

## Kommunikation mit Patienten

### Konflikte? Professionelle Beziehungspflege

**Zielgruppe:**

Pflegekräfte und Therapeuten

**Nutzen:**

- Verbesserung der Effizienz der Pflege
- Steigerung der Betreuungsqualität und des Wohlbefindens der Patienten
- Stärkung und Entlastung der Mitarbeiter

**Thema**

Fachwissen und Können sind Grundlage für eine erfolgreiche Betreuung von Patienten. Ein guter Draht zu ihnen ist aber unverzichtbar, um Fachkompetenz wirkungsvoll zur Geltung zu bringen und ein der Heilung förderliches Umfeld zu schaffen. Dabei geht es nicht nur um Atmosphärisches, sondern um Klarheit, Verständigung und gegenseitiges Verständnis. Dies gilt für die Standardkommunikation im pflegerischen Alltag, aber auch für den besonders fordernden Umgang mit anspruchsvollen oder in der Krankenhaussituation belasteten Patienten und Angehörigen.

**Ziel:**

Teilnehmer lernen Grundlagen der Kommunikation kennen und werden für die spezielle Situation von Patienten und Anforderungen im Umgang mit ihnen sensibilisiert. Sie reflektieren ihre eigene Rolle und lernen, situativ angemessen zu agieren und reagieren. Sie erwerben Handwerkszeug für die Patientenkommunikation und erhalten Einsicht in Fehler und Fallstricke, um Missverständnisse und Konflikte zu vermeiden oder bestmöglich zu lösen.

**Dozent:**

Christoph Sieper, seit 2010 Trainer und Berater in den Bereichen Kommunikation und Gesprächsführung mit langjähriger Erfahrung im Gesundheitswesen.

**Termin:**

13.03.2019, 9.00 bis 17.00 Uhr

**Ort:**

RKU-Akademie Seminarraum, Frauenstraße 47, 2.OG, 89073 Ulm

**Kontakt:**

Tel 0731 177- 1602

Email: [bildung.fw@rku.de](mailto:bildung.fw@rku.de)

## **Kursgebühr**

300,- EUR

RKU/Sana 240,- EUR

## **Anmeldeschluss**

15.02.2019

Es gelten die Teilnahmebedingungen

Fortbildungspunkte RbP: 8

Maximale Teilnehmerzahl: 15

## **Kursinhalte**

### **Haltungen**

- Erwartungen der Patienten
- Hintergründe von Aussagen verstehen und einordnen
- Umgang mit Ansprüchen und belasteten Patienten und Angehörigen

### **Werkzeuge für Kommunikationssituationen und -ziele, wie:**

- Befehlsfreies Sprechen
- Klarheit, Kompetenz und Verbindlichkeit
- Lösungsorientiertes Sprechen
- Konfliktvermeidende und eindämmende Kommunikation

### **Methoden:**

Sensibilisierung und Reflektion, Vermittlung von Grundlagenwissen, Praxisbeispiele und Übungen mit Unterlagen zur Nutzung am Arbeitsplatz.