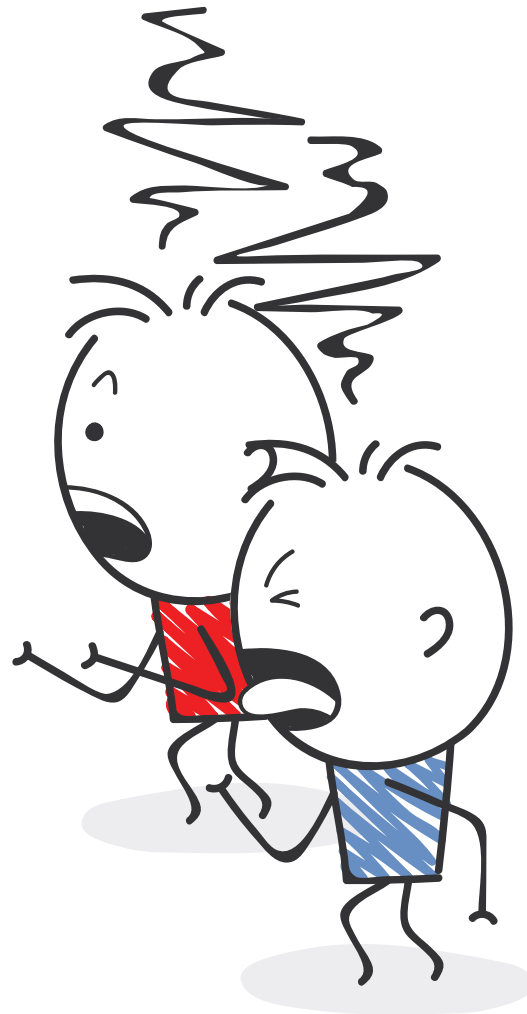
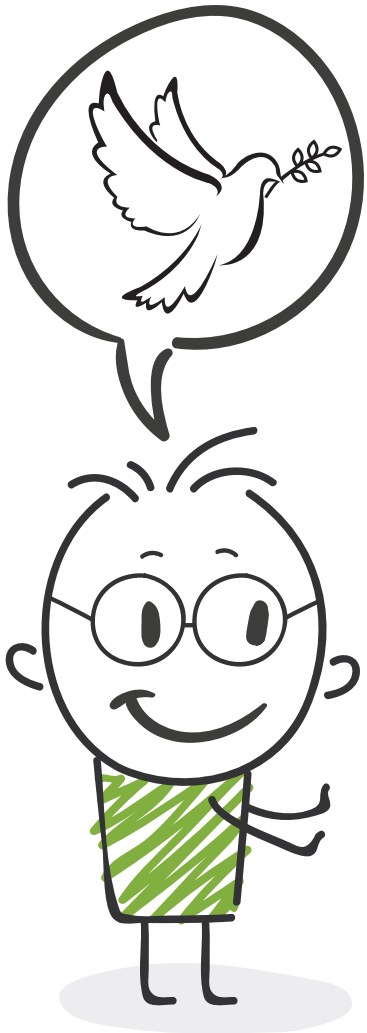

Psychologie der Gesprächsführung in schwierigen Beschwerdesituationen



Vertiefungsseminar
Beschwerdemanagement

eine Veranstaltung
des BBfG





Psychologie der Gesprächsführung in schwierigen Beschwerdesituationen



Vertiefungsseminar Beschwerdemanagement

Die Bearbeitung mündlicher respektive schriftlicher Beschwerden nimmt einen nicht unerheblichen Stellenwert in der Arbeit von Beschwerdemanager*innen ein. Dabei hat die Komplexität der Beschwerden in den vergangenen Jahren deutlich zugenommen.

Beschwerdeführer*innen sind offensiver und dominanter mit Forderungen rund um die Beschwerde. In einigen Fällen wird generalisiert und übertrieben. Schnell wird mit einer Einbindung der Öffentlichkeit gedroht. Hier ist eine effektive und effiziente Deeskalation notwendig.

In diesem Seminar richten wir unseren Blick auf die Psychologie der Gesprächsführung in schwierigen Beschwerdesituationen. Hierbei lernen wir, wie es zu einer Deeskalation ohne „faule“ Kompromisse kommen kann. Im Vordergrund steht dabei die Analyse der Persönlichkeit der Beschwerdeführer*innen und die Identifizierung von Verhaltensmustern. Die hier gesammelten Erkenntnisse binden wir dann in die Entwicklung einer effektiven und effizienten Gesprächsstrategie ein.

Das Seminar wird praxisnah abgerundet durch die Arbeit an konkreten Beschwerdefällen.

Informationen zum Seminar

Struktur der Weiterbildung

Die Fortbildung findet an 2 aufeinander folgenden Tagen ganztägig von 9:00 bis 16:00 Uhr statt. Die Teilnehmenden erhalten zum Abschluss eine Teilnahmebescheinigung sowie ein E-Book zum Thema Konfliktgespräche.

Zielgruppe der Fortbildung

Diese Fortbildung richtet sich an Personen, die im Beschwerdemanagement von Gesundheitseinrichtungen tätig sind und sich mit dem Thema Kommunikation intensiver befassen möchten. Insbesondere eignet sich die Fortbildung auch für Teilnehmende, die bereits die Basisqualifikation Beschwerdemanagement erfolgreich absolviert haben und ihre dort erworbenen Kenntnisse und Fähigkeiten vertiefen und ausbauen möchten.

Leitung der Fortbildung

Dipl. Pflegepäd. Ingrid Anslík

Dozent

Dipl.-Psych. Prof. Dr. Christian Löffing

Termine 2023

**Dienstag und Mittwoch,
12. – 13. Dezember 2023
9:00 bis 16:00 Uhr**

Kosten pro Teilnehmer

Die Lehrgangskosten betragen insgesamt 650 €

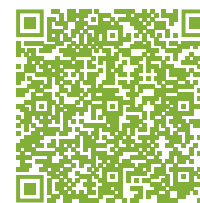
Lehrgangsort

**Prinz-Friedrich-Str. 3
45257 Essen**

Anmeldung

Es sind keine Unterlagen erforderlich. Eine einfache Anmeldung genügt. Für weitere Informationen kontaktieren Sie uns telefonisch unter: 02824 – 93 99 503 oder per Mail unter: becker@dggp-online.de.

Anmelde-möglichkeiten



Bitte nutzen Sie für die Anmeldung zur Veranstaltung das Anmelde-PDF oder die Online-Anmeldung auf der Seite:

<https://dggp-online.de>

Das Seminar wird durchgeführt von:



DGGP – Deutsche Gesellschaft für Gesundheits- und Pflegewissenschaft mbH

**Lehrgangsort:
Prinz-Friedrich-Str. 3, 45257 Essen**

Telefon: 02824 / 93 99 501
Telefax: 02824 / 93 99 510
E-Mail: info@dggp-online.de

eine Veranstaltung des



Bundesverband Beschwerdemanagement für Gesundheitseinrichtungen e. V.
Tel.: (0221) 20 10 136
info@bbfg-ev.de