



Fortbildungen

Professionell auf Angriffe und Vorwürfe reagieren

– Souverän und schlagfertig im Umgang mit Patienten und ihren Angehörigen – inkl. Telefontraining –

Termin: Do. 13.06.2024

Uhrzeit: 09:00 - 16:30 Uhr

Ort: St. Maria,
Clubraum

■ **Beschreibung:** Forderungen, Vorwürfe und Ansprüche von Angehörigen können bei Pflegenden zu inneren Anspannungen führen. Daher ist es

wichtig, im Umgang mit Angehörigen Kommunikationstechniken und Strategien zu kennen, die zu einer Reduktion der inneren Anspannung beitragen und die Situation entschärfen.

■ **Ziele:** Die Basis für ein souveränes Auftreten erarbeiten / Angriffen und Vorwürfen begegnen sowie die Wirkung der Worte und Ausstrahlung einschätzen können.

■ **Inhalte:** Verhalten und Umgang in schwierigen Gesprächssituationen mit Patient:innen / Angehörigen – eigene Verhaltensweisen kennenlernen sowie Methoden die unterstützend sein können.

■ **Methoden:** Workshop, intensives Ausprobieren und Training, Arbeit mit Fallbeispielen.

Zielgruppe:

Interessierte aus allen Berufsgruppen des Vinzenz von Paul Hospitals.

Anmeldung bis:

Do. 16.05.2024

Max. 12 Teilnehmende

Referentin:

Petra Hezel

**Anmeldung: *Hospital-Akademie*
Intern über das Intranet**

8 Fortbildungspunkte

