



Christoph Sieper

Kernkompetenzen

- Erfolgreiche Gesprächsführung
- Zeit- und Selbstmanagement
- Professioneller Umgang mit Beschwerden
- Persönlichkeitspsychologie & Teamentwicklung
- Dozent an der Universität zu Köln am Lehrstuhl für Wirtschafts- und Sozialpsychologie
- Freiberuflicher Trainer & Berater mit Schwerpunkt Gesundheitswesen

Professioneller Umgang mit Beschwerden Die bewusste Steuerung von Beschwerdegesprächen und Emotionen

Termin

24.10.2024, 09:00 bis 17:00 Uhr

Zielgruppe

Pflegefachkräfte in stationären und ambulanten Einrichtungen der Kranken- und Altenpflege

Nutzen

- Sensibilisierung für verschiedene Kommunikationstypen
- Stärkung des Blicks für eine wertebasierte Gesprächsführung
- Präventive Verhinderung von Spannungsfeldern im Arbeitsalltag

Thema

Im täglichen Umgang mit Patienten, Angehörigen und Kolleg*innen wird jeden Tag durch verschiedenste Formen interagiert. Dort, wo zwischen Menschen Interaktionen passieren, gehören auch Beschwerden und Missverständnisse zum Alltag. Niemand hört gerne Beschwerden über die eigene Person. Je nach Art der Beschwerde hat dies Auswirkungen auf das eigene Selbstverständnis, die Arbeitsethik oder die Professionalität. Mögliche Folgen einer solchen Beschwerde sind Unsicherheit, Unverständnis und eine negative Beeinflussung der Beziehungsebene. Eine Beschwerde macht deutlich, dass ein Ziel nicht oder unzureichend erreicht wurde. Auch wenn es aus der Sicht der Mitarbeitenden oft anders aussieht, verdient die Ansprache eines Anliegens oder einer Beschwerde Gehör. Daher gilt es, auch scheinbar unangemessene Beschwerden ernst zu nehmen und professionell zu reagieren, um weitere Eskalationen zu vermeiden und das Arbeitsklima positiv zu stärken.

Ziele

Die Teilnehmenden lernen im Seminar Beschwerden im Kern wahr- und erst zunehmen. Sie reflektieren verschiedene Gesprächssituationen und erarbeiten lösungsorientierte Vorgehensweisen für ein professionelles Beschwerdegespräch. Weiterhin liegt der Schwerpunkt auf dem Perspektivenwechsel und der Analyse von verschiedenen Formen der Reaktion auf Beschwerden.

Kursinhalte

- Wahrnehmung des Gegenübers
 - Analyse des Eigen- und Fremdbilds
 - Vornehmen eines Perspektivenwechsels
 - Verstehen der Wirkung von Interaktionen
- Professionelle Gesprächsführung
 - Erkennen der emotionalen und sachlichen Ebene
 - Entschärfung von emotionalen Gesprächen und Situationen
 - Sensibilisierung für die richtige Wortwahl und Argumente
- Erfolgreiches Beschwerdemanagement
 - Zurückgreifen auf verschiedene Reaktionsmöglichkeiten
 - Umgang mit Nörglern, Querulanten und unberechtigten Beschwerden
 - Steuerung von persönlichen Angriffen
 - Vermeidung von typische Fehler und Fettnäpfchen
 - Identifizierung der Schritte zum erfolgreichen Beschwerdegespräch

Methoden

Theoretische Impulse, Reflexion von Erfahrungen, Vermittlung von Fachkenntnissen, Diskussion im Plenum.

Ort

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

Es gelten die [Teilnahmebedingungen](#)

Fortbildungspunkte RbP: 8

Maximale Teilnehmerzahl: 14

Kursgebühr 350,00 Euro RKU/UKU/Sana 280,00 Euro	Anmeldeschluss 06.09.2024
--	-------------------------------------