



Deeskalationstraining

Pflegekräfte stärken

Souverän agieren

Konflikte vermeiden

Gesunde Mitarbeiter – gesundes Unternehmen Für mehr Selbstsicherheit

Viele Pflegekräfte in Krankenhäusern, ambulanten und stationären Pflegeeinrichtungen haben in ihrem Berufsalltag bereits Konflikte und Gewalt mit Patienten, deren Angehörigen sowie Begleitpersonen erlebt. Dies führt häufig zu physischen und/oder psychischen Verletzungen – oft verbunden mit Arbeitsunfähigkeit. Darüber hinaus stören solche Erlebnisse die Arbeitsbeziehung der Pflegekräfte zu den betreuten Menschen.

Entsprechendes Hintergrundwissen zur Entstehung von Aggression und Gewalt im Gesundheitswesen sowie praktische Übungen können Pflegekräften helfen, sich selbst zu schützen und dabei dennoch ihrem Betreuungs- oder Pflegeauftrag gerecht zu werden.

Die Teilnehmer erlernen effektive Strategien im Umgang mit Konfliktsituationen im Kontakt mit schwierigen Patienten, Angehörigen und Begleitpersonen.

Folgende Inhalte werden bearbeitet:

- Eskalation von Kundenkommunikation
- Wenn Worte nicht mehr wirken
- Angriff – Flucht – Erstarren: Wie reagiere ich in der Eskalation?
- Stehvermögen und Handlungsfähigkeit in eskalierenden Konflikten
- Praktische Deeskalation
- Erstellen eines persönlichen Zielplans für den Ernstfall
- Reflexion von Praxisbeispielen
- Die Gewalt ist vorbei: Und was passiert dann?
- Umgang mit schwieriger Klientel wie Drogenabhängigen, Kriminellen oder psychisch Erkrankten