

## vorläufiges Programm zur Weiterbildungsveranstaltung im Fachgebiet: Allgemeinpharmazie, Seminar C 2 Klinische Pharmazie, Wahlseminar D Kommunikation, 8 Std.

Montag, 17.09.2018

Montag, 17.09	J.2018	
09:00-09:45	Einstimmung, Vorstellungsrunde, Erwartungen und	Dr. Gudrun Fey
	Programmbesprechung	
	Grundlagen Kommunikation: Die Sprache als unzureichendes	
	Medium	
09:45-10:30	Ursachen von Kommunikationsstörungen	Dr. Gudrun Fey
	Sender-Empfänger-Modell	
	Eisbergmodell	
	Sach- und Beziehungsebene	
	Vier Botschaften einer Nachricht	
	Die Bedeutung von Stimme und Sprechweise	
10:30-10:45	Kaffeepause	
10:45-11:30	Aktiv zuhören	Dr. Gudrun Fey
11:30-12:30	Frageformen	Dr. Gudrun Fey
	Sichtweise durch Fragen erweitern	
	Dialektisches Modell der Fey-Tasse	
12:30-13:30	Mittagspause	
13:30-14:30	Das Beratungsgespräch	Dr. Gudrun Fey
	Ziele und Merkmale guter Beratung	
	<ul> <li>Phasen des Beratungsgesprächs</li> </ul>	
	<ul> <li>Umgang mit Missverständnissen</li> </ul>	
14:30-15:00	Drei Rollenspielthemen finden und vorbereiten (Patient, Arzt,	Dr. Gudrun Fey
	Pflegepersonal)	
15:00-15:15	Kaffeepause	
15:15-16:30	3 Rollenspiele	Dr. Gudrun Fey
	Reflexion der eigenen Körpersprache	
16:30-17:45	Umgang mit schwierigen Kunden:	Dr. Gudrun Fey
	Unterschiedliche Kundentypen	
	– Kognitiv	
17:45-18:15	Umgang mit unangenehmen Situationen, Einwänden,	Dr. Gudrun Fey
	Reklamationen, aggressiven Emotionen,	
	Das biologische Alarmprogramm	
18:15-18:30	Abschluss	Dr. Gudrun Fey