

Kommunikative Überlebensstrategien **in schwierigen Situationen im Pflegealltag**

Mitten im Alltagsstress kommen Sie immer wieder in Situationen, auf denen Sie nicht vorbereitet waren, mit denen Sie nicht gerechnet haben.

Eine Klientin teilt Ihnen mit, dass sie gerade erfahren hat, dass sie schwer krank ist, ... ihr Ehemann oder das eigene Kind verunglückt ist, ... eine Totgeburt hatte, ... etc.

Oder ein Patient ist völlig aufgebracht und konfrontiert Sie verbal in aggressivem Ton. Sie fühlen sich evtl. hilflos und völlig zu Unrecht angegriffen. Ein Wort ergibt das andere, und schon droht die Situation zu eskalieren.

(Der inhaltliche Schwerpunkt orientiert sich am jeweiligen Teilnehmerklientel.)

Von einer Sekunde auf die andere ist plötzlich alles anders. Eine Welt tut sich auf, der nicht mit Geschwindigkeit und alltäglichen Strategien zu begegnen ist, die eigenen Gesetzen zu gehorchen scheint.

Menschen in schwierigen Situationen zu begleiten, verlangt ein hohes Maß an Einfühlungsvermögen, Offenheit, Flexibilität und „Aushalten-können“! Hierzu zählt nicht nur in Gespräche zu gehen, sondern auch mit meinem Gegenüber gemeinsam Schweigen zu können.

In diesem Seminar geht es darum, wie Sie diese Situationen professionell und menschlich gestalten können, damit die Bedürfnisse aller Beteiligten berücksichtigt werden.

Dieses Seminar setzt eine hohe Bereitschaft voraus, von sich und eigenen Erfahrungen im Umgang mit schwierigen Situationen, sowohl im Arbeitsalltag als auch im privaten Bereich zu erzählen und sich im Plenum auszutauschen.

Folgende Fragen / Inhalte werden in diesem Seminar **anhand praktischer Fallbeispiele vertiefend bearbeitet:**

- **Unterschiedliche Blickwinkel ergeben unterschiedliche Standpunkte**
⇒ Ein Bild – zwei Interpretationen => Folgen für die Kommunikation
- **Das Grundmodell der Kommunikation**
⇒ Verbale und nonverbale Kommunikation – Ursache & Wirkung

- **Die vier Seiten einer Nachricht**
 - ⇒ Verdeckt und offen gesendete Botschaften – und die unterschiedlichen Möglichkeiten, darauf zu reagieren

- **Fallbeispiele aus der Praxis**
 - ⇒ Wunschvorstellung versus häufig getroffene „unmögliche“ Antworten

- **Bewusstheits- & Wachheitszustände**
 - ⇒ Arbeitsmodus – Autopilot – präsender Wachzustand
 - ⇒ Trance – fokussierte Aufmerksamkeit

- **Kommunikationserleichterung**
 - ⇒ A P A P
 - ⇒ Mögliche kommunikative Reaktionen aus dem präsenten Wachzustand

- **Mini-Max-Interventionen**
 - ⇒ Wertschätzend / respektvoll / konstruktiv

- **Theorie der moralischen Fundamente**
 - ⇒ Emotion versus Bewusstsein
 - ⇒ Die vier „Todsünden der Kommunikation“ nach John Gottman

- **Umgang mit Beschwerden**
 - ⇒ Hochkochende Emotionen wertschätzend begegnen

- **Im Gespräch entstehen auf natürliche Weise verschiedene Pausen.**
Dabei werden vier typische Pausenarten unterschieden:
 - ⇒ Sie sind dran
 - ⇒ Ich denke nach
 - ⇒ Das ist mir peinlich
 - ⇒ Lass uns schweigen