

Angehörige als Partner*innen

Schulungszentrum Gesundheit

Beschreibung

Die alltäglichen Anforderungen an die Mitarbeitenden und Führungskräfte im Gesundheitswesen steigen stetig und sind vielschichtig. Dies zeigt sich auch in der Zusammenarbeit mit Angehörigen. Sie sollen ihre Wünsche und Anliegen äussern können. Doch wie verhalten sich professionelle Helfende, wenn sich Angehörige herausfordernd verhalten? In dieser Fortbildung lernen Sie, herausfordernden Situationen konstruktiv zu begegnen.

Zielgruppe

Basis- und Kadermitarbeitende aus dem ambulanten und stationären Langzeitbereich

Ihr Nutzen

- Sie treten forderndem Verhalten von Angehörigen konstruktiver gegenüber.
- Sie gehen selbstgestärkt und professionell mit herausfordernden Situationen um.

Inhalte

- Ursachen von Reklamationen und Beschwerden, die allenfalls mit herausforderndem Verhalten einhergehen
- Veränderte Rollenansprüche von Angehörigen und Mitarbeitenden
- Erarbeitung von konstruktivem Verhalten im Umgang mit Reklamationen und herausforderndem Auftreten von Angehörigen
- Deeskalierendes Verhalten in der Gesprächsführung
- Strategien für eine professionelle Vorgehensweise

Methoden

Inputs, Beispiele, Erfahrungsaustausch, Selbstreflexion

Gruppengrösse

10-16 Personen

Dauer

1 Tag

Ort

SGZ Campus
Räffelstrasse 12
8045 Zürich

Funktionäre

Nielsen Wöhr Maren, Leitung

Widmer-Kuratli Beatrice, Produkteverantwortlichkeit

Termine

Montag, 12. Juni 2023, 08:30 bis 17:00 Uhr

Preis

Fr. 300.–



Kontakt

Stadt Zürich
Schulungszentrum Gesundheit
SGZ Campus
Räffelstrasse 12
8045 Zürich

Tel. 044 415 18 00
sgz@zuerich.ch

www.stadt-zuerich.ch/sgz
www.facebook.com/sgz.bildung
www.wissen-pflege-bildung.ch