

Deeskalation von schwierigen Kommunikationssituationen

10-20 % aller Patienten und Patientinnen werden von medizinischem und pflegerischem Personal als „schwierig“ erlebt.

Kennen Sie diese Patienten?

Welche Verhaltensweisen Patienten und Bewohner aus der jeweiligen Sicht von medizinischem und pflegerischem Personal als „schwierig“ erscheinen lassen, können sehr unterschiedlich sein.

Im pflegerischen Kontext kommt es immer wieder zu schwierigen Kommunikationssituationen mit Patienten, Bewohnern und Angehörigen. Die subjektive Wahrnehmung der auslösenden Situation, die Interpretation dieser Wahrnehmung und das durch die Wahrnehmung ausgelöste Gefühl bestimmen den Verlauf der Kommunikationssituation zwischen Fachpersonal und Klienten. Den Beteiligten gelingt es dabei nicht immer, den richtigen Ton zu treffen und den negativen Kommunikationskreislauf zu durchbrechen.

Ziel ist es, die SeminarteilnehmerInnen für die Bedeutung und Vielfaltigkeit der Kommunikation im beruflichen Bereich zu sensibilisieren. Mit Hilfe unterschiedlicher aktivierender Methoden werden die Teilnehmer befähigt Kommunikationsfehler zu erkennen, das eigene Kommunikationsverhalten zu überprüfen und zu verbessern sowie deeskalierend auf schwierige Kommunikationssituationen einzuwirken.

Themenschwerpunkte

- ☀ Patientenverhalten und Ursachen für bestimmte Verhaltensweisen verstehen
- ☀ Wahrnehmungsfehler kennen und gegensteuern
- ☀ Erweiterung der Perspektive durch Perspektivenwechsel
- ☀ Deeskalierende Strategien im Umgang mit „schwierigen“ Klienten entwickeln

Methoden

Impulsreferate, Energizer, Filmsequenzen

Gewohnte Handlungsmuster reflektieren, neue Handlungsansätze entwickeln

Interaktive Aufbereitung des Themas durch praxisnahe Übungen und Bearbeitung von Fallbeispielen



Astrid Steinberger M.A.

Studium

*Erziehungswissenschaft/
Psychologie/ Soziologie*

Mediatorin

TRUST-Resilienz-Trainerin

22 Jahre Seminartätigkeit

Weitere Informationen:

www.astridsteinberger.de

*Vielen Dank für Ihr
Interesse!*

*Ich freue mich darauf
Sie kennenzulernen!*