

## Anmeldung über [www.fortbildungen.bioscientia.de](http://www.fortbildungen.bioscientia.de)

- Die Fortbildung richtet sich an Ärztinnen, Ärzte und Praxisteams, die Teilnehmerzahl ist begrenzt.
- Die Kosten für die Veranstaltung betragen 35,00 € pro Teilnehmer. Die Rechnung erhalten Sie nach der Veranstaltung.
- Bitte melden Sie jede Person einzeln an. Wichtig dabei ist: Jede E-Mail-Adresse kann nur 1x pro Webinar registriert werden. D. h., jede/r TeilnehmerIn muss mit einer eigenen E-Mail-Adresse angemeldet werden, sofern nicht alle gemeinsam von einem Gerät aus teilnehmen.
- Nach Ihrer Online-Anmeldung erhalten Sie zeitnah eine E-Mail mit Ihrem Einwahllink. Sollten Sie diese **nicht** erhalten haben, nehmen Sie bitte **rechtzeitig vor dem Webinar** Kontakt mit uns auf. (bitte auch den Spam-Ordner prüfen)
- Wir nutzen für die Durchführung Zoom. Bitte informieren Sie sich rechtzeitig über Ihre Einwahlmöglichkeiten. (vgl. auch Veranstaltungskalender/F&A)



Hier gelangen Sie direkt zur  
Online-Anmeldung



Für Ärzte und Praxisteams

## Souveräner Umgang mit "schwierigen" Patienten

Mittwoch, 27. September 2023  
15:00 – 17:00 Uhr Live

Online-Fortbildung

In Konfliktsituationen souverän  
bleiben: Ruhe bewahren,  
Emotionen kontrollieren und  
professionell reagieren



Sehr geehrte Frau Kollegin, sehr geehrter Herr Kollege,  
liebes Praxisteam,

jeder Arzt kennt „schwierige“ Patienten. Und jede  
Praxismitarbeiterin auch, wobei erfahrungsgemäß die  
Patienten weniger Scheu haben, bei den Mitarbeitern  
an der „Front“ ihren Unmut und ihre Verärgerung  
auszulassen als beim Arzt selbst.

In derartigen Situationen gilt es, Ruhe zu bewahren,  
die eigenen Emotionen zu kontrollieren und professionell  
zu reagieren. Welche Strategien können beim souveränen  
Umgang mit solchen Konfliktsituationen helfen?

In diesem Seminar erhalten Sie Tipps für mehr Sicherheit  
und flexible Handlungsoptionen im Umgang mit  
verschiedenen Typen „schwieriger“ Patienten:  
Von aggressiven Patienten über Patienten, die gerne  
und viel reden, bis hin zu besonders anspruchsvollen  
Patienten. Und dabei werden auch die Auswirkungen  
von Internet etc. auf das Anspruchsverhalten der  
Patienten thematisiert.

Wir laden Sie herzlich dazu ein und freuen uns  
auf Ihre Teilnahme.

Ihr Bioscientia Labor  
in Kooperation mit Ihrer Laborgemeinschaft

## Referentin

**Dr. Andrea Schuhmacher** | Diplom-Psychologin  
Beraterin, Trainerin & Coach für Personalentwicklung

## Programm

**Mittwoch, 27. September 2023**  
15:00 - 17:00 Uhr Fortbildung

## Die Lerninhalte im Überblick

- **Prophylaktisches Verhalten** – damit  
Patienten gar nicht erst „schwierig“ werden
- **Instrumente der Kommunikation** –  
besonders für Konfliktsituationen
- **Strategien für den Umgang mit  
unterschiedlichen „schwierigen“  
Patiententypen**
- **Gesprächsstrategie für den Umgang  
mit aggressiven, verärgerten Patienten**
- **Praxistipps:**  
Was tun, wenn nichts mehr geht?