



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

Stuttgart, 12. März 2019

Referentin: **Andrea Commer**  
Zeitplan und Inhalte

**Dienstag, 12. März 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      *Pause*
- 10.45 - 12.15      **Vier Phasen des Beratungsgespächs**  
Von der Kontaktaufnahme bis zur konkreten Vereinbarung -  
Überblick und Übungen
- 12.15 - 13.15      *Mittagspause*
- 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      *Pause*
- 15.15 - 17.00      Kleine **Konfliktkunde** - Missverständnisse vermeiden und  
eigene Gelassenheit trainieren
- 17.00 - 17.15      *Pause*
- 17.15 - 18.15      **Ausgewählte weiterführende Methoden**
- 18.15 - 18.30      Offene Fragen und Seminarabschluss