

## ***Gespräche im Griff***

### *Im Blick: Deeskalation von herausfordernden Gesprächssituationen*

Zunehmend werden Patienten und Angehörige von medizinischem und pflegerischem Personal als 'herausfordernd' erlebt.

Die Verhaltensweisen, die Patienten, Bewohner und Angehörige 'herausfordernd' erscheinen lassen, können sehr unterschiedlich sein.

Tatsache ist: Im pflegerischen und therapeutischen Kontext kommt es immer wieder zu schwierigen Kommunikationssituationen.

Drei Aspekte bestimmen den Verlauf der Kommunikation zwischen Fachpersonal und Klienten:

- die subjektive Wahrnehmung der auslösenden Situation,
- die Interpretation dieser Wahrnehmung und
- das durch die Wahrnehmung ausgelöste Gefühl.

Den Beteiligten gelingt es nicht immer, den richtigen Ton zu treffen und den negativen Kommunikationskreislauf zu durchbrechen.

Kommunikation ist ein zentraler und vielfältiger Baustein in pflegenden und therapeutischen Berufen. Ziel dieses Seminars ist es, die Teilnehmer für die Bedeutung von Kommunikation zu sensibilisieren. Die Teilnehmer lernen mit unterschiedlichen aktivierenden Methoden:

Ursachen für Störungen in der Kommunikation zu erkennen,  
das eigene Kommunikationsverhalten zu überprüfen und zu verbessern und deeskalierend auf herausfordernde Kommunikationssituationen einzuwirken.

#### **Themenschwerpunkte**

- Patienten-/Angehörigenverhalten und Ursachen für bestimmte Verhaltensweisen verstehen
- Wahrnehmungsfehler kennen und gegensteuern
- Erweiterung der Perspektive durch Perspektivenwechsel
- Deeskalierende Strategien im Umgang mit herausfordernden Kommunikationssituationen 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***

***Krankenschwester***

***24 Jahre Seminartätigkeit***

***Weitere Informationen:***

***[www.astridsteinberger.de](http://www.astridsteinberger.de)***

***Vielen Dank***

***für Ihr Interesse.***

***Ich freue mich darauf,***

***Sie kennenzulernen.***