



Kommunikation in der Medizin  
Ute Jürgens  
Dipl.-Erw.-Pädagogin  
Peter-Sonnenschein-Str. 59  
28865 Lilienthal  
Telefon 04298-469977  
Fax 04298-469978  
Mail: [info@kommed-coaching.de](mailto:info@kommed-coaching.de)  
[www.kommed-coaching.de](http://www.kommed-coaching.de)

## **Seminareinladung:**

### **Beschwerden, Konflikte, Reklamationen – das kann sich lohnen (19 Punkte)**

Wie begegne ich Beschwerden, Aggressivität und Kritik? Reagiere ich überhaupt? Wie? Wann und auf welche Weise spreche ich jemanden auf einen Konflikt an, den ich spüre, der aber unausgesprochen in der Luft hängt? Wie gelingt es mir, einen unzufriedenen Patienten wieder positiv zu stimmen?

Diese Situationen sind zwar alltäglich, aber immer wieder unangenehm und schwierig, weil uns häufig die notwendigen Kenntnisse und Tricks für ein gutes Gespräch fehlen.

#### **Inhalte:**

- ◆ Wie bringe ich aufgeregte, aggressive oder vorwurfsvolle Menschen auf „normal-Null“?
- ◆ Wie ist der typische Konfliktverlauf?
- ◆ Was sind Feedbackregeln und wie wende ich sie an?
- ◆ Warum fällt mir das Kritisiert-werden und Kritisieren so schwer?
- ◆ Welche Tipps und Tricks, Hinweise und Ideen gibt es für ein souveränes Verhalten in schwierigen Situationen?

#### **Nutzen:**

Erlernen allgemeiner, immer wieder anwendbarer Grundregeln zur Konfliktlösung. Die TeilnehmerInnen sind entsprechenden Situationen nach dem Kurs nicht nur gewachsen, sondern erkennen in Ihnen auch die Chance zur Verbesserung des Betriebsklimas, für effektivere Arbeitsorganisation, Patientenkommunikation etc..

#### **Organisatorisches:**

Ort: Lilienthal, Adresse siehe oben

Datum: 16. (16-19.15) + 17.06.12 (9-16.15 Uhr), Transfernachmittag 18.07.2012

Gebühren: 240.- Euro + Mwst. (inbegriffen: Seminarunterlagen, TN Bescheinigung, Getränke, Imbiss am zweiten Tag)

Anmeldungen: ab sofort per Mail, Fax, Telefon.

Falls der Termin nicht passt, komme ich gerne für ein Inhouse-Seminar zu Ihnen oder biete Ihnen ein Einzelcoaching an.