



## KOMMUNIKATION / UMGANG MIT HERAUSFORDERNDEN PATIENTEN/BEWOHNERN

Die psycho-soziale Ebene im Kontakt mit den Patienten gehört, neben der rein medizinisch-pflegerischen Versorgung der Patienten, zum „täglichen Brot“ der Ärztinnen, Ärzte und Pflegekräfte.

Dieser Aspekt der Arbeit bedeutet für das medizinische Fachpersonal häufig eine große Herausforderung und ist im Grunde als ein eigenes Aufgabengebiet im medizinischen Arbeitsalltag zu betrachten.

Die Möglichkeiten und Erfordernisse, die sich aus medizinischer Sicht, aber auch aus den Rahmenbedingungen der Pflege ergeben, stehen nicht selten den Erwartungen, Hoffnungen und Ansprüchen der Patienten gegenüber. Aus dieser Situation entstehen oftmals Konflikte, die eine konstruktive und befriedigende Zusammenarbeit für alle Beteiligten erschweren.

Dieses Seminar beleuchtet die Hintergründe, die für die Konflikte in den unterschiedlichen ärztlichen und pflegerischen Situationen verantwortlich sein können.

Das Kennenlernen und Ausprobieren verschiedener Kommunikationsmethoden und -strategien hilft, schwierige Situationen so zu gestalten, dass alle Beteiligten an einer konstruktiven Lösung arbeiten können. Auch die Methoden der professionellen Abgrenzung und des persönlichen Schutzes bei nicht auflösbaren Dissonanzen werden thematisiert und erprobt.

### Zielgruppe

Das Seminar richtet sich gezielt an Ärztinnen und Ärzte sowie medizinisches und pflegerisches Fachpersonal in Kliniken, Alten- und Pflegeeinrichtungen und ambulanten Diensten.

### Seminar-Inhalte

Das Seminar enthält in aller Regel folgende Elemente:

- Analyse der medizinischen/pflegerischen Ebene mit ihren Aufgaben in Kliniken und Pflegeheimen
- Lebenssituation der Patienten und Stadien der Krankheitsbewältigung
- „Beziehungssituation“ Ärztin/Arzt/Pflege - Patienten
- Kommunikative Strategien und Methoden
- Aktives Zuhören
- Umgang mit „schwierigen“ Gesprächssituationen
- Methoden der professionellen Abgrenzung im Sinne des eigenen Schutzes
- Bearbeiten eigener Fallbeispiele

### Lernziele

- Strategien für präventiv-lösungsorientiertes Vorgehen zur positiven Gestaltung der Pflegesituation
- Konstruktiver Umgang mit konflikträchtigen Ärztin-/Arzt-/Pflege-Patienten-Situationen
- Klärung, Wirkung und bewusste Steuerung der eigenen Rolle im Beziehungsgeflecht mit den Patienten

Im Seminar werden die angesprochenen Themen mittels theoretischem Hintergrundwissen, Fallbeispielen und Rollenspielen vermittelt, so dass der Umgang und Einsatz der vorgestellten Methoden erprobt und geübt werden kann.

Das Ein- bzw. Mitbringen eigener Fallbeispiele ist dringend erwünscht.

### Teilnehmerzahl

Die Gruppe sollte nicht größer sein als 16 Personen und nicht kleiner als 6 Personen.

### Organisation

Das Seminar ist als Inhouse-Tagesseminar konzipiert.

Es findet in der Regel ganztägig von 9.00 Uhr bis 17.00 Uhr statt.

