

Andrea Hofmann

*Expertin für kommunikative Fitness*

**Seminar - Kommunikative Fitness**

**(K)ein schwieriger Patient**

Beschwerden sind ein Geschenk – Nehmen Sie es auch so! Wie sonst können wir besser werden und Abläufe optimieren. Der professionelle, geschulte Umgang mit schwierigen Patienten und Beschwerden entspannt und erleichtert den gesamten Arbeitsablauf.

Dieses Seminar vermittelt das Grundverständnis für die Schulung der eigenen Kommunikationsfähigkeit. Mit Techniken für schwierige Kommunikations-situationen und wertvollen Tipps für verbindliche und entspannende Formulierungen werden Sie für den Umgang mit schwierigen Patienten und Beschwerden bestens gerüstet sein.

- 1) Einfühlsame Kommunikation ist gefragt.  
Die Praxis hat sich verändert – Die Patienten auch!
- 2) Lernen Sie Ihren Gedankenmanager kennen!  
Unser Denker, unser Berater, unser Manager. Der S.E.P.P.
- 3) Die Kommunikation hinter der Kommunikation  
Kommunikation ist viel mehr als miteinander reden!  
Die Macht der Gedanken. Die Macht der Worte.
- 4) Die Einstellungen und Gefühle.  
Was nehmen wir wirklich wahr und wo kommen Gefühle her?
- 5) Das Handwerkszeug:  
Fragetechniken  
Techniken des Zuhörens  
Formulierungstechniken  
Körpersprache
- 6) Der professionelle Umgang mit schwierigen Patienten und Beschwerden  
So helfen umsichtige Sichtweisen, neue Blickwinkel und besseres Verständnis,  
einen achtsamen und wertschätzenden Umgang miteinander zu pflegen.