
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 und 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 abonnieren unter der Kurz-URL: goo.gl/4ya6sc

Wichtige Hinweise

Veranstaltungsort

Cisco Webex-Meetings

Sie erhalten die Zugangsdaten zeitnah nach Ihrer Anmeldung.

Wir empfehlen mit einem PC oder Laptop am Webseminar teilzunehmen und ein Headset zu verwenden.

Falls Sie bisher noch nie an einem Webex-Meeting (Webseminar) teilgenommen haben, sollten Sie vor dem Webseminar die Technik testen (siehe unten). Testen Sie unter identischen Bedingungen wie am Tag des Webseminars; so ist sichergestellt, dass keine überraschenden Firewall-Probleme oder sonstige Hindernisse die Verbindung zum Webex-Server und Ihre erfolgreiche Teilnahme am Webseminar beeinträchtigen.

Hier erreichen Sie die Testseite:

www.webex.com/de/test-meeting.html

Bei Problemen setzen Sie sich bitte mit Ihrer IT-Abteilung in Verbindung.



Fortbildungsveranstaltung S7/2022

Herausforderndes Verhalten von Bürgern am Telefon – Was tun?

für Mitarbeiter:innen der Gesundheitsämter

am 28. Januar 2022

Online-Veranstaltung über Webex Meetings

Bitte nutzen Sie die Möglichkeit des Webex-Test-Einloggens, da eine Teilnahme an den Übungen an die Nutzung der Kamera- und Mikrofonfunktion ihres Endgeräts (PC, Tablet oder Smartphone) gebunden ist.

Achtung! Eine Teilnahme an den Teilgruppenübungen ist per Smartphone nicht möglich!

(Näheres unter:

Wichtige Hinweise, Veranstaltungsort)

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

Veranstaltungsleitung:

Dr. Henrike Hölzer, MME, Supervision, Mediatorin und Coach
Annette Fröhmel, Ärztin

Veranstaltungsort:

Cisco Webex-Meetings
Nähere Informationen finden Sie unter:
Wichtige Hinweise, Veranstaltungsort



FREITAG, 28. JANUAR 2022

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 Unterrichts-Erfordernissen – 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
Kanzlerstr. 4, 40472 Düsseldorf