

## Gesprächsführung mit "schwierigen" Patienten, Bewohnern oder Angehörigen

Leitung

**Volker Hagemann**

### Zielgruppe

Pflegekräfte, Mitarbeitende aus der Behindertenhilfe, Ergo- und PhysiotherapeutInnen, HeilerziehungspflegerInnen

### Methodik





Kurzvortrag, Erfahrungsaustausch, Gesprächsübungen

Ob bewusst oder unbewusst – es kommt immer einmal zu Störungen in der Kommunikation mit Patienten, Bewohnern oder Angehörigen, die das Verhältnis zu Ihnen und ebenso den Arbeitsablauf beeinträchtigen können. Dies kann nicht im Sinne der Beteiligten und zugleich nicht im Sinne von Kundenorientierung sein.

### Inhalte/Lernziele

Um mit diesen „Störungen“ besser umgehen zu können, werden in dieser Fortbildung Basiswissen über Kommunikationsabläufe und -störungen sowie methodische Wege der Gesprächsführung vermittelt. Ergänzend hierzu werden Erfahrungen im Umgang mit „schwierigen“ Patienten/Bewohnern bzw. Angehörigen reflektiert und hierzu Lösungsansätze in der Gesprächsführung verdeutlicht und geübt.

- Grundlagen der Kommunikation
- Kommunikationsanalyse
- Nonverbale Kommunikation
- Kommunikationsstörungen
- Verhalten in schwierigen Situationen
- Schwierige Gespräche führen
- Umgang mit Beschwerden
- Verhalten in Stress-Situationen

9 UStd.	Termin 1 	Termin 2 	Termin 3 	Termin 4 
<b>Seminar-Nr.</b>	<b>1902-019IF</b>	<b>1906-019IF</b>	<b>1909-032IF</b>	<b>1911-046IF</b>
Tag/Datum	Di. 12.02.19	Do. 27.06.19	Mo. 23.09.19	Mi. 06.11.19
Uhrzeit	09.00 – 17.00	09.00 – 17.00	09.00 – 17.00	09.00 – 17.00
Teilnehmerzahl	14		Kosten	99,00 EUR