

## ***Kommunikation mit Zu- und Angehörigen in der professionellen Betreuung und Pflege***

Betreuungs- und Pflegekräfte kommunizieren rund um die Uhr. Sie beraten, organisieren, hören zu und führen Zu- und Angehörigengespräche.

Mitunter gestalten sich Gespräche mit Zu- und Angehörigen herausfordernd und anspruchsvoll.

Die Kommunikation mit Zu- und Angehörigen gehört demnach zu den wichtigen organisatorischen Aufgaben im Betreuungs- und Pflegealltag.

Hohe Kommunikationskompetenz (lösungsorientierte Kommunikation) ist für Betreuungs- und Pflegekräften ein wichtiges Instrument, um die Beziehungssituationen mit Zu- und Angehörigen aktiv und positiv zu gestalten.

In dieser Fortbildung richten wir das Augenmerk/den Blickwinkel auf verschiedene Bausteine verbaler und nonverbaler Kommunikation und deren möglicher Auswirkung.

### **Inhalte und Ziele:**

- Gesetzliche Aspekte in der professionellen Betreuung und Pflege (Grundrechte, Erwachsenenvertretung, Heimgesetz, GuKG, Sozialbetreuungsberufegesetz,...)
- Unterscheidung von Betreuung und Pflege zu Hause versus Institution
- Kommunikationsmodelle
- Beeinflussende Faktoren bei der Kommunikation mit Zu- und Angehörigen (Möglichkeiten Angehörige ins „Boot“ zu holen – Onboarding )
- Mögliche Ursachen für Kritik/Beschwerden seitens Zu- und Angehöriger
- Verständnis, Respekt und Wertschätzung gegenüber Zu- und Angehörigen
- Wie kann Kommunikation gelingen und ich gleichzeitig „notwendige“ Grenzen setzen
- Zeit für Übungen, Fragen und Diskussion

**Termin:** nach Vereinbarung

**Zeit:** 4 UE, oder 8 UE

**Ort:** In Ihrer Einrichtung

**Kosten:** 4 UE € 500,00,-- ; 8 UE € 950,00 excl. Ust., Fahrtkosten (amtl. KM-Geld), Unterkunft

**Teilnehmerzahl:** max.16

**Stornobedingungen:**

Stornierungen können nur schriftlich entgegengenommen werden.

Eine Absage ist bis zu einem Monat vor dem geplanten Veranstaltungstermin kostenlos möglich. Nach dieser Frist ist eine Stornogebühr in der Höhe von 50% der Seminarkosten zu bezahlen.

Bei einer Stornierung ab drei Tage vor dem Veranstaltungstermin ist der gesamte Kursbeitrag fällig.