

Kommunikation & Service

für MFA in Administration



SCHULUNGSZIELE

Die Teilnehmenden erlernen sicheres Auftreten und gewinnbringende Kommunikation im Umgang mit Patienten und Angehörigen. Die Fähigkeiten werden in Theorie und Praxis (Gesprächsszenarien/Video-training) geschult.

SCHULUNGSINHALTE

- Grundsätzliches:
 - Wertschätzung, Echtheit, Empathie (Beratungshaltung nach Carl Rogers)
 - Rhetorik (Mimik, Körpersprache)
 - Die Worte, die ich wähle...
- Patienten und Angehörigen stehen im Mittelpunkt
- Kommunikation am Telefon (sicheres Auftreten, verbindliche Aussagen, Gesprächsinhalte)
- Kommunikation per E-Mail
- Klinisches Netzwerk (Verbindliche Empfehlungen für weitere Kontaktaufnahmen)
- Schwierige Gesprächssituationen meistern (der fordernde Patient, aufgeregte Angehörige)
- Deeskalierende Kommunikation und Verhalten



Zielgruppe

MFA



Kursplätze

max. 10



Schulungsvolumen

1 Tag



Ansprechpartner

Verwaltung INOB

0911 368 309 81
info@inob.org

DOZENTIN *Natascha Köstler*

ANMELDUNG

www.inob.org