



Samtaler med patienter/pårørende, der er utilfredse, vrede eller kede af det

Hvad kan man sige og hvordan?

Kommunikationsstrategier i pressede situationer

Ved kommunikationsrådgiver Linda Svenstrup Munk, Juliane Marie Centret.

På dette kommunikationskursus får du teoretisk indsigt i og **praktiske redskaber** til at håndtere patienter/pårørende, der er utilfredse eller vrede
Kurset er et tilbud til sekretærer, sygeplejersker og læger - tværfagligt.

Tid og sted

19. april 2012 kl. 8.30 – 12.00

Det store auditorium på 4074

Kurset tager udgangspunkt i deltagernes egne cases, som medbringes på dagen

Tilmelding nedenfor eller via e-mail til: linda.svenstrup.munk@rh.regionh.dk

Tilmeldte fra _____



Samtaler med vrede, aggressive og frustrerede patienter

Redskaber i teori og praksis



Program

- Grundregler og strategier i kommunikation med vrede personer
 - Strategier
 - Automatreaktioner
 - Bevidsthedsstrategier
 - 4 typer gensvar
 - Konstruktiv kommunikation:
 - At sætte grænser og komme med konstruktive forslag
 - Gifafsprog: Ikke voldelig kommunikation, Positive handlingsanvisninger
 - Andre grundstrategier:
 - Flying by the voice
 - Aktiv Lytning
 - Åbne spørgsmål
 - Spejling,