

## Professionelle Kommunikation entwickeln

Anwendung neuer Kommunikationsformen

- Zielgruppe: Mitarbeiter in Sozial- und Pflegeberufen
- Ziele: Erlernen und trainieren von neuen Verhaltensweisen und Kommunikationsformen. Im Umgang mit Patienten und Angehörigen souverän und verbindlich auftreten und dabei zuvorkommend und freundlich sein. Die Kommunikation als Weiterempfehlung nutzen und somit positive Eindrücke hinterlassen.
- Seminarinhalte:
- **Gespräche und Umgang mit Patienten**
    - Einnahme einer serviceorientierten Haltung im Umgang mit schwer erkrankten Patienten und deren Angehörigen
    - Bedeutung persönlicher Präsenz und Sicherheit für den Patienten
    - Voraussetzungen und Techniken der Gesprächsführung
      - Vier Seiten einer Nachricht
      - Fragetechnik
    - Einnahme einer serviceorientierten Haltung im Umgang mit schwer erkrankten Patienten und deren Angehörigen
    - Verhalten in Krisensituationen
    - Beziehung und Kommunikation mit Angehörigen
    - Umgang mit Patientenwünschen und –beschwerden
  - **Gespräche mit Angehörigen**
    - Wie kann ich auf ihn eingehen?
    - Wie viel Zeit darf ich investieren?
  - **Grundelemente professioneller Kommunikation im Team**
    - Gemeinsame Werte
    - Kommunikation im Team als Schlüssel zum Behandlungserfolg
    - Konflikte konstruktiv und zielorientiert gestalten
    - Übergabegespräche
- Methoden: Vortrag, Diskussion, Gruppenarbeit, Fallbeispiele aus der Praxis der Teilnehmer
- Dauer: 2 Tage