



Kommunikativ  
begeistern

Konflikte lösen

## Souverän in kritischen Situationen - Serviceorientierung leben

Medizinisches Personal ist tagtäglich einer hohen Belastung und einem Spannungsfeld verschiedener Anforderungen ausgesetzt. In solchen Stresssituationen ist es nicht immer einfach, den richtigen Ton zu treffen. Auch ausreichend Zeit zu finden, um auf die Bedürfnisse seiner Patientinnen und Patienten und anderer Kontaktpersonen individuell einzugehen, kann zur Herausforderung werden.

### Zielgruppe

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Charité mit Schwerpunkt auf medizinischem Personal

### Inhalte

Persönliche Standort-Analyse, Kommunikation (Fresh-up), Missverständnisse und Konflikte, Perspektivwechsel, Service-Orientierung, Selbst-Fürsorge als Basis für Service-Orientierung

### Ziel

Mit Hilfe dieses Seminars werden die Teilnehmenden:

- ihre Gesprächsführung reflektieren und verbessern können
- Techniken zum Verarbeiten des Erlebten und zum eigenen Schutz erlernen
- wissen, wie sie ihre Ressourcen stärken können, um mit schwierigen emotionalen Situationen umzugehen

### Bitte beachten



Präsenzseminar

### Dauer

2 Tage



Buchung unter [seminare.charite.de](https://seminare.charite.de)

[fortbildung@charite.de](mailto:fortbildung@charite.de)  
+49 30 450 576 666