

## **Umgang mit schwierigen Patienten und Angehörigen**

Ein Seminar von und mit Tanja Kudlaczky

Pflegefachkräfte treffen in ihrem beruflichen Alltag auf Patienten und Angehörige, die sie als „problematisch„ und „nicht einfach“empfinden. Ebenso geht es den Patienten. Sie stoßen auf Fachkräfte, die für sie „schwierig“ sind. Es entstehen emotionale Situationen, in denen Kommunikation auf Augenhöhe nur schwer gelingt. Missverständnisse, unklare Erwartungen und Frustrationen sind oft die Folge. Der Konflikt nimmt die Sicht auf die wesentlichen Dinge. Pflegeexperten, Patienten und Angehörige bleiben sprachlos zurück.

### **Sprachlosigkeit überwinden**

Diese Fortbildung unterstützt Pflegekräfte, professionell mit schwierigen Patienten und Angehörigen umzugehen. Häufig gestehen Pflegekräfte: „Wir wissen nicht mehr, wie wir die Situation retten können.“ Genau hier setzt der Workshop an.

### **Das Seminar vermittelt:**

- in schwierigen Gesprächen mit Patienten und Angehörigen professionell und souverän zu bleiben.
- Konflikte zu verstehen und Konfliktsignale frühzeitig zu erkennen.
- Verhaltensvorschläge zu erarbeiten, die Sie in Ihrer Expertise unterstützen und die Ihnen Sicherheit geben.

### **Zielgruppe**

Pflegefachkräfte

### **Arbeitsweisen**

- Vorträge
- Gruppenarbeit
- Übungen
- Gespräche im Plenum
- Videofilme mit praxisnahen Beispielen aus dem Pflegealltag



## Über Tanja Kudlaczyk

Tanja Kudlaczyk ist staatlich geprüfte Krankenschwester und Heilpraktikerin für Psychotherapie. Außerdem ist sie lizenzierte TOP/POB (Persönlichkeits Orientierte Beraterin) und TOP/EOS-Beraterin (Entwicklungs Orientiertes Selbstmanagement). Bevor sie sich 2004 als Coach niederließ, war sie u.a. als Pflegedienstleiterin für Ambulante Dienste zweier großer Träger tätig. Sie hat über zwanzig Jahre Führungserfahrung.