



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

Killerphrasen – was nun?

In einem Gespräch prallen unterschiedliche Anforderungen und Pflegeverständnisse aufeinander. Auch pflegende Kollegen untereinander führen jeweils eine eigene Sprache und so fühlen sich Pflegendе als Kollegen manchmal persönlich angegriffen. Pflegendе sind somit nicht nur in ihrer Fachlichkeit verunsichert gegenüber den Angehörigen und Pflegebedürftigen. Pflegendе fühlen sich auch als Kollegen manchmal missverstanden.

- Wie lässt sich ein gutes Gespräch zwischen Pflegenden und Angehörigen führen?
- Wie sollte Pflegenden Kritiken der Angehörige begegnen?
- Wie gestaltet sich eine professionelle Kommunikation unter Kollegen?
- Wie sollte mit sogenannten Killerphrasen umgegangen werden?

Inhalte

- Gesprächsführung allgemein
- Rolle und Ängste
- Offenheit contra Missverständnis
- Bewältigung von Konfliktsituationen
- Kundenorientiert formulieren
- Umgang mit Killerphrasen
- Höflichkeit in der Kommunikation
- Alltagssprache versus professioneller Umgang
- Erkennen und Umgehen mit Grenzen
- Verbesserungsmöglichkeiten in der eigenen Kommunikation
- Praktische Übungen



Dieses Angebot richtet
sich an Pflegendе und
Betreuende