

Souveräner Umgang mit „schwierigen“ Menschen

Dieses Thema ist erfahrungsgemäß mit einigen Befindlichkeiten behaftet. Vielleicht ist genau das der Grund, warum diese Schulung so häufig von Mitarbeitenden und Führungskräften gewünscht wird.

Doch was sind eigentlich „schwierige“ Menschen? Oscar Wilde hat es so formuliert: „Einige erzeugen Freude, wohin immer sie gehen; andere, wann immer sie gehen.“

Wenn es sie doch nur gäbe: eine Anleitung, die detailliert beschreibt, wie man mit „schwierigen“ Menschen umgeht. Leider, oder besser zum Glück, gibt es die nicht, denn wir - und auch die anderen um uns herum - sind bekanntlich Individuen, einmalig eben.

08/15-Konzepte helfen da nicht weiter und werden daher in diesem Seminar auch nicht vermittelt. Dafür gibt es Kriterien und konkrete Tipps, die im „echten“ Klinikleben erprobt wurden und sich dort bewährten.

Ziel ist es, die Teilnehmenden zu ermutigen, bereits vorhandenes Wissen aufzufrischen, neue Ideen mit auf den Weg zu geben, um lösungsorientiert und souverän im Umgang mit „schwierigen“ Menschen bzw. Situationen zu agieren.

THEMENÜBERSICHT

- Kommunikation mit „schwierigen“ Menschen
- Konfliktmanagement - Deeskalation und Eskalationsstufen
- Reaktion auf eine Beschwerde - Konfliktlösung vor Ort
- Was hat das Ganze mit mir zu tun?
- Können aus „Grantlern“ Botschafter werden? Und wenn ja, wie?

Referentin / Trainerin

Die Schulungen werden durch Jessica Schäfer - studierte Gesundheitsmanagerin, Fachwirtin im Gesundheits- und Sozialwesen IHK, Lehrbeauftragte für Kommunikation und Servicequalität und Fachbuchautorin beim Springer Verlag - durchgeführt.

Seit mehr als zwei Jahrzehnten als Kinderkrankenschwester, Stationsleitung, QM-Beauftragte, in der Klinikleitung (Verwaltung) und der Beratung (www.passgenau-schaefer.de) sammelte sie Erfahrung in stationären, teilstationären und ambulanten Institutionen des Gesundheitswesens. Diese Branchenkenntnisse aus der Praxis, kombiniert mit dem Wissen aus Studium und diversen Lehrgängen, geben den Veranstaltungen Realitätsnähe, Bodenhaftung und gleichzeitig die nötige Tiefe.

So arbeite ich

Persönlich – und trotzdem mit der nötigen Distanz

Aus einem anderen Blickwinkel – aber nicht von oben herab

Praxisorientiert – und dennoch nicht ohne theoretische Grundlagen

Humor und Lachen – aber keine „fröhliche Null“

Kreativ - und trotzdem strukturiert und lösungsorientiert

Organisatorisches – kurz und knapp

- Die Seminarinhalte können gern auch als Workshop, Vortrag oder Lehrinheit angeboten werden – in Präsenz oder Online.
- Hinsichtlich der Zusammenstellung einzelner Elemente aus verschiedenen Seminaren zu einer Fortbildungsveranstaltung sind zahlreiche Variationen denkbar.
- Die endgültigen Inhalte und Schwerpunkte der Seminare werden im Vorfeld mit Ihnen abgesprochen und sind abhängig von der Institution, Zielgruppe, Teilnehmerzahl und Dauer.

Kontaktaufnahme

Sie wünschen sich weitergehende Informationen oder ein konkretes Angebot? Dann freue ich mich auf Ihre Kontaktaufnahme.

Jessica Schäfer, Jungfernweg 4, 82467 Garmisch-Partenkirchen

Tel +49 (0)8821-9646890

Mail j.schaefer@passgenau-schaefer.de

www.passgenau-schaefer.de