

FACHÜBERGREIFEND

„Der schwierige Patient“: Strategien für einen entspannten Arbeitsalltag

Medizinisches Personal in Arztpraxen, seien es MFA oder Ärztinnen/Ärzte, sind täglich hohen Anforderungen ausgesetzt – nicht nur fachlichen, sondern genauso denen an Zwischenmenschlichkeit und Kommunikation. Dem Patienten gegenüber nehmen sie eine anspruchsvolle Doppelrolle wahr: Einerseits als verantwortliche Kompetenzträger, die manchmal unangenehme Gespräche führen und Prozeduren vornehmen müssen, andererseits als empathische Ansprechpartner und medizinische Dienstleister, die den Wünschen und Nöten ihrer „Kunden“ stets

zugewandt begegnen sollen. Im Rahmen dieses hochwertigen, vierstündigen Intensivseminars vermittelt die Referentin kurzweilig und unterhaltsam Erkenntnisse, die Teilnehmern im Arbeitsalltag nachhaltig helfen: Nicht nur dabei, herausfordernde Situationen souveräner und konstruktiver zu lösen, sondern auch dabei, ein besseres Verständnis für sich selbst und andere zu entwickeln und dadurch ein glücklicheres Arbeitsumfeld zu prägen.

Termin:

23.10.2024, 16:00 - 20:00 Uhr

Teilnahmegebühr:

50 € pro Person
(Kaffee & Kuchen, Getränke sowie Abendessen inkl.)

Referentin:

Betül Hanisch, Personal- u. Führungskräftecoach,
Inhaberin der Knigge-Schule „Fast Perfekt“

Veranstaltungsort:

Mighty Twice Hotel Dresden
Königsbrücker Straße 121A | 01099 Dresden

2 Fortbildungspunkte



INHALTE

Körpersprache

Studien belegen, dass die nonverbale Kommunikation über 93 % der Wahrnehmung ausmacht. Der erste Eindruck bekommt keine zweite Chance! Lernen Sie, durch die richtige Körpersprache auch schwierige Patienten für sich zu gewinnen.

Gelungene Kommunikation

Wie ist das möglich: Wir alle appellieren an respektvollen Umgang und doch begegnen wir häufig Respektlosigkeiten im Alltag. Wie entsteht aus scheinbaren Nichtigkeiten ein handfester Konflikt? In diesem Teil des Seminars nehmen wir unsere Sprache genauer unter die Lupe: Welche alltäglichen Begriffe in unserem Sprachgebrauch führen unweigerlich zu Spannungen in einer Unterhaltung? Wie erzeugt man eine positive Stimmung durch die Wahl der eigenen Worte?

Umgang mit Reklamationen

Höflichkeiten in den Alltag einzubringen, fällt uns in der Regel nicht schwer, wenn unsere Patienten auch höflich zu uns sind oder ihre Laune sogar so gut ist, dass sie uns damit anstecken. Doch wie verhalten wir uns angemessen, wenn Kunden oder Patienten reklamieren oder verärgert sind?

Mit welchen Reaktionen gießen wir eher noch mehr Öl ins Feuer, und wie können wir direkten Angriffen stattdessen klug begegnen?

Motivation und Selbstreflexion

Wie reagieren Sie, wenn Sie selbst einmal verärgert, verunsichert, verängstigt sind? Wie kommen Sie aus diesem Gefühl gestärkt wieder heraus? Ist Ihnen schon aufgefallen, dass wir permanent mit uns selbst in Gedanken sprechen? Wie wertschätzend ist eigentlich die Sprache mit uns selbst?

Betül Hanisch betreibt in Freiburg ihre eigene „Knigge“-Schule, wo sie seit 2003 Strategien für ein gutes Miteinander vermittelt. Dabei verknüpft sie Ansätze aus Psychologie und Soziologie mit persönlichen Erfahrungen aus ihrer Laufbahn als Flugbegleiterin, Ausbilderin und Personalcoach.

