

## Anmeldung

Anmeldungen können nur schriftlich erfolgen. Die Anmeldeformulare stehen auf unserer Homepage [www.nordwest-tc.de](http://www.nordwest-tc.de) zum Download bereit.

Anmeldeschluss ist der 13.02.2012

## Das Projekt „Zukunft: Pflege“

Das Projekt richtet sich an beschäftigte Frauen in kleinen und mittleren Unternehmen des Pflege- und Gesundheitswesens. Die Absolventinnen der Qualifikationsmodule haben bessere Möglichkeiten, angemessene Anstellungen im Bereich der Pflege zu finden. Zudem werden die Unternehmen durch gezielte Personalentwicklungsarbeit in ihrer Wettbewerbsfähigkeit gestärkt. Alle weiteren Schulungsangebote finden Sie auf unserer Homepage [www.nordwest-tc.de](http://www.nordwest-tc.de)

## NordWest24 Training & Consult GmbH

Wir bieten qualitativ hochwertige, individualisierte Schulungen für Unternehmen. Der Schwerpunkt liegt auf der Organisation von Fortbildungen für klein- und mittelständische Unternehmen im Nordwesten. Wir qualifizieren Mitarbeiter der Unternehmen in diversen Themenbereichen. Unser Ziel ist es, die Arbeit für den Einzelnen effektiver und motivierender zu gestalten und Arbeitsplätze zu sichern.

## Ihre Ansprechpartner



Franz-Josef Kettmann  
Geschäftsführer



Sarah Neteler  
Projektmanagement



Ines Langkabel  
Projektmanagement

NordWest24 Training & Consult GmbH  
Am Markt 10  
49661 Cloppenburg  
Telefon: 04471 - 70203-0  
Telefax: 04471 - 70203-29  
[www.nordwest-tc.de](http://www.nordwest-tc.de)  
[info@nordwest-tc.de](mailto:info@nordwest-tc.de)

in Kooperation mit

WILLE & PARTNER 

Beratungs- und Planungsgesellschaft mbH  
für Gesundheits- und Sozialeinrichtungen

**NORDWEST 24**  
TRAINING & CONSULT  
GMBH 

# ZUKUNFT: PFLEGE

Darüber müssen wir  
mal reden:  
Kommunikation in  
der Altenpflege.



Die Arbeit in der Pflege bedeutet immer mehr, Belange und Bedürfnisse verschiedener Gruppen unter einen Hut zu bekommen: Bewohner und Bewohnerinnen, Angehörige, Kollegen und Kolleginnen, Lieferanten...

Der Erfolg einer Altenpflegeeinrichtung ist damit auch von der Art und Weise abhängig, wie miteinander kommuniziert wird. Eine wertschätzende, offene und gut funktionierende Kommunikation schafft entscheidende Wettbewerbsvorteile.

Das Handwerkszeug für erfolgreiche Kommunikation erlernen Sie in diesem Seminar. Dabei werden besonders drei Schwerpunkte berücksichtigt:

## Inhalte

### Klartext sprechen - freundlich und souverän

Begeistern, motivieren, informieren, unterstützen, überzeugen - die Kommunikation hat viele Facetten. Wer hier die richtigen Worte wählt und den passenden Ton trifft, besitzt den Schlüssel zu Bewohnern, Angehörigen und Mitarbeitern. Auf dieser Basis lassen sich Gespräche wertschätzend und konstruktiv führen. Daraus resultiert ein Miteinander im Berufsalltag, das einfach stimmt. Vermittelt werden:

- Grundlagen der Kommunikation,
- nonverbale Kommunikation,
- professionelles Auftreten und
- aktives Zuhören.

### Professionelles Beschwerdemanagement

Wer sich beschwert, hat immer einen Grund - oft unabhängig vom Auslöser. Wenn hier das Personal genau hinhört und umsichtig reagiert, schafft es Vertrauen bei unzufriedenen Kunden und Bewohnern. Und es sorgt für eine partnerschaftliche Beziehung, die lange trägt. Beschwerden bieten dem Personal viele Chancen: zu einem verbesserten Service und souveränem Auftreten sowie zu einer positiven Beziehung zu den Angehörigen und Bewohnern und Bewohnerinnen. Wir beschäftigen uns mit

- den Erwartungen und Bedürfnissen der Kunden,
- den Hinderungsgründen für Beschwerden,
- einem Leitfaden für den professionellen Umgang mit Reklamationen.

### Kommunikation mit Hilfebedürftigen

Im Umgang mit Pflegebedürftigen und deren Angehörigen, insbesondere auch, wenn eine demenzielle Erkrankung vorliegt, bedarf es einem speziellen Fingerspitzengefühl. Alltägliche Situationen werden zu einer besonderen Herausforderung. Aus diesem Grund werden praxisnah folgende Inhalte vermittelt:

- Grundlagen der Kommunikation mit alten Menschen,
- die Biografie als Grundlage zur Kommunikation mit demenziell erkrankten Menschen,
- das biografische Gespräch,
- Umgang mit herausfordernden/ abwehrenden Verhaltensweisen,
- Konfliktgespräche mit Angehörigen und Bewohnern,
- gewaltfreie Kommunikation in der Pflege.

### Umfang

40 Stunden

### Kosten

Seminargebühr: 130,00 Euro bei Freistellung der Mitarbeiter.

### Termine

20. - 22.02.2012

28. und 29.02.2012

jeweils in der Zeit von 9.00 Uhr bis 17.30 Uhr

### Dozententeam

Stefanie Kuchta (Trainerin und Coach)

Wilhelmine Alberts (Coach, Mediatorin, Supervisorin)

### Veranstaltungsort

Pflegezentrum Holtland

Königstraße 104

26835 Holtland

**Für Sie schnüren wir ein individuelles, an Ihre Bedarfe ausgerichtetes Fortbildungspaket. Fordern Sie uns!**