die Altenhilfe: Beziehungsqualität professionell gestalten





1. Die Zeitqualität erfahren

Wie lang sind eigentlich 3 Minuten? (Zeit stoppen)

- im Plenum: 3 Minuten nicht sprechen
- kurze Auswertung im Plenum: Erfahrungen
- Qualität von 3 Minuten, Neues über 3 Minuten

2. Mit unterschiedlichen Haltungen experimentieren

Mit welcher Haltung gehe ich in die 3 Minuten? Dazu verbal oder non-verbal in Kontakt sein. (Zeit stoppen)
Rollenverteilung: A = Zu-Begleitende / B = Begleitende,
die Übungspartner bleiben die ganze Übung zusammen,
Wie sind die 3 Minuten wenn ich mit der Haltung ...

Runde 1

„Es sind leider nur 3 Minuten!“

(Evtl. wahrnehmen: Was sage ich da so?)

Kommen mir meine Aussagen bekannt vor?)

Runde 2

„Mensch, toll, wir haben 3 Minuten!“

(Evtl. ausprobieren: Was wären gute Sätze, um das auszudrücken?)

Runde 3

Mit der Vorstellung einer Zu-Begleitenden, von der ich glaube, dass sie es schwer hat, und der Haltung:
„Ach, wir haben jetzt gute Laune! Ist doch alles wunderbar!“

Runde 4

Mit der Vorstellung einer Zu-Begleitenden, von der ich glaube, dass sie es schwer hat, und der Haltung:
„Ja, das stimmt, das ist nicht einfach. Ich bin jetzt 3 Minuten nur für Sie da“ (evtl. dabei „goldene Kugel“ erinnern; oder vielleicht auch Figur / Helfer aus Kostümkoffer).

Zu allen Schritten jeweils im Anschluss

Auswertung im Plenum mit den Fragen:

Wie ging es den Zu-Begleitenden?

Wie ging es den Begleitenden?

Welche Qualitäten hatten die 3 Minuten?

Gibt es Veränderungen über die einzelnen Runden hinweg?





Alltagsbilder - Alltagsgeschichten

Situationen

Als Modul in der Aus-, Fort- und Weiterbildung; als Hinführung zum Schritt „Klärung“ im Reflecting-Team sowie als Grundlage für Feedback und die Instrumente zur Planung und Überprüfung von Arbeitssituationen.

Das wird dafür gebraucht

Fotos von alten Menschen in unterschiedlichen Situationen, Papier für Kurzgeschichten DIN-A4 (blanko), Flipchart-Bögen für Plakate, Platz für die Präsentation der Plakate, mindestens neun Teilnehmende.

Zeit: 60 Minuten.

Was man dabei einbringen und lernen kann

Wahrnehmen und Erleben, dass ich aufgrund meiner Interpretationen reagiere und dass es auch andere Möglichkeiten der Interpretation geben könnte. Ich kann mein eigenes Handeln als ständiges Probieren begreifen und nicht als die einzige mögliche Vorgehensweise, die eigenen Handlungsspielräume erkennen, andere Perspektiven kennenlernen, gemeinsame Bezugsrahmen und Deutungen wahrnehmen.





1. Ein Bild auswählen

Es liegen unterschiedliche Bilder aus, auf denen ältere Menschen in unterschiedlichen Situationen abgebildet sind. Die Teilnehmenden schauen sich die Bilder an. Je drei Teilnehmende entscheiden sich für ein Bild.

2. Eine Überschrift finden und eine Geschichte schreiben als Einzelarbeit

Jede formuliert in Einzelarbeit und ohne sich mit den anderen zum gemeinsam gewählten Bild auszutauschen eine mögliche Überschrift, einen Titel oder eine Schlagzeile zu dem ausgewählten Bild. Dann schreibt jede für sich eine Kurz-Geschichte oder einen Szenenplot dazu.

3. Austausch in Dreiergruppen

Die Teilnehmenden mit dem gleichen Bild stellen sich ihre Geschichten gegenseitig vor und tauschen sich über Auffälligkeiten, Unterschiede, Gleichartiges ihrer Interpretationen aus. Sie gestalten ein Plakat mit ihren Geschichten und dem dazugehörigen Bild und hängen dieses im Raum auf. Jede notiert sich schriftlich eine Kurz-Geschichte oder einen Szenenplot dazu.

4. Vernissage

Die Teilnehmenden schauen sich die Bilder der anderen an und lesen die Geschichten dazu.

5. Auswertung im Plenum

Leitfragen:

Was ist euch aufgefallen?

Welche Erkenntnis habt ihr aus der Übung gewonnen?

Wo passiert so etwas oder Ähnliches im Alltag?

Was kann das bewirken?

Welche Gefahren und welche Chancen stecken in unterschiedlichen Interpretationen?



Impressum

Dieses Produkt entstand im „Praxis.Projekt Lebens.Wert – Wie Beziehungsqualität in der Altenhilfe messbar wird“. Das Projekt wurde mit Mitteln des Landes Nordrhein-Westfalen und der Stiftung Wohlfahrtspflege NRW gefördert. Laufzeit: 01.12.2012 – 31.11.2015.

Projektträger und Herausgeber

caritas-gesellschaft gemeinnützige GmbH
Südwall 1–5
47608 Geldern
info@caritas-geldern.de

Konzeption und systemische Prozess-/Projektbegleitung

Caritasverband für die Diözese Münster e.V.
Kardinal-von-Galen-Ring 45
48149 Münster
Tel.: +49(0)251/8901-0
info@caritas-muenster.de
www.caritas-muenster.de

Konzeption, Workshopgestaltung und wissenschaftliche Begleitung

GAB München – Gesellschaft für Ausbildungsforschung und Berufsentwicklung GmbH
Lindwurmstr. 41/43
80337 München
info@gab-muenchen.de

Beteiligte Einrichtungen

Gerebarnus-Haus Sonsbeck
Josef-Haus Wetten
Sozialstation Pflege und Hilfe zu Hause Geldern

Autoren dieser Spickzettel-Sammlung

Stefan Ackermann, Sigrid Hepting, Stephanie Jurascheck, Sandra Strothmann; unter Mitarbeit von Elisa Hartmann

Weiterführende Informationen

www.begegnung-leben.de
www.gab-muenchen.de/beziehungsqualitaet

Illustrationen

Sigrid Hepting

Konzeption und Design

Gute Botschafter GmbH
www.gute-botschafter.de

Quellenangaben

Hepting, Sigrid/ Karl, Anna:
Reflecting-Team –
Eine Form des kollegialen Lernens.
Kollegiale Fallberatung
(unveröffentl. Manuskript.), Germering 2003.

Feedback – Eine Form der Rückmeldung
Vgl.: Marshall B. Rosenberg,
Gewaltfreie Kommunikation:
eine Sprache des Lebens, 2001.
Vgl.: Brater, Michael/ Maurus, Anna:
Das GAB-Verfahren zur Qualitätssicherung
und Qualitätsentwicklung – Leitfaden.
München 2007.

Die Handlungsleitlinie –
Sich im Team vereinbaren
Die Praxistüberprüfung/ Der Qualitätszirkel –
Gemeinsam auf die Arbeit zurückschauen
Vgl.: Brater, Michael/ Maurus, Anna:
Das GAB-Verfahren zur Qualitätssicherung
und Qualitätsentwicklung – Leitfaden.
München 2007.
Vgl.: Ackermann, Stefan:
Qualitätsmanagement in kleinen Ein-
richtungen nach dem GAB-Verfahren.
München 2003.

Weitere Ausführungen zu den Instrumenten
finden sich im Handbuch
Beziehungsqualität professionell gestalten.
Ein Praxisleitfaden für die Altenhilfe.

Alle Rechte vorbehalten

Kein Teil dieses Werks darf ohne schriftliche
Genehmigung des Herausgebers in irgend-
einer Form reproduziert, in eine andere
Sprache übersetzt, in eine maschinenlesbare
Form überführt oder in körperlicher oder
unkörperlicher Form vervielfältigt, bereit-
gestellt oder gespeichert werden.

Geldern, Oktober 2015

Leben ist Begegnung – in jeder Beziehung.
Facettenreich, bunt, einmalig, schwer und schön. Beziehung als wesentlichen Aspekt jeder Begegnung zu verstehen und sie, dem eigenen Herz folgend, bewusst achtsam, wertschätzend und vertrauensvoll zu gestalten – dafür sind wir da.

Dieser neue Weg braucht die besondere Würdigung, die lebendige Weiterentwicklung und das eigene Maß: die Beziehungsqualität. Wir laden Management, Politik und Gesellschaft dazu ein, diesen Weg mit uns zu gehen und mitzugestalten.



Die Spickzettel-Sammlung zum Praxisleitfaden
Beziehungsqualität professionell gestalten
dient den Anwenderinnen und Anwendern der
Instrumente und Übungen als Erinnerungshilfe
im Taschenformat.

ISBN 978-3-7666-2242-6

© 2015 Butzon & Bercker GmbH,
47623 Kevelaer, Deutschland, www.bube.de

Alle Rechte vorbehalten

Printed in Germany

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

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



Ihr Wohlergehen
ist unser Anliegen
www.caritas-geldern.de



Caritasverband
für die Diözese
Münster e.V.

