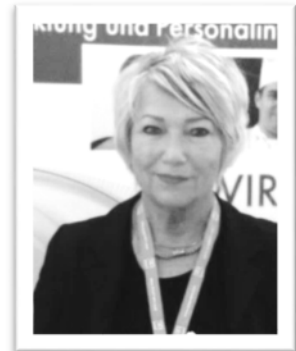




# Umgang mit schwierigen Patienten & Angehörigen

Schwierige Situationen meistern-oft einfacher gesagt als tatsächlich getan. Im Sozial-und Gesundheitssektor stellt Sie der Alltag tagtäglich vor besondere Herausforderungen. Um in schwierigen Situationen angemessen reagieren zu können, ist ein professionelles Kommunikationsverhalten unverzichtbar. Ziel dieses Seminars ist es, für Bedürfnisse zu sensibilisieren und verschiedene Kommunikationsstrategien zu nutzen, um eine freundliche und vertrauensvolle Gesprächsatmosphäre zu erzeugen.



**Ihre Ansprechpartnerin:**  
Heidi Buchfink

0381 444 380 03  
[buchfink@adwi.de](mailto:buchfink@adwi.de)

**Inhalte:**

- Der schwierige Patient: was heißt schwierig?
- Patienten und ihre Bedürfnisse/Mitarbeiter und ihre Bedürfnisse/Angehörige und ihre Bedürfnisse
- Umgang mit Patienten & Angehörigen in schwierigen Situationen
- Alltäglichen Ärger und spannungsreiche Situationen meistern
- Krisengespräche richtig führen
- Kommunikationsstrategien
- Realitätsnahe Praxisübungen

**Zielgruppe:** MA/FK aus dem Sozial-und Gesundheitswesen



**Ihre Trainerin:**  
Julia Mertins

Termin	Veranstaltungsort	Zeit
28.11.2018	Doberaner Straße 112, 18057 Rostock	09:00 – 16:30 Uhr
<p><b>Seminargebühr</b>  <b>185,00 €</b> , Förderung durch Bildungsscheck möglich, auch als Inhouse-Seminar buchbar, auch halbtags durchführbar            Im Preis enthalten sind Seminarunterlagen, Zertifikat und Pausengetränke</p>		
<p><b>Anmeldungen (Vor-und Zunamen)</b></p>		
Unternehmen (Stempel), Datum		E-Mail-Adresse, Unterschrift