



Programm zur Fortbildung am 08.11.19, von 14:00 bis 18:00 Uhr  
**SeCoMe** – Ihr Medical Manager | Hauptstr. 92 | 40668 Meerbusch

## „Kommunikationstraining im Gesundheitswesen“ - Modul II

Optimale Außen- und Innenwirkung durch kommunikationsstarke und zugewandte  
Mitarbeiter – Erfolg durch Zufriedenheit und Weiterempfehlung

**14:00 Uhr**

**Begrüßung und Moderation**

**Dr. Markus Groteguth** | Vorstand NRNW eG

**Regine Woywod** | Geschäftsführerin Kommunikationstraining WORT:GUT

**14:15 - 15:00 Uhr**

**Innere Kommunikation (Basiswissen) - I**

Wie die eigenen Gedanken das Verhalten steuern – unbewusste und bewusste  
Mechanismen; Bedeutung von „positivem bzw. negativem Denken“; Stärkung  
Selbstvertrauen

15:00 - 15:15 Uhr

Pause

**15:15 - 16:00 Uhr**

**Innere Kommunikation (Basiswissen) - II**

*Erarbeitung Eisbergmodell – Powerposing Amy Cuddy – Ganganalysen Samy  
Molcho*

16:00 - 16:15 Uhr

Pause

**16:15 - 17:00 Uhr**

**Beschwerdemanagement – Umgang mit schwierigen Situationen - I**

Missverständnisse vorbeugen, unterschiedliche Patientenreaktionen  
situationsgerecht und sachlich-kompetent begegnen; Perspektivenwechsel

17:00 – 17.15 Uhr

Pause

**17:15 - 18:00 Uhr**

**Beschwerdemanagement – Umgang mit schwierigen Situationen - II**

*Praktische Übung – Beschwerden direkt aus der Praxis besprechen  
Fragen und Diskussionen*