

Externes 2-3 Tage Seminar

Ein optimaler Trainingseffekt ergibt sich bei einem extern durchgeführten Seminar, das mittags am 1. Tag beginnt und mittags am 3. Tag endet. Je nach Anforderung des Krankenhauses (Dienstpläne, Örtlichkeiten, etc.) können aber auch individuelle Lösungen gefunden werden.

Teilnehmer

Die Teilnehmerzahl liegt bei 6 bis 10 Pflegekräften. Die Teilnehmer müssen keine Vorkenntnisse mitbringen.

Referenten

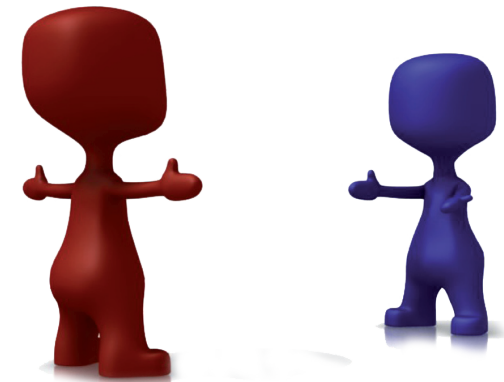
Dr. Lutz Ferley und Margarete Nussbeutel werden das Seminar führen. Sie versprechen den Teilnehmern eine arbeitsintensive aber auch erfahrungsreiche und unterhaltsame Zeit.

Unterrichtsmaterial

Die Teilnehmer erhalten ein Arbeitsheft, das alle wesentlichen Seminarinhalte für eine Nachbearbeitung zusammenfasst sowie Arbeitsblätter und Raum für eigene Notizen enthält.

Kommunikation I

Pflege - Patient



Intensivtraining 2-3 Tage für 6 bis 10 Teilnehmer



luuma Schulung • dlf Schulung
Dr. Lutz Ferley • Margarete Nussbeutel

Münsterlandstraße 8 • 45665 Recklinghausen
Tel (02361) 58 2 58 10 • Fax (02361) 58 2 58 16
e-mail lutz-ferley@luuma-schulung.de
www.luuma-schulung.de

Kommunikation ist ein wesentlicher Bestandteil der täglichen Arbeit des Pflegepersonals. Optimal geführte Kommunikation bedeutet:

- die Beziehung zwischen Pflege und Patient zu festigen,
- den Patienten die Kompetenz des Pflegepersonals erkennen zu lassen,
- dadurch die Patientenzufriedenheit zu steigern,
- Unzufriedenheit auf der Basis von Kommunikationsmissverständnissen zu vermeiden,
- unter Stress oder bei Beanstandungen passend zu reagieren
- und damit die eigene Zufriedenheit im Beruf zu erhöhen.

Patientenzufriedenheit

Die Teilnehmer erkennen Pflege als Dienstleistungsprozess. Sie erfahren nach welchen subjektiven Kriterien die Patienten Dienstleistungen bewerten und mit welchem großen Einfluss das Kommunikationsverhalten zur positiven Beurteilung des Krankenhauses beiträgt.

Kommunikation ist Absicht

Die Teilnehmer lernen ihre Absichten den Patienten gegenüber zu äußern, ohne innere Widerstände beim Patienten zu erzeugen oder durch aktives Zuhören bestehende Widerstände abzubauen.

Gestik, Mimik und Stimmführung

Ein gezieltes Training von Gestik, Mimik und Stimmführung versetzt die Teilnehmer in die Lage, bewusst gezielte Reaktionen auszulösen und nach Wunsch zugänglich oder glaubwürdig zu sein.

Das eigene Verhalten wird trainiert, unbewusste Inkonsequenz von Aussagen und äußerem Erscheinungsbild werden vermieden.

Stress und eigene Zufriedenheit

Nicht immer verläuft die Arbeit des Pflegepersonals stressfrei. Zeitdruck, Wünsche oder gar Beanstandungen der Patienten sind Stressfaktoren. Die Teilnehmer lernen mit Hilfe ihrer neuen kommunikativen Kompetenz entspannter mit diesen Situationen umzugehen.

Kurzvorträge

Leicht verständlich, unterhaltsam und auf die Praxis bezogen werden den Teilnehmern in Kurzvorträgen die theoretischen Hintergründe erläutert, z.B. Mechanismen der Kommunikation, Wirkung von Blickkontakt und Stimmführung u.a..

Übungen

In unterschiedlichen Übungsblöcken können die Teilnehmer die Theorie in die Praxis umsetzen. Sie erfahren direkt welche Wirkung sie durch den Einsatz unterschiedlicher Kommunikationstechniken erzielen.

Gespräche

Zeit für Gespräche wird eingeräumt, um die persönlichen Anliegen der Teilnehmer zu erkennen und das Seminar damit zu einem sehr effektvollen, persönlichen Training werden zu lassen.

Audio und Video

Mit Hilfe von Audio- und Videoaufnahmen erfahren die Teilnehmer, welche Fremdwirkung sie ausüben und wie eine bewusste Steuerung ihres Kommunikationsverhaltens erfolgen kann.