

**Veranstaltungen in Kooperation mit dem Bundesverband
Beschwerdemanagement für Gesundheitseinrichtungen (BBfG)**

Termine 2020

WEBINARE

- **Dienstag, 24. November 2020 (16.00 h - 17.00 h)** – Kompakt-Webinar „Patientenbeschwerden auf Bewertungsportalen und in Sozialen Medien – Rahmenbedingungen, Megatrends und Social Media Monitoring“
- **Donnerstag, 25. November 2020 (16.00 h - 17.00 h)** – Kompakt-Webinar „Erfolgreich moderieren“
- **Mittwoch, 2. Dezember 2020 (17.00 h - 18.00 h)** – Kompakt-Webinar „Umgang mit schwierigen Menschen“.
- **Mittwoch, 9. Dezember 2020 (16.00 h - 17.00 h)** – Kompakt-Webinar „Systemisches Coaching bringt Sie auf neue Gedanken“

Termine 2021

- **Mittwoch, 20. Januar 2021 (16.00 h - 17.00 h)** – Kompakt-Webinar „Erfolgreich moderieren“
- **Mittwoch, 27. Januar 2021 (17.00 h - 18.00 h)** – Kompakt-Webinar „Umgang mit schwierigen Menschen“.
- **Mittwoch, 03. Februar 2021 (16.00 h - 17.00 h)** – Kompakt-Webinar „Systemisches Coaching bringt Sie auf neue Gedanken“
- **Donnerstag, 04. Februar 2021 (10.00 h - 17.00 h)** – Online-Schreibwerkstatt in drei Modulen „Schriftliche Patientenbeschwerden professionell beantworten“.

Weitere Informationen und Anmeldung zu den Webinaren auf dem ALVS-Trainerkanal:
<https://vbu.edudip.com/academy/alvs>

SEMINARE in Berlin

Donnerstag, 25. Februar 2021 (10.00 h – 17.00 h) - Gesprächstechniken für herausfordernde Gespräche mit verärgerten Patienten

Der Umgang mit verärgerten und aufgebrachten Patienten ist eine besondere Herausforderung für die Mitarbeiter/innen. Das Personal wird unvorbereitet mit den negativen Emotionen des Gesprächspartners konfrontiert. Das eintägige Kommunikationstraining vermittelt professionelle Gesprächstechniken und Handlungsabläufe für schwierige Gespräche. Die Teilnehmer üben, wie sie ein Beschwerdegespräch wieder auf eine sachliche Ebene bringen und positiv beenden können.

- **Zielgruppe:** Personal aus dem Gesundheitswesen, das Gespräche mit Patienten führt.

Freitag, 26. Februar 2021 (10.00 h – 17.00 h) - Meinen Resilienz-Engel entdecken. Resilienztraining nach LOOVANZ® (Seminar & Workshop)

Die Folgen des Shutdowns stellen die Menschen vor große Herausforderungen. Wie auch immer sich die persönliche Situation darstellt: Die Belastungen können nur mit innerer Widerstandskraft gemeistert werden. Diese psychische Widerstandskraft wird als „Resilienz“ bezeichnet. Eine innere „resiliente“ Haltung ist erlernbar und kann trainiert werden.

- **Zielgruppe:** Menschen, die belastenden Situationen ausgesetzt sind.

Tagungsort: Deutscher Caritasverband e.V. Berliner Büro Reinhardtstraße 13, 10117 Berlin

Teilnahmegebühr Seminare inkl. Tagungsunterlagen und Tagungsverpflegung:
BBfG-Mitglieder: 299,- Euro zzgl. MwSt. / Nicht-Mitglieder: 349,- Euro zzgl. MwSt.
Anmeldung bei: ALVS, Tel.: 02204 / 86799-20, Fax: -21, E-Mail: info@alvs.de