

## Mensch und Gesundheit: Kompetenz erLEBEN

Arbeiten im Sozial- und Gesundheitswesen ist mehr als ein Beruf. Es ist eine Berufung. Umso wichtiger ist es, dass Sie selbst während Ihrer Qualifizierung in guten Händen sind.

Wir helfen Ihnen, Ihre eigene Freude, Motivation und Fachkenntnis zu pflegen, damit Sie wiederum Menschen mit Freude, Motivation und Fachkenntnis begleiten und anleiten können. Denn in einer lebendigen, zukunftsbejahenden Atmosphäre entstehen frische Ideen und Impulse wie von selbst.

Mit unseren 19 Standorten in ganz Bayern finden Sie genau die Fort- und Weiterbildung, die zu Ihnen passt. Hier erleben Sie mit erfahrenen Dozenten und Ihren Seminarnachbarn, dass gemeinsame Interessen und Ziele stark machen. Dass Kompetenz nicht nur ein Schlagwort ist, sondern glücklich macht, weil sie Ihre Arbeit erleichtert und aufwertet.

## Kursgebühren

Die Teilnehmergebühr beträgt 210,00 Euro.

Die Kosten für die zweitägige Fortbildung (16 Unterrichtsstunden) übernimmt der Träger der SGB XI-Pflegeeinrichtung, bei dem die Betreuungskräfte beschäftigt sind, oder sie werden privat bezahlt.

Unsere AGB und Hinweise zum Datenschutz finden Sie unter [www.bbw-seminare.de](http://www.bbw-seminare.de)

Bildungswerk der Bayerischen Wirtschaft (bbw) gGmbH

bbw Kompetenzzentrum Gesundheit & Pflege  
Konrad-Ott-Straße 2  
91301 Forchheim  
Fax: 09191 3205-14



### Ihr direkter Kontakt im bbw

Melanie Lang Tel:09191-3205188 E-Mail: [melanie.lang@bbw.de](mailto:melanie.lang@bbw.de)  
Evelina Kaiser Tel:09191-320519 E-Mail: [evelina.kaiser@bbw.de](mailto:evelina.kaiser@bbw.de)



### Jetzt gleich anmelden!

Hiermit melde ich mich verbindlich für die Fortbildung „Kommunikation mit Angehörigen und im Team“ an.

\_\_\_\_\_  
Unternehmen und Ansprechpartner

\_\_\_\_\_  
Name, Vorname (Teilnehmer)

\_\_\_\_\_  
Straße, Hausnummer (Rechnungsempfänger)

\_\_\_\_\_  
PLZ, Ort (Rechnungsempfänger)

\_\_\_\_\_  
Telefon (Rechnungsempfänger)

\_\_\_\_\_  
E-Mail (Rechnungsempfänger)

\_\_\_\_\_  
Datum, Unterschrift

Weitere Informationen finden Sie unter  
[www.bbw-seminare.de/gesundheitspflege](http://www.bbw-seminare.de/gesundheitspflege)



Stand September 2023



Gesundheit  
und Pflege

ONLINE

## Kommunikation im Alltag als Betreuungskraft

Nach § 53b SGB XI  
Richtlinien zur Qualifikation von  
Betreuungskräften

04. Dezember und 05. Dezember 2024  
bbw Forchheim

Missverständnisse und Konflikte aus Störungen in der Kommunikation begegnen Betreuungs- und Pflegepersonen im Pflegealltag immer wieder. Im beruflichen Alltag der Betreuungskräfte sind die Anlässe, miteinander zu reden, vielfältig. Besonders wichtig ist die Kommunikation mit den Bewohner\*innen. Wenn diese in der Kommunikation eingeschränkt sind kann die Kommunikation und die Beziehungsaufnahme eine besondere Herausforderung sein. Denn nur dann kann man ihre Bedürfnisse verstehen, ihnen Unterstützung anbieten und eine qualitativ hochwertige Betreuung sicherstellen. Auch Angehörige haben Kommunikationsbedarf: sie benötigen Information, Rückmeldung wie es Ihren Angehörigen geht, Unterstützung bei Fragen oder ein offenes Ohr bei Problemen. Der Austausch ist im Arbeitsteam ein wichtiger Faktor. Manchmal gibt es Augenblicke, in denen man das Gegenüber nicht versteht, sich selbst nicht verstanden fühlt oder nicht weiß, wie man sich klar ausdrücken kann. Hintergrundwissen und praktisches Üben bereichern unser Kommunikationsverhalten.

### Zielsetzung der Fortbildung

Das Ziel des Moduls ist es, das eigene Gesprächsverhalten im beruflichen Alltag zu optimieren und dadurch klar und authentisch zu kommunizieren:

- Erkennen und Analyse von Kommunikationsstörungen
- Kennenlernen der „Kommunikationswerkzeuge“
- Erlernen einer Problemlösungsstrategie
- Bearbeitung von Lösungsstrategien

### Zielgruppe

- Betreuungskräfte
- Pflegekräfte und Pflegehilfskräfte in der Betreuung

## Die Fortbildung im Überblick

### Aufbau der Fortbildung

- Reflexion der Praxiserfahrungen
- Basiswissen zu Kommunikation
- Umgang und Bewältigung von Konflikten
- Praktische Übungen

### Inhalte

- Grundmodell der Kommunikation
- Das Vier-Ohren-Modell
- Hilfreiche Kommunikationstechniken
- Störfaktoren der Kommunikation
- Konflikte - Entstehung und konstruktive Lösung
- Kommunikation mit Bewohner\*innen, deren Kommunikationsfähigkeit eingeschränkt ist
- Die spezielle Situation von Angehörigen
- Effektive Teamkommunikation

### Praxisreflexion

Neben der Vermittlung des Basiswissens wird besonders Wert darauf gelegt, Situationen und Erfahrungen aus dem praktischen Alltag aufzugreifen, zu reflektieren und Handlungsansätze aufzuzeigen.

Der Diskussion und dem Erfahrungsaustausch wird entsprechend Raum gegeben. Das Vorwissen der Teilnehmenden wird miteinbezogen.

## Organisatorisches

### Laufzeit und Termin

Ihre Fortbildung beginnt am 04.12.24 und endet am 05.12.24. Sie umfasst 16 Unterrichtsstunden und wird berufsbegleitend durchgeführt.

### Unterrichtszeit:

- Mittwoch 04.12.24  
08:30 bis 15:30Uhr
- Donnerstag 05.12.24  
08:30 bis 15:30Uhr

### Gesetzliche Grundlage

Aufbauend auf den Richtlinien sieht der GKV-Spitzenverband der Pflegekassen zwingend vor, dass die Betreuungskräfte in Pflegeheimen mindestens einmal jährlich eine zweitägige Fortbildung besuchen, in der das vermittelte Wissen aktualisiert und die berufliche Praxis reflektiert wird.

Im Rahmen von Heimprüfungen des MDK und der FQAs wird die regelmäßige Teilnahme an Fortbildungen kontrolliert.



### Zertifikat

Nach Abschluss der Fortbildung erhalten Sie ein Zertifikat der bbw gGmbH.