

Konfliktgespräche mit Patienten souverän führen

Veranstaltungsziel

Trainieren Sie Ihre Fähigkeiten mit emotionalen oder verärgerten Patienten umzugehen – sowohl telefonisch als auch vor Ort. In unserem Seminar erhalten Sie kommunikative Werkzeuge zur Gesprächslenkung und Deeskalation, die Sie in praktischen Übungen erarbeiten.

Inhalt

Kommunikative Grundlagen von Gesprächen

Gesprächsstrukturen

Umgang mit emotionalen Gesprächspartnern

Welche Verhaltensweisen (von beiden Seiten) lassen ein Gespräch eskalieren

Umgang mit Angriffen und Killerphrasen

Deeskalation von Gesprächen

Persönliche Maßnahmen zum Stressabbau bzw. zur schnellen Beruhigung nach Gesprächen