

Umgang mit schwierigen Patienten und Angehörigen

Zielgruppe: Mitarbeiter aus der Pflege (Altenpflege, Krankenpflege, ...)

Ziele: Sich im Gespräch besser durchsetzen ohne den Gesprächspartner zu verärgern. Schwierige Gespräche besser führen können und den Umgang damit erleichtern

Seminarinhalte:

- **Kommunikation allgemein**
 - Wie kommunizieren Menschen miteinander?
 - Wie kommuniziere ich am liebsten?
- **Kommunikation wirkungsvoll einsetzen**
 - Aktives Zuhören, Ich- und Du-Botschaften
 - Selbst- und Fremdwahrnehmung
 - Eigene Zielklärung und das "innere Team"
- **Arten der Kommunikationspartner**
 - Welche Arten gibt es?
 - Zu welcher Art gehöre ich?
- **Was geht in mir vor, wenn jemand sich beschwert?**
- **Was denkt der Beschwerdegeber in dieser Phase?**
 - Was will der Beschwerdegeber wirklich?
 - Kenne ich die Vorgeschichte?
- **Das "innere Team" besser verstehen**
- **Wie gehe ich richtig mit der Beschwerde um?**
 - Was muss ich tun, um einen Konflikt zu vermeiden?
 - Wie gehe ich richtig auf meinen Gesprächspartner ein?
 - Pausentechnik und Stimmeinsatz
- **Umgang mit schwierigen Situationen**
 - Was tun, wenn die Situation eskaliert?
 - Was tun, wenn keine sachliche Lösung zustande kommt?

Methoden: Vortrag, Diskussion, Gruppenarbeit, bei Bedarf Videoaufzeichnung und –analysen

Dauer: 2 Tage