

Pflege und Fachtherapie

Sie befinden sich hier:
Fortbildung
Pflege und Fachtherapie

Mit Angehörigenbeschwerden gekonnt umgehen Gesprächskompetenz in emotionalen Situationen

Termin

11.04. - 12.04.2018
Weitere Termine siehe unten!

Referent_innen

Seminarnummer

182-08

Kursgebühr

425,00 €

Inhalt:

Mit zu den unangenehmsten Aufgaben einer Pflegekraft gehört zweifellos die Auseinandersetzung mit unzufriedenen Angehörigen. In diesen emotionalen Ausnahmesituationen schlägt die Sorge der Angehörigen oftmals in Wut und Ärger um, dem sich das Pflegepersonal dann häufig spontan stellen muss. Besonders herausfordernd wird es immer dann, wenn dem Ärger lautstark Luft gemacht wird, eindeutige Fehler nicht auszumachen und einfache Lösungen nicht in Sicht sind. Doch ganz gleichgültig ob Beschwerden nachvollziehbar sind oder nicht, belastend sind sie in jedem Fall und nur entsprechendes Handwerkszeug und eine professionelle Distanz können helfen, derartige Situationen für beide Seiten zufriedenstellend aufzulösen.

In diesem Seminar werden wir uns gemeinsam ansehen, wie Sie solche Situationen zukünftig aus einer gesunden inneren Distanz heraus angehen können und wie es Ihnen gelingen kann, selbst hoch emotionale Gesprächssituationen gekonnt zu meistern.

- Selbstberuhigungsstrategien für eigene emotionale Notfälle
- Wut und Ärger verstehen können ohne immer einverstanden zu sein
- Deeskalation – eine Frage der Haltung

- Drei Phasen der Gesprächsführung in Beschwerdesituationen
- 'Grauschattierungen' für die Lösungsfindung nutzen
- Vom Problem zur Lösung
- Umgang mit persönlichen Angriffen und Grenzverletzungen
- Handwerkszeug für besondere Herausforderungen

Methoden:

Trainer-Input, Videobeispiele, Einzel- und Gruppenarbeit, Besprechung eigener Fälle, Austausch in der Gruppe, praktische Übungen

Zielgruppe

Pflegekräfte, auch in leitender Tätigkeit, mit direktem Angehörigenkontakt

Maximale Teilnehmerzahl

14

Termine / Folgeseminare

11.04.-12.04.2018

9.00-16.30 Uhr

Referent_innen

Sie haben Fragen?



Inga Weise

Bildungsreferentin

Telefon: 06222 55-2752

inga.weise@akademie-im-park.de