
WICHTIGE HINWEISE

Anmeldung

Bitte geben Sie bei Ihrer Anmeldung Veranstaltungsnummer, Thema, Vorname, Name, Dienststelle, Dienstanschrift, E-Mail-Adresse und Bundesland an. Ihre schriftliche Anmeldung richten Sie bitte an: Akademie für Öffentliches Gesundheitswesen, Veranstaltungsbüro, Kanzlerstraße 4, 40472 Düsseldorf oder Fax: (02 11) 3 10 96-34 oder E-Mail:

veranstaltungsbuero@akademie-oegw.de

Download des Anmeldeformulars:

www.akademie-oegw.de/service/anmeldeformular.html

Telefonische Vormerkungen können wir leider nicht annehmen. Für telefonische Rückfragen stehen wir Ihnen gerne unter Telefon (02 11) 3 10 96 - 11 zur Verfügung.

Teilnahmeentgelt

Wenn Sie innerhalb der öffentlichen Verwaltungen in den Trägerländern der Akademie (Berlin, Brandenburg, Bremen, Hamburg, Hessen, Mecklenburg-Vorpommern, Niedersachsen, Nordrhein-Westfalen, Rheinland-Pfalz, Schleswig-Holstein) oder dem Freistaat Thüringen Aufgaben des Öffentlichen Gesundheitsdienstes wahrnehmen, zahlen Sie kein Teilnahmeentgelt.

Für alle anderen Personen beträgt das Teilnahmeentgelt 190,00 Euro pro Tag.

Newsletter der Akademie

Der Newsletter der Akademie erscheint monatlich und informiert über Neuigkeiten aus der Akademie, Veranstaltungen, Terminaktualisierungen und freie Plätze in Fortbildungsveranstaltungen. Hier können Sie den Newsletter kostenfrei abonnieren unter der Kurz-URL: goo.gl/4ya6sc



Akademie für
Öffentliches
Gesundheitswesen
in Düsseldorf

Fortbildungsveranstaltung S20/2021
am 11. Mai 2021

Fortbildungsveranstaltung S21/2021
am 19. Mai 2021
(Wiederholungsveranstaltung)

**Herausforderndes Verhalten von
Bürgern am Telefon – Was tun?**

**Digitale Veranstaltung
über Webex Meetings**

Bitte nutzen Sie die Möglichkeit des Webex Test Einloggens da eine aktive Teilnahme an den praktischen Übungen an die Nutzung der Kamera- und Mikrofonfunktion ihres Endgeräts gebunden ist.

INHALT UND (LERN-)ZIELE

Je länger die Einschränkungen durch die Pandemie andauern, desto mehr summieren sich die Belastungen. Nicht nur für die Bürgerinnen und Bürger, die durch Krankheit, Isolation oder Quarantäne unmittelbar davon betroffen sind, sondern auch für die Mitarbeiter:innen der Gesundheitsämter, die täglich mit ihnen telefonieren. Wenn Bürgerinnen und Bürger Mitarbeiter:innen verbal attackieren oder ihnen ungefragt ihre Leidensgeschichte aufbürden, ist es manchmal herausfordernd, ruhig und freundlich zu bleiben und den Gesprächspartner zur Mitarbeit zu bewegen.

In der Veranstaltung werden zunächst grundlegende Modelle zur Kommunikation aufgefrischt, um dann zu überprüfen, welche sich besonders eignen, um fordernden Gesprächspartnern am Telefon „den Wind aus den Segeln zu nehmen“. Sie werden die Gelegenheit bekommen, eigene Strategien zu erarbeiten, wie mit herausfordernden Gesprächssituationen umgegangen werden kann und diese an Fallbeispielen praktisch auszuprobieren. Ein besonderer Schwerpunkt wird auf den Umgang mit fremden und eigenen Emotionen gelegt. Weitere wichtige Themen sind Selbstschutz und Psychohygiene.

Zielgruppe

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Gesundheitsämter, die sich Unterstützung und kollegialen Austausch wünschen, um am Telefon gelassen und souverän anspruchsvolle Situationen zu meistern.

Leitung

Dr. Henrike Hölzer, MME, Supervisorin, Mediatorin und Coach
Annette Fröhmel

Veranstaltungsort

Online über Webex Meetings

Nähere Informationen finden Sie [hier](#).

🕒 DIENSTAG 11. MAI UND MITTWOCH 19. MAI

- 09:30 Begrüßung, Einführung in die Thematik und Vorstellung
- 10:00 „Nichts ist so praktisch, wie eine gute Theorie“- Kommunikationsmodelle
- 11:00 Pause
- 11:15 Werte, Emotionen und Bedürfnisse – Die Grundlagen von Verständigung
- 12:45 Mittagspause
- 13:45 A) Professionelle Gesprächsführung am Telefon: Diskussion und Übung an Fallbeispielen
- 14:30 Pause
- 14:45 „Freundlich, aber bestimmt“: Grenzen setzen nach Innen und Außen
- 15:15 B) Professionelle Gesprächsführung am Telefon: Diskussion und Übung an Fallbeispielen

Pausen- und Vortragszeiten können sich – je nach Unterrichtserfordernissen – ändern.

Ende des Tagesprogramms ca. 16:15 Uhr

Die Anerkennung der Veranstaltung als Fortbildungsmaßnahme ist bei der zuständigen Kammer oder Institution beantragt.

Die wissenschaftliche Leitung sowie die Vortragende erklärt, dass die Inhalte der Fortbildungsmaßnahme produkt-und/oder dienstleistungsneutral gestaltet sind.

Die wissenschaftliche Leitung und alle Vortragenden verneinen Interessenkonflikte.

Die wissenschaftliche Leitung und alle Vortragenden verneinen Sponsoring.

REFERIERENDE UND MODERATION

Dr. phil. Henrike Hölzer, MME
Beratung, Supervision & Coaching
www.henrike-hoelzer.de

Annette Fröhmel
Ärztliche Referentin für Psychiatrie
Akademie für Öffentliches Gesundheitswesen
Kanzlerstraße 4, 40472 Düsseldorf