

Gelingende Kommunikation mit Außenpartner*innen

Darum geht es:

Als Pflegekraft haben Sie neben Kolleg*innen und Bewohner*innen auch mit vielen Außenpartner*innen Kontakt. Sie sprechen mit Angehörigen, stehen mit Ärzt*innen und Therapeut*innen, Apotheken und anderen Dienstleistern im Austausch oder geben dem MDK bei den Audits Auskunft. Alle diese Menschen haben unterschiedliche Anliegen, Fragen, manchmal auch Beschwerden. Auch Sie als Pflegekraft haben bestimmte Erwartungen und Wünsche an die Kommunikation mit diesen Außenpartner*innen. Wie kann dies möglichst gut gelingen? Wie können Sie professionell auftreten, die Anliegen Ihrer Gesprächspartner*innen aufnehmen und/oder Ihre eigenen Anliegen vermitteln? Wie ist das in konstruktiver Form möglich, so dass alle Beteiligten einen Gewinn haben?

Schulungsinhalte:

- Bestandsaufnahme möglicher Schnittstellen mit Personen außerhalb der Einrichtung (z.B. Angehörige, MDK, ...)
- Wahrnehmung der Anliegen, Bedürfnisse und Erwartungen dieser Personen
- Reflexion der eigenen Rolle und des Auftrags in der Kommunikation mit Partner*innen von außen
- Tipps für eine gelingende Kommunikation
- Umgang mit Beschwerden
- Wertschätzende Kommunikation von Anliegen und Wünschen
- praktische Übungen

Termin: 22. September 2022, 9:00 – 16:00 Uhr

Ort: Rummelsberger Stift Söcking

Leitung: Gudrun Knabe-Gourmelon

Kosten: 125,- € inkl. Mittagessen und Tagungsgetränke

Anmeldung: Diakonische Akademie
diakonische.akademie@rummelsberger.net
Tel. 09128 50-3501

Anmeldeschluss: 22.08.2022

Wir freuen uns auf Sie!