



KASPER
ORGANISATIONSOPTIMIERUNG

Bettina Kasper

Dipl. Sozialwirtin, Dipl. Pflegepädagogin,
Systemischer Coach und Mediatorin

Ginsterweg 1
30880 Laatzen

tel.: +49 511 8238514

mobil: +49 16099791512

fax: +49 511 89714107

mail: info@bettina-kasper.de

web: www.bettina-kasper.de

Kommunikation

Im Gespräch (4UE)

- Betreuende und Angehörige

Betreuungskräfte werden häufig von Angehörigen angesprochen um das Befinden des Pflegebedürftigen zu erfragen oder auch Unzufriedenheiten mitzuteilen. Verschiedene Anforderungen und Verständnisse bezüglich der Betreuung und deren Durchführung können so aufeinanderprallen. Ansprüche der Angehörigen passen eventuell nicht mit den Möglichkeiten des Pflegebedürftigen zusammen. So ein Gespräch zwischen Betreuenden und Angehörigen fühlt sich unangenehm an, Betreuende fühlen sich eventuell persönlich angegriffen und in ihrer Fachlichkeit kritisiert. Angehörige fühlen sich oft missverstanden

- Wie lässt sich ein gutes Gespräch zwischen Betreuenden und Angehörigen führen?
- Wie sollten Pflegende der Kritik von Angehörigen begegnen?
- Wie kann eine nonverbale Kommunikation eingesetzt werden?
- Wie kann mit sogenannten „Killerphrasen“ umgegangen werden?

Inhalte

- Grundlagen der Kommunikation (verbal und nonverbal)
- Gesprächsführung
- Rolle und Ängste der Angehörigen
- Offenheit contra Missverständnis
- Kundenorientiert formulieren
- Umgang mit Killerphrasen
- Erkennen und Umgehen mit Grenzen
- Praktische Übungen



Dieses Angebot richtet sich an alle Pflegenden und Mitabreitenden in der Betreuung