

## Termine 2020

### WEBINARE

- **Donnerstag, 5. November 2020 – Online-Schreibwerkstatt in drei Modulen „Schriftliche Patientenbeschwerden professionell beantworten“.**
- **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“**
- **Mittwoch, 2. Dezember 2020 (17.00 h - 18.00 h) – Kompakt-Webinar „Umgang mit schwierigen Menschen“.**

Weitere Informationen und Anmeldung zu den Webinaren bei der VBU-Akademie:  
<https://vbu.edudip.com/academy/alvs>

### SEMINARE in Berlin

#### **Donnerstag, 26. November 2020 (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, 27. November 2020 (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 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](mailto:info@alvs.de)

**Anmeldeschluss für die Seminare in Berlin:** 6. November 2020

Das gesamte **ALVS-Seminarprogramm** finden Sie unter:

<https://www.alvs.de/50.0.html>