

## Zielsetzung

Ein wertschätzender und konfliktfreier Umgang zwischen Patienten und Mitarbeitern ist Voraussetzung für einen effizienten und stressfreien Arbeitsablauf. Dafür ist ein wesentlicher Meilenstein der konstruktive und deeskalierende Umgang mit emotional hochgehenden Patienten.

Die Fähigkeit, positiv auf unzufriedene Patienten einwirken zu können, ist erlernbar. Dazu gehört die Einschätzung der Eskalation und die Konfliktlösung bis zur bewussten Herstellung einer klassischen Win-Win-Situation.

- Die Teilnehmer erfahren, wie sie sich auf schwierige Situationen mit Patienten professionell vorbereiten können, um künftig auch „Problemkandidaten“ souverän und sicher zu begegnen.
- Sie erkennen den Einfluss der eigenen Einstellung sowie persönlicher Kommunikationsmuster auf den Verlauf von Gesprächen.
- Die Teilnehmer können NON-Verbales Verhalten richtig einordnen.
- Die Teilnehmer trainieren Ihre Fähigkeit zu Deeskalation und setzen dabei individuelle Schwerpunkte.
- Sie erhalten auf ihren Bedarf zugeschnittene praxiserprobte Methoden, Werkzeuge und Tipps.
- Die Teilnehmer entwickeln konkrete Maßnahmen und sichern die Nachhaltigkeit für den Umgang in der Praxis.

## Inhalte

- Grundlagen der Gesprächsführung
- Persönlichkeitstypen und ihre Ausprägung
- Ursachen und Beweggründe aggressiver Verhaltensweisen
- Verhinderung der Entstehung von Konflikten und Aggression
- Umgang mit Körpersprache
- Umgang mit verbaler Aggression (Beleidigung, Drohung ...)
- Übungen
- Deeskalationsstufen und Modelle
- Praxisbeispiele und individuelle Fallberatung

## Zielgruppe

Gesundheits- und Krankenpfleger bzw. Krankenschwestern/ Krankenpfleger sowie Therapeuten und interessierte Mitarbeiter



## Kommunikation

### Abschluss/Prüfung

Nach erfolgreicher Teilnahme erhalten die Teilnehmer eine Bescheinigung.

### Kursleitung

Sven Engels

Coaching, Beratung, Training

### Anmeldung

Katrin Woldrich

### Dauer

1 Tag

### Termin

16.04.2019 Kursnr.: 26514891

### Teilnehmerzahl

mindestens 10 Anmeldungen

### Kursgebühr

190,- € (180,- € intern)

