

404/2023: Respektvoll und freundlich: Moderne Umgangsformen im Beruf



Zielgruppe

Mitarbeitende in allen Bereichen der sozialen Arbeit

ReferentInnen

Ilona Riebe Lehrerin für Gesundheitsberufe

Termine

09.10.2023

Leitung / Organisation

Juliane Wilbrecht / Karin Friedrich

Kursgebühren

160 €

Uhrzeit

9:00-16:15 Uhr

Anmeldung

Nutzen Sie unser Angebot unter www.diakademie.de

Kursgebühren für Mitglieder

120 €

Ort

Diakonische Akademie für Fort- und Weiterbildung e.V.
Bahnhofstr. 9
01468 Moritzburg

Informationen

Tel.: 035207 - 843 50

Bemerkungen zu den Kosten

Beschreibung

Wie in allen Branchen wird es für Pflege- und Betreuungseinrichtungen zunehmend wichtig, Kunden zu binden und neue Klienten zu gewinnen.

Eine zentrale Bedeutung bei der Kundengewinnung haben die Umgangsformen der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der Unternehmens.

Im Wettbewerb mit anderen Anbietern zählen beim Kunden Freundlichkeit, Verbindlichkeit und professionelles Auftreten mehr als wirtschaftliche Kriterien.

Darüber hinaus soll darauf eingegangen werden, wie Mitarbeitende auf forderndes und herausforderndes Verhalten von Kunden und deren Angehörigen reagieren und beispielsweise Eskalationen vermeiden können.

Schwerpunkte

- Der Wandel des Gesundheitswesens und die Auswirkung auf Betreuungs- und Pflegeeinrichtungen
- Der Bewohner damals und heute und dessen Erwartungen an Mitarbeiter*innen des Unternehmens
- Gute Umgangsformen: Was versteht man heute darunter? (Maßstäbe und Kriterien)
- Umgangsformen im Team: Gutes Betriebsklima entsteht nicht von selbst
- Vorbildfunktion von leitenden Mitarbeiter*innen
- Kommunikation mit Kunden und sprachliche Ausdrucksformen
- Verhalten in schwierigen Situationen
- Umgang mit Beschwerden, Vorwürfen
- Professionelles Reagieren im Zusammenhang mit forderndem und herausforderndem Verhalten

Registrierung beruflich Pflegender:

Für die Teilnahme erhalten Sie 8 Fortbildungspunkte.

Info und Anmeldung: www.regbp.de

Zugangsvoraussetzungen

Bemerkungen