



# MIT ANGEHÖRIGEN KOMMUNIZIEREN – AB JETZT SOUVERÄN UND GELASSEN

Ein Workshop für alle Berufsgruppen  
in der Pflegebranche

## TERMIN

Mo, 20. November 2023

## ABLAUF

Beginn 9:00 Uhr

Kaffee- und Mittagspause

Ende 16:00 Uhr

## ORT

Vitanas Senioren Centrum  
Schäferberg  
Königstraße 25-27  
14109 Berlin

## KOSTEN

139,00 Euro zzgl. MwSt.  
(Teilnehmen können Mit-  
glieder des VAG e.V. sowie  
Nichtmitglieder, die eben-  
falls in der Pflegebranche  
tätig sind)

## ANMELDESCHLUSS\*

Fr, 3. November 2023

## ANMELDUNG

kontakt@verbund-sz.de

\*Teilnehmer:innenzahl begrenzt

## GASTGEBER

Verbund für Altenhilfe &  
Gerontopsychiatrie  
Steglitz-Zehlendorf e.V.

Harry-S.-Truman-Allee 25  
14167 Berlin

0163/1521736

kontakt@verbund-sz.de

www.verbund-sz.de

Kennen Sie solche Aussagen von An-  
gehörigen? „Meine Mutter zahlt für die  
Leistungen hier eine Menge Geld und  
deshalb müssen ihre Wünsche erfüllt  
werden.“ Oder kennen Sie den Moment,  
wenn ein Angehöriger kommt, niemand  
seinen Blick erwidern und am liebsten  
nicht angesprochen werden möchte,  
um möglicher Kritik auszuweichen?

Die **ANSPRÜCHE UND ERWARTUN-  
GEN VON ANGEHÖRIGEN** können  
durchaus als anstrengend erlebt wer-  
den – mit ihren vielen Fragen oder auch  
dem Misstrauen darüber, ob ihre Lieben  
auch wirklich gut und richtig gepflegt  
und versorgt werden.

Aus ganz unterschiedlichen Gründen  
ergeben sich dann **KONFLIKTSITUA-  
TIONEN**, die einem gelassenen Dialog  
im Wege stehen. Besonders dann, wenn  
die Zeit mal wieder knapp ist. Dann  
ist ein kluges **KOMMUNIKATIONS-  
REPertoire** notwendig, um mit  
Leichtigkeit zu agieren – nicht nur als  
Pflegekraft, sondern Mitarbeitende aller  
Berufsgruppen der Altenpflege.

Wer also sein Gesprächsverhalten und  
den Umgang mit Angehörigen deutlich  
verbessern und sich gleichzeitig vor  
verbalen Übergriffen schützen möchte,  
muss zum einen wissen, welche Ur-  
sachen überhaupt zu Schwierigkeiten im  
Gespräch führen. Und zum anderen,  
welche Problemlösungsstrategien hel-  
fen, um die Gesprächsführung bei der  
Angehörigenarbeit souverän, aktiv und  
lösungsorientiert zu gestalten.

## ZIEL DES WORKSHOPS

Im Workshop geht es darum, Perspek-  
tiven und Sichtweisen aufzuzeigen,  
was oftmals hinter dem Verhalten der  
Angehörigen stecken kann – aber auch  
hinzuschauen, was einen selbst immer

wieder antriggert und allergisch auf be-  
stimmte Angehörige reagieren lässt.  
Wir schauen darauf, wie man eine gute  
Beziehung mit den Angehörigen her-  
stellen kann.

Und ein weiterer Aspekt des Work-  
shops nimmt die Abgrenzung in den  
Blick, die bei einnehmenden Angehöri-  
gen mitunter schwerfällt.

## GESTALTUNG UND TOOLS

- Einstimmung ins Thema
- Interaktion und praktische Übungen
- Selbstreflexion
- Arbeiten in der Kleingruppe

## PROGRAMMÜBERBLICK

- Gibt es die „schwierigen Angehörigen“  
wirklich?
- Was steckt tatsächlich hinter dem Ver-  
halten der Angehörigen?
- Welches „Wording“ ist im Kontakt mit  
Angehörigen eigentlich zielführend und  
entlastend?
- Und was ist zu tun, wenn das Gespräch  
heikel oder emotional wird?

## DOZENTIN



Silke Wüsthof  
kennt den Pfl-  
gealltag aus ver-  
schiedenen Per-  
spektiven: Als  
gelernte Kran-  
kenschwester,  
langjährige An-

ästhesie-Krankenschwester und Coach.  
Mit den Schwerpunkten Kommunika-  
tion und Konfliktlösung, Burnout-Prä-  
vention und Gesundheit im Berufsleben  
coacht sie Mitarbeitende und Führungs-  
kräfte der Pflegebranche. Für sie sind  
Kommunikation und Prävention Schlüs-  
selqualifikationen für all diejenigen, die  
gesund und erfüllt in ihrem Beruf blei-  
ben wollen.