



Herausfordernde Situationen mit Patienten erfolgreich meistern – für Medizinische Fachangestellte



**Trainings
für Medizinische
Fachangestellte**

Inhalt

Herausfordernde Patienten gehören zum Alltag von Ärzten und speziell medizinischen Fachangestellten. Uneinsichtigkeit und unerfüllbare Forderungen bei der Terminvereinbarung bis hin zu erpresserischen oder aggressiven Verhaltensweisen von Patienten erfordern bewusste Strategien und Kompetenzen, um Patienten souverän zufrieden zu stellen. Ein professioneller Umgang mit diesen Situationen ist für das Wohlbefinden des Praxisteam und des Patienten entscheidend. In diesem Seminar erlernen Sie Deeskalationsstrategien und die richtige innere Haltung, um den Umgang mit herausfordernden Patienten souverän zu meistern. Durch praxisbezogene Rollenspiele mit anschließender Videoanalyse werden erfolgreiche Handlungsstrategien geübt und reflektiert.

Das Seminar beinhaltet folgende Themen:

- Sach- und Beziehungsebene
- Die 4 Seiten einer Nachricht
- Sender Empfänger Modell
- Das Eisbergmodell
- Erfolgreich durch die richtige Grundhaltung
- Gewaltfreie Kommunikation – Ich Botschaften
- Aktives Zuhören
- Empathie im Patientenkontakt
- HAIFA-Methode (Ich bin selbst beteiligt)
- Fördernde und hemmende Kommunikation
- Deeskalationsstrategien

Büro Schwarzwald
Hansjakobstraße 3
79822 Titisee-Neustadt
Tel. 0 76 51 / 97 28 80-0
Fax 0 76 51 / 97 28 80-29

Büro Baden
Hauptstraße 44
79336 Herbolzheim
Tel. 0 76 43 / 934 632
Fax 0 76 43 / 934 638

info@mittelstandstrainer.de www.mittelstandstrainer.de

SEMINAR-MODUL 2

Methoden

Einzel- und Teamarbeit, Praxisübungen, Rollenspiele mit Camcorder, Erfahrungsaustausch

Zielgruppe

Mitarbeitende in medizinischen Praxen und Kliniken mit Patientenkontakt

Dauer

1 Tag

Teilnehmerzahl

Mind. 6, max. 8 Personen

Teilnahmegebühr

379.- Euro zzgl. gesetzlicher Umsatzsteuer inklusive Unterlagen und Tagungspauschale (ohne Übernachtung)

Inhouse-Seminar: Preis auf Anfrage

Trainer



Stefan Schilling,
Wirtschaftspsychologe (M. Sc.), Trainer und Berater

Mittelstandstrainer®

Training – Beratung – Coaching