

Gespräche im Griff

Im Blick: Deeskalation von herausfordernden Gesprächssituationen

Zunehmend werden Patienten und Angehörige von medizinischem und pflegerischem Personal als 'herausfordernd' erlebt. Die Verhaltensweisen, die Patienten, Bewohner und Angehörige 'herausfordernd' erscheinen lassen, können sehr unterschiedlich sein.

Tatsache ist: Im pflegerischen und therapeutischen Kontext kommt es immer wieder zu schwierigen Kommunikationssituationen.

Bei der Kommunikation zwischen Fachpersonal und Klienten spielen drei Aspekte eine wichtige Rolle: die persönliche Wahrnehmung der Situation, deren Interpretation und das dadurch ausgelöste Gefühl. Leider ist es nicht immer einfach, den richtigen Ton zu treffen und den negativen Kreislauf der Kommunikation zu durchbrechen.

In diesem Seminar erlernen die Teilnehmenden durch praxisorientierte Methoden und Fallbeispiele, wie sie Störungen in der Kommunikation erkennen und ihr eigenes Kommunikationsverhalten verbessern können. Außerdem lernen sie, schwierige Kommunikationssituationen zu deeskalieren.

Themenschwerpunkte

- Grundlegende Kommunikationsmuster und daraus resultierende Störungen
- Patienten-/Angehörigenverhalten und Ursachen für Verhaltensweisen verstehen
- Wahrnehmungsfehler kennen und gegensteuern
- Deeskalierende Strategien im Umgang mit herausfordernden Kommunikationssituationen

Methoden

- Impulsreferate, Energizer, Filmsequenzen
- Gewohnte Handlungsmuster reflektieren, neue Handlungsansätze entwickeln
- Interaktive Aufbereitung des Themas durch praxisnahe Übungen und Bearbeitung von Fallbeispielen