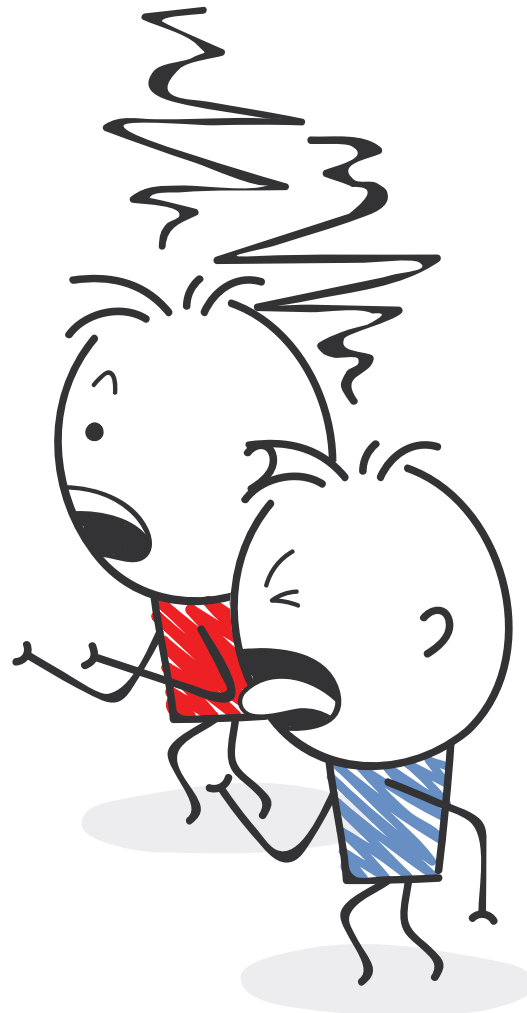
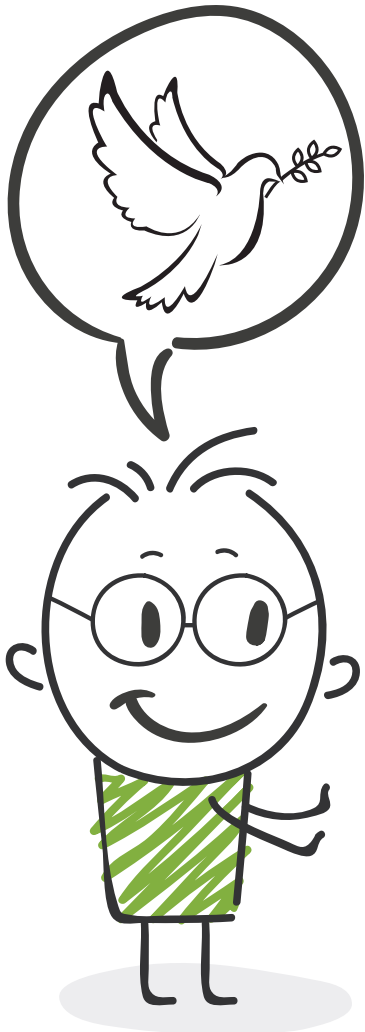


---

# Fortbildung Beschwerdemanagement Psychologie

---



Zweitägiges Seminar  
in Präsenz

eine Veranstaltung  
des BBfG





## Psychologie der Gesprächsführung in schwierigen Beschwerdesituationen



## Vertiefungsseminar Beschwerdemanagement

**D**ie Bearbeitung mündlicher und 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.

**B**eschwerdeführer\*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.

**I**n 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 zwei 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.

## Dozent

Dipl.-Psych. Prof. Dr. Christian Loffing

## Termine 2024

Dienstag, 24. und Mittwoch, 25. September 2024,  
jeweils 09:00 bis 16:00 Uhr

Anmeldeschluss ist der 26.08.2024

## Kosten pro Teilnehmer

Die Lehrgangskosten betragen insgesamt 650 €

## Lehrgangsort

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

## Anmeldung

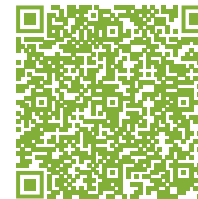
Für die Anmeldung sind keine Unterlagen erforderlich.

Kontaktieren Sie uns gerne für eine Anmeldung oder weitere Informationen:

Telefonisch: 02824 – 93 99 503

Mail: [becker@dgpp-online.de](mailto:becker@dgpp-online.de)

Online: <https://dgpp-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@dgpp-online.de](mailto:info@dgpp-online.de)

eine Veranstaltung des



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