

Angehörige professionell begegnen

In dieser Schulung lernen Pflegepersonen, Angehörigen professionell, empathisch und respektvoll zu begegnen. Im Fokus stehen klar verständliche Kommunikation, aktives Zuhören und der sichere Umgang mit Emotionen und Konflikten. Praxisnahe Übungen und Rollenspiele helfen, Gespräche mit Angehörigen souverän zu führen und die Zusammenarbeit im Team zu stärken.

Inhalte

Grundlagen professioneller Kommunikation

- Bedeutung von empathischer, respektvoller und wertschätzender Kommunikation
- Rollenverständnis von Pflegeperson und Angehörigen

Gesprächsführung mit Angehörigen

- Aktives Zuhören und verständliche Ausdrucksweise
- Umgang mit Emotionen wie Trauer, Angst, Unsicherheit
- Aufbau von Vertrauen und partnerschaftlicher Zusammenarbeit

Informationsweitergabe

- Pflegeplanung und Pflegeprozesse verständlich erklären
- Transparenz und Offenheit wahren
- Grenzen respektieren, Datenschutz beachten

Umgang mit Konflikten und schwierigen Situationen

- Deeskalationstechniken
- Konstruktives Feedback und gemeinsame Lösungsfindung
- Reflexion der eigenen Haltung und Kommunikationsweise

Praxisübungen und Rollenspiele

- Simulation von Gesprächen mit Angehörigen
- Feedbackrunde und Erfahrungsaustausch

Lernziele

- Angehörigen professionell, empathisch und respektvoll begegnen
- Gespräche mit den Angehörigen klar, verständlich und vertrauensvoll führen
- Emotionen erkennen und angemessen reagieren
- Transparente Informationsweitergabe und Einhaltung von Grenzen sicherstellen
- Konflikte proaktiv verhindern und konstruktiv lösen

Dauer

1 Kurstage von 08:30 Uhr bis 16:00 Uhr