



Was jemand kann

DEIN AUFTRAG



Worin ist Herzenssache nachweislich gut?

Notiere jedes Mal, wenn jemand etwas beschreibt, das der Betrieb tatsächlich tut – nicht, was er sich vornimmt.

Achte auf Sätze, die mit „bei uns“ oder „wir machen das so“ anfangen.

Frag dich bei jedem: Wäre das bei CareNow auch so?

SO GEHST DU VOR

Höre **alle fünf** Aussagen, aber achte nur auf deinen Punkt. Notiere wörtlich, nicht sinngemäß. **Frag vorher in die Runde, ob jemand Hintergrundwissen zu Was jemand kann hat.** Danach tragt ihr gemeinsam zusammen.



Zeit und Ruhe

DEIN AUFTRAG



Wo kommt Zeit vor – und wo fehlt sie?

Notiere jede Stelle, an der von Zeit die Rede ist: zu wenig, zu viel, genau richtig.

Achte darauf, wofür sich jemand Zeit nimmt, obwohl sie nicht eingeplant war.

Halte fest, wer dafür um Erlaubnis fragt und wer nicht.

SO GEHST DU VOR

Höre **alle fünf** Aussagen, aber achte nur auf deinen Punkt. Notiere wörtlich, nicht sinngemäß. **Frag vorher in die Runde, ob jemand Hintergrundwissen zu Zeit und Ruhe hat.** Danach tragt ihr gemeinsam zusammen.



Das Ungefragte

DEIN AUFTRAG



Was erzählt jemand, ohne dass es zur Frage gehört?

Achte auf Abschweifungen: Wann verlässt jemand das Thema?

Notiere Geschichten über einzelne Menschen, nicht über den Betrieb.

Halte fest, bei welcher Geschichte sich der Ton ändert.

SO GEHST DU VOR

Höre **alle fünf** Aussagen, aber achte nur auf deinen Punkt. Notiere wörtlich, nicht sinngemäß. **Frag vorher in die Runde, ob jemand Hintergrundwissen zu Das Ungefragte hat.** Danach tragt ihr gemeinsam zusammen.



Widersprüche

DEIN AUFTRAG



Wo sagen zwei Menschen etwas Unterschiedliches?

Vergleiche die Aussagen: Wer beschreibt denselben Betrieb anders?

Notiere, wo jemand etwas behübscht – und wo jemand ehrlicher ist als nötig.

Achte darauf, was **niemand** erwähnt, obwohl es alle betrifft.

SO GEHST DU VOR

Höre **alle fünf** Aussagen, aber achte nur auf deinen Punkt. Notiere wörtlich, nicht sinngemäß. **Frag vorher in die Runde, ob jemand Hintergrundwissen zu Widersprüche hat.** Danach tragt ihr gemeinsam zusammen.



Die Außenansicht

DEIN AUFTRAG



Wie klingt Herzenssache für jemanden von außen?

Frau Schreiber ist die Einzige, die nicht dort arbeitet. Achte besonders auf sie.

Notiere, was sie beschreibt, das die Mitarbeitenden gar nicht erwähnen.

Frag dich: Worüber hat sie sich entschieden – und wofür?

SO GEHST DU VOR

Höre **alle fünf** Aussagen, aber achte nur auf deinen Punkt. Notiere wörtlich, nicht sinngemäß. **Frag vorher in die Runde, ob jemand Hintergrundwissen zu Die Außenansicht hat.** Danach tragt ihr gemeinsam zusammen.



Die Sprache

DEIN AUFTRAG



Welche Worte benutzen die Menschen selbst?

Notiere Wörter und Wendungen wörtlich, nicht sinngemäß.

Achte auf Wiederholungen: Welches Wort kommt bei mehreren vor?

Halte fest, welche Fachbegriffe **nicht** vorkommen.

SO GEHST DU VOR

Höre **alle fünf** Aussagen, aber achte nur auf deinen Punkt. Notiere wörtlich, nicht sinngemäß. **Frag vorher in die Runde, ob jemand Hintergrundwissen zu Die Sprache hat.** Danach tragt ihr gemeinsam zusammen.



Was jemand kann

DEIN WISSEN



Menschen erzählen ihre Stärken selten als Stärken. Sie erzählen sie als Selbstverständlichkeit – „das machen wir halt so“. Genau dort liegt das WARUM eines Betriebs: in dem, was ihm so normal vorkommt, dass er es nicht erwähnenswert findet.

SO GEHST DU VOR

Sag in die Runde, dass du etwas zu Was jemand kann weißt, und gib es weiter – bevor die Aussagen beginnen. Sag es in eigenen Worten.



Zeit und Ruhe

DEIN WISSEN



In der ambulanten Pflege ist Zeit die knappste Währung – und damit das ehrlichste Unterscheidungsmerkmal. Wer sich Zeit nimmt, die niemand abrechnet, trifft eine Entscheidung darüber, was ihm wichtig ist. Solche Entscheidungen sind das Rohmaterial jeder Positionierung.

SO GEHST DU VOR

Sag in die Runde, dass du etwas zu Zeit und Ruhe weißt, und gib es weiter – bevor die Aussagen beginnen. Sag es in eigenen Worten.



Das Ungefragte

DEIN WISSEN



Was jemand ungefragt erzählt, ist wichtiger als die Antwort auf die gestellte Frage. Abschweifungen sind keine Störung, sondern die Stelle, an der eine Person aufhört zu antworten und anfängt zu erzählen. Dort steht, was ihr wirklich bedeutet.

SO GEHST DU VOR

Sag in die Runde, dass du etwas zu Das Ungefragte weißt, und gib es weiter – bevor die Aussagen beginnen. Sag es in eigenen Worten.



Widersprüche

DEIN WISSEN



Widersprüche sind keine Fehler in den Aussagen, sondern Befunde über den Betrieb. Wenn die Geschäftsführung etwas anders sieht als die Pflegekraft, ist genau dieser Unterschied die Information. Und was niemand erwähnt, ist oft das, woran sich alle gewöhnt haben.

SO GEHST DU VOR

Sag in die Runde, dass du etwas zu Widersprüche weißt, und gib es weiter – bevor die Aussagen beginnen. Sag es in eigenen Worten.



Die Außenansicht

DEIN WISSEN



Ein Betrieb kennt seine Stärken selten selbst. Angehörige und Klient:innen beschreiben etwas ganz anderes als die Mitarbeitenden – und ihre Beschreibung ist die, die zählt. Denn sie ist der Grund, warum sich jemand entschieden hat.

SO GEHST DU VOR

Sag in die Runde, dass du etwas zu Die Außenansicht weißt, und gib es weiter – bevor die Aussagen beginnen. Sag es in eigenen Worten.



Die Sprache

DEIN WISSEN



Ein Betrieb sollte so klingen, wie seine Leute reden – nicht wie eine Broschüre.

Die Worte, die in den Gesprächen mehrfach vorkommen, sind die, die später in den Beiträgen stehen sollten. Alles andere klingt geliehen.

SO GEHST DU VOR

Sag in die Runde, dass du etwas zu Die Sprache weißt, und gib es weiter – bevor die Aussagen beginnen. Sag es in eigenen Worten.

