

Beispiele für Seminarabläufe

Deeskalation

Professioneller Umgang mit aufgebrachtten Patienten/Angehörigen
2-Tages-Seminar

Zielgruppe

MitarbeiterInnen in medizinisch/pflegerischen Berufen

Ziele

„Wie lange soll ich denn noch auf den Arzt warten?!“, „Hier herrschen unhaltbare Zustände!“, „Das Essen schmeckt nicht!“, „Hier arbeiten doch alles nur Deppen!“
Aussagen wie diese und andere mehr, kennt wohl der/die eine mehr oder weniger aus seinem Berufsalltag.

Doch wie verhält sich eine medizinisch/pflegerische Fachkraft am besten gegenüber unzufriedenen oder gar aufgebrachtten Patienten bzw. deren Angehörigen? Gelingende „Deeskalierende“ Kommunikation ist erlernbar und für einen erfolgreichen Pflegeprozess sowie für eine gleichberechtigte Pflegebeziehung unabdingbar.

Nutzen

- ▶ Grundlagen der Kommunikation erhalten
- ▶ Analyse des eigenen Kommunikationsprofils
- ▶ „Zum Streit gehören immer Zwei“ – kommunikationspsychologische Aspekte
- ▶ Unhöfliche Äußerungen als „Feedback“ annehmen können
- ▶ Lösungsorientiertes Verhalten anwenden
- ▶ Mit Standardfragen Zeit und Informationen gewinnen
- ▶ Deeskalationsstrategien lernen

Methoden

Besinnungsübungen, wahrnehmungs-, gruppen- und problemzentrierte Übungen, Rollenspiele, Interaktionsspiele, Testverfahren, Selbst- und Fremdwahrnehmungsübungen, Einzel-, Partner- Gruppenübungen, Impulsvorträge

Seminar-Zeiten

09:00 – 12:30 Uhr und 13:30 – 17:00 Uhr

Ablauf – 1. Tag

- ▶ Einstimmende Gedanken zur Seminarthematik, Gruppenprozess, Besinnungsübungen
- ▶ Vortrag, Austausch der Erfahrungen aus der Praxis
- ▶ Grundlagen der Kommunikation, Theorie, Modelle, mein eigenes Kommunikationsprofil
- ▶ „Zum Streit gehören immer Zwei“, kommunikationspsychologische Aspekte
- ▶ Unhöfliche Äußerungen als „Feedback“ nehmen
- ▶ Lösungsorientiertes Verhalten anwenden
- ▶ Mit Standardfragen gewinnen Sie Zeit und Informationen
- ▶ Tagesauswertung

Beispiele für Seminarabläufe

Deeskalation – Fortsetzung

Professioneller Umgang mit aufgebrachten Patienten/Angehörigen
2-Tages-Seminar

Ablauf – 2. Tag

- » Einstimmende Gedanken zur Seminarthematik, Gruppenprozess, Besinnungsübungen
- » Kranke Menschen kommunizieren anders
- » Der Ballast einer Erkrankung führt zur Eskalation, Deeskalation durch positive Sprache
- » Bewährte Techniken für den Zeitgewinn
- » Mit Ich-Botschaften deeskalieren
- » Gelingende Kommunikationsstrukturen üben
- » Transfer in den Berufsalltag, Wissenssicherung, Seminauswertung