



KASPER
ORGANISATIONSOPTIMIERUNG

Bettina Kasper

Dipl. Sozialwirtin, Dipl. Pflegepädagogin,
Systemischer Coach und Mediatorin

Ginsterweg 1
30880 Laatzen

tel.: +49 511 8238514

mobil: +49 16099791512

fax: +49 511 89714107

mail: info@bettina-kasper.de

web: www.bettina-kasper.de

Kommunikation

Angehörige im Gespräch

„Geht doch...“

Manchmal benötigen wir für die Angehörigen fast mehr Zeit als für den Bewohner“ – solche oder ähnliche Aussagen hört man öfter in stationären oder ambulanten Pflegeeinrichtungen. Dabei kann sich ein Gespräch zwischen Mitarbeitenden und Angehörigen nicht nur angenehm gestalten, da unterschiedliche Anforderungen und Pflegeverständnisse aufeinanderprallen. Häufig fühlen sich Pflegenden oder Betreuende persönlich angegriffen und in ihrer Fachlichkeit kritisiert. Angehörige fühlen sich oft missverstanden

- Wie lässt sich ein gutes Gespräch zwischen Mitarbeitenden und Angehörigen führen?
- Wie sollten Pflegenden der Kritik der Angehörigen begegnen?
- Wie ist die nonverbale Kommunikation einzusetzen?
- Wie kann mit sogenannten „Killerphrasen“ umgegangen werden?

Inhalte

- Grundlagen der Kommunikation (verbal und nonverbal)
- Gesprächsführung
- Rolle und Ängste der Angehörigen
- Offenheit contra Missverständnis
- Bewältigung von Konfliktsituationen
- Kundenorientiert formulieren
- Umgang mit Killerphrasen
- Höflichkeit in der Kommunikation
- Erkennen und Umgehen mit Grenzen
- Praktische Übungen



Dieses Angebot richtet sich an alle Pflegenden und Mitarbeitenden in der Betreuung