

## **Beschwerdesituationen souverän meistern**

*„Wir müssen immer wieder das Gespräch mit unserem Nächsten suchen. Das Gespräch ist die einzige Brücke zwischen den Menschen.“*

*Albert Camus*

### **Beschreibung:**

Die meisten Pflegenden, Beschäftigten in Arztpraxen, u.a. erklären und rechtfertigen zu sehr, wenn sie mit Vorwürfen und Beschwerden im Berufsalltag konfrontiert werden. Die beschwerdeführende Person fühlt sich dadurch missachtet oder falsch verstanden. Das Gespräch eskaliert oder wird abgebrochen. Beide gehen unzufrieden auseinander.

In diesem Seminar lernen Sie, Beschwerdesituationen im Berufsalltag souverän zu meistern.

### **Lerninhalte und Ziele:**

- Kommunikationswissen vertiefen
- Grundlagen für eine wertschätzende Kommunikation
- Fallsituationen analysieren und Lösungsansätze entwickeln
- Nützliche Tipps für den Berufsalltag anwenden
- Verbaler Gewalt vorbeugen
- Gespräche wertschätzend lenken

### **Zielgruppe:**

- Auszubildende in der Pflege und in den medizinischen Fachberufen
- Pflegefachpersonen
- Praxisanleitende
- Beschäftigte in medizinischen Fachberufen

### **Lehrform und Methoden:**

- Impulsreferate, Kurzfilm
- Fallsituationen analysieren, Gesprächsübungen
- Reflexions- und Feedbackübungen

**Teilnehmerzahl:** 8 – 12 Teilnehmende

**Termin und Ort:** nach Absprache (Inhouse; 1 – 2 Seminartage)