



Impuls-Workshop:

„Konfliktmanagement“

Konflikte im Praxisteam / Umgang mit schwierigen Patienten

am **Mittwoch den 29. Februar 2012** von 14.00 - ca. 18.00 Uhr in Oldenburg

Die Anforderungen an Ihre ärztlichen Mitarbeiterinnen sind in der heutigen Zeit enorm gestiegen. Dazu tragen Leistungsdruck, Zeitknappheit, Stress, hohe Qualitätsanforderungen und anspruchsvolle Patientenwünsche erheblich bei. Wo Menschen aufeinander treffen – seien es Kollegen im Team, Ärzte und Patienten, sind Spannungen und Konflikte vorprogrammiert. Es gilt hier angemessen auf die vielen unterschiedlichen Gefühle, Erwartungen und Einstellungen zu reagieren.

Dieser Workshop möchte Ihnen praxisnah zeigen, wie es gelingen kann mit den vielen unterschiedlichen Charakteren im Praxisalltag konstruktiv umzugehen. Nicht indem Spannungen und unangenehme Situationen vermieden werden, sondern diese souverän und sicher bewältigt werden.

Inhalte des Seminars:

- Rechtzeitiges Erkennen eines Konfliktes / Missverständnis
- Die Reklamationspyramide
- Konflikte annehmen und Kritik konstruktiv angehen
- Angemessene Reaktionsmöglichkeiten
- Umgang mit beleidigenden Angriffen
- Umgang mit schwierigen Patienten
- Aktives Hinhören
- Durch Fragen zum Erfolg
- Die Macht des Schweigens
- Verschiedene Persönlichkeitstypen
- Individueller Aktionsplan
- Sie erhalten ein Teilnahmezertifikat
- Inkl. Seminarunterlagen
- Inkl. Bewirtung

Anmeldung per Fax an 0800 589 098 0098 (Gebührenfreie Faxnummer)

Teilnehmerzahl ist begrenzt. Sie erhalten eine Buchungsbestätigung.

Ich melde mich zum Workshop **„Konfliktmanagement“**
für 119,- € pro Person an (zzgl. MwSt.).

Vorname und Nachname

Veranstaltungsort:

medatixx-akademie **Oldenburg**
Industriestraße 9, 26121 Oldenburg

Kontakt: Tel.: 0951 9335 157

Fax: 0800 589 098 0098

www.medatixx-akademie.de

Unsere AGB finden Sie unter Impressum.

Praxisstempel und Unterschrift