

Konfliktsituationen gelassen und souverän meistern mit Patienten und im Team

So einfach geht's:

Doppelseite
kopieren
ausfüllen
faxen an:
0621 87 46 61



Kommunikationsseminar



Konflikte, Beschwerden, herausfordernde Patiententypen sind mit unangenehmen Gefühlen und Stress behaftet und gehören dennoch zum Praxisalltag. Konfliktsituationen als Chance für Weiterentwicklung und Veränderung zu sehen und mit gezielten Kommunikationstechniken, optimaler Praxisorganisation und guter Teamarbeit zu begegnen, bringt Zufriedenheit auf beiden Seiten.

Positives Konflikt- und Beschwerdemanagement mit Patienten

- Kommunikationsgrundlagen
- Wirkung von Sprache und Körpersprache
- Kommunikationstechniken für schwierige Gesprächssituationen
- Wertschätzende, klare Kommunikation (konfliktfrei formulieren - Widerstände vermeiden - Konflikten vorbeugen)
- Patienten und sich selbst in Konfliktsituationen verstehen
- Konflikt und Beschwerden als Chance wahrnehmen
- Fehlermanagement/Beschwerdemanagement/Informationsmanagement
- Stressmanagement („Anti-Ärger-Tipps“)



Positives Konfliktmanagement im Team

- Prima Klima im Team
- Konfliktmanagement mit Herz und Verstand
- Kommunikationsstörungen frühzeitig erkennen
- Gelungene Kritik-/Mitarbeitergespräche
- Tipps zum Umgang mit Kritik
- Reflektieren der eigenen Haltung
- Kraftquellen/Rituale

Jeder Teilnehmer erhält eine Teilnahmebescheinigung.

- Termin:** Mittwoch 12. September 2018
- Zeit:** Beginn 14.00 Uhr – Ende ca. 18.00 Uhr
- Veranstaltungsort:** „Trafohaus“ Das Bürgerhaus
Keplerstraße 22 / 68165 Mannheim
- Referent:** Jutta Mosig-Frey
Dipl. Sozialpädagogin / Personaltrainerin /
Prozessbegleiterin / Arzt-Fachhelferin
- Teilnahmepreis:** 59,00 € zzgl. MwSt. / pro Person
- Zielgruppe:** Ärzte, Medizinische Fachangestellte



Wir nehmen an der Fortbildung mit _____ Person(en) teil.

Mittwoch 12. September 2018

Name/Vorname der Teilnehmer
(Bitte in Druckbuchstaben)

Für Ihre Verpflegung ist gesorgt!

Datum Praxisstempel/Unterschrift