

## Weiterbildungsangebot

- AP/12/14**                    **Aktive Kommunikation in der Beschwerdesituation**
- Zielgruppe:**                    Pflegefachkräfte ambulanter, stationärer und teilstationärer Einrichtungen
- Ziele/Inhalt:**                    Wer kennt sie nicht, diese Situation. Angehörige oder Bewohner überrollen einen mit einem Beschwerdeschwall. Es gilt strukturiert und ruhig vorzugehen.  
Denn wie heißt es so schön: „Nach einer guten Beschwerdeaufnahme, entschuldigt sich der Beschwerdeführer für sein tun.“ Auf diesem Weg soll Sie dieses Seminar ein wenig voranbringen. Es werden die wesentlichen Methoden erarbeitet, wie der Druck des Beschwerdeführers konstruktiv abgebaut wird, um eine zufriedenstellende Lösung zu erreichen. Denn Beschwerdeführer sind nett. Sie wollen unsere Kunden bleiben. Dies werden wir umsetzen.
- Dozent:**                        Herr Sascha Kühnau  
Dipl. Ökotrophologe (FH), EOQ Auditor, Koch für alle Fälle, Schulung und Beratung Berlin
- Termin:**                        **28.03.2014**                    **09:00 - 16:30 Uhr**
- Gebühren:**                    **120,00 €** gelten für alle Teilnehmenden, welche von einer Mitgliedseinrichtung des Diakonischen Werkes Mecklenburg-Vorpommern e. V. entsandt werden bzw. von einer Mitgliedseinrichtung der Gesellschafter der Diakonischen Bildungszentrum Mecklenburg-Vorpommern gGmbH entsandt werden.  
**150,00 €** gelten für alle Teilnehmenden, welche nicht von einer Mitgliedseinrichtung des Diakonischen Werkes Mecklenburg-Vorpommern e. V. entsandt werden bzw. von einer Mitgliedseinrichtung der Gesellschafter der Diakonischen Bildungszentrum Mecklenburg-Vorpommern gGmbH entsandt werden.
- Seminarort:**                    Diakonisches Bildungszentrum Mecklenburg-Vorpommern gGmbH,  
Apothekerstraße 48, 19055 Schwerin  
Tel.: 0385/5006-155 od. -159  
Fax: 0385/5006-300  
E-Mail: [info@diakonisches-bildungszentrum.de](mailto:info@diakonisches-bildungszentrum.de)