

**Vorläufiges Programm zur Weiterbildungsveranstaltung im Fachgebiet
Allgemeinpharmazie, Seminar C2
Klinische Pharmazie, Wahlseminar D
Kommunikation, 8 Std.**

Referentin: Andrea Commer

Montag, 09.11.2020: 09:00 – 16:00 Uhr

Montag, 07.12.2020: 15:00 – 17:00 Uhr

Agenda:

Überblick über die Seminarinhalte, Eingangsrunde

Kommunikation und Ihre Kanäle

Wie kann Kommunikation gelingen und welche Stolpersteine können mir begegnen?

Grundverständnis und Modelle

Kommunikation braucht Selbstklärung

Eigene Klarheit gewinnen und stimmig kommunizieren; Aspekte des Inneren Teams

Körper & Geist

Kommunikationsstile und Umgang mit herausfordernden Situationen

Aspekte des Beschwerdemanagements

Phasen des Beratungsgesprächs

Von der Kontaktaufnahme bis zur Vereinbarung – Überblick und Übungen

Vertiefende Übungen

Offene Fragen und Seminarabschluss