

## Umgang mit schwierigen Angehörigen lernen Mitgefühl entwickeln

### • Wie kommunizieren Menschen miteinander?

- Kommunikation allgemein
- Welche Arten gibt es?
- Wie funktioniert der Kommunikationsaustausch?
- Erwartungshaltung bei der Kommunikation
- Aktives Zuhören, Ich- und Du-Botschaften
- Achtsame Kommunikation wirkungsvoll einsetzen

### • Reflexion der Persönlichkeit:

- Die Persönlichkeit
  - 1. *Entstehung Selbstbild - Selbstdarstellung*
  - 2. *Entstehung Fremdbild - Macht von Vorurteilen*
- Das „innere Team“

### • Beschwerdemanagement:

- Was sind Beschwerden und wie gehe ich damit um?
- Angehörige sind auch nur Menschen - Welche Bedürfnisse stehen im Vordergrund? | Worum geht es wirklich?
- Die eigene Motivation und Einstellung bzgl. der Konfrontation
- Mitgefühl entwickeln und Konflikte vermeiden
- Und wenn die Situation doch eskaliert? Was dann?
- Selbstmitgefühl und Achtsamkeit

### • Fachlicher Austausch:

- Gruppenarbeit

## Seminarbeschreibung:

- Schwierige Gespräche besser führen zu können und den Umgang damit zu erleichtern, wünschen sich viele Mitarbeiter. Das Beschwerdemanagement ist wesentlicher Bestandteil der täglichen Arbeit, auch wenn dieses Thema von den meisten Mitarbeitern als unangenehm betrachtet wird.
- Angehörige der Bewohner sprechen ihre Unzufriedenheit über die Pflegeleistung oder die Ablauforganisation oft direkt bei den gerade anwesenden Mitarbeitern an. Beim Umgang mit Beschwerden sehen sich diese allerdings mit dem Problem konfrontiert, ihre Aufgaben vermeintlich nur unzureichend erfüllt zu haben. Deshalb wird die nötige sachliche Information nicht immer weitergeleitet.
- Erst durch wiederholte Beschwerden von Angehörigen, die direkt an die Pflegedienstleitung gerichtet werden, können Interventionen zur Beschwerdebearbeitung eingeleitet werden. Dieser Ablauf sorgt allerdings nur für überhitzte Gemüter und selbst Nichtigkeiten können sich dadurch aufschaukeln.
- Auch wenn Beschwerden im ersten Moment als unangenehm empfunden wird, da sie Fehler und Mängel aufzeigt, so kann sie doch zum Vorteil der Einrichtung genutzt werden, um Prozesse zu optimieren und eine Verbesserung herbeizuführen.
- Im Seminar betrachten wir die Kommunikation mit Angehörigen aus mehreren Richtungen. Sie werden feststellen, dass der Verlauf einer Unterredung sehr stark von Ihrer Einstellung, Ihren Gefühlen und Ihrem Mitgefühl abhängt. Durch den Austausch in der Gruppe werden Situationen geprüft und Lösungen zur Deeskalation bzw. zum friedvolleren Umgang gefunden. Achtsamkeit und Authentizität spielen dabei eine große Rolle.