



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

Stuttgart, 18. November 2019

Referentin: **Andrea Commer**
Zeitplan und Inhalte

Montag, 18. November 2019

- | | |
|---------------|--|
| 09:00 - 09:15 | Überblick über Seminarinhalte, Eingangsrunde |
| 09.15 - 10.30 | Kommunikation und ihre Kanäle
Wie kann Kommunikation gelingen und welche Stolpersteine können mir begegnen?
Grundverständnis, Modelle und Rollenklärung |
| 10.30 - 10.45 | <i>Pause</i> |
| 10.45 - 12.15 | Vier Phasen des Beratungsgespächs
Von der Kontaktaufnahme bis zur konkreten Vereinbarung -
Überblick und Übungen |
| 12.15 - 13.15 | <i>Mittagspause</i> |
| 13.15 - 13.30 | Körper & Geist |
| 13.30 - 15.00 | Welche Kommunikationsstile gibt es und wie kann ich sie optimal einsetzen?
Aspekte des Beschwerdemanagements |
| 15.00 - 15.15 | <i>Pause</i> |
| 15.15 - 17.00 | Kleine Konfliktkunde - Missverständnisse vermeiden und eigene Gelassenheit trainieren |
| 17.00 - 17.15 | <i>Pause</i> |
| 17.15 - 18.15 | Ausgewählte weiterführende Methoden |
| 18.15 - 18.30 | Offene Fragen und Seminarabschluss |