

# KOMMUNIKATIONSLEHRGANG

für junge Apotheker/innen und  
Pharmazeuten im Praktikum

36  
Fortbildungs-  
punkte &  
kostenfrei

Referentin: Frau Dunja Krieger

## 4-tägiger Lehrgang – Souveränität und Sicherheit im Berufsleben:

- + Wie öffne ich Menschen für ein **Gespräch**?
- + Wie erkenne ich **Zielgruppen** und wie spreche ich sie an?
- + Wie bekomme ich **Laien- und Expertensprache** unter einen Hut?
- + Wie funktioniert zielführende **Patientenkommunikation** in fordernden Situationen?
- + Wie fördere ich **Adherence** und **Therapiesicherheit** im Apothekenalltag?

Erfolgreiche und bewusste Kommunikation ist die Schlüsselqualifikation für alle Beratungsgespräche in der Apotheke.



Nürnberg:  
MODUL 1:  
15. & 16.11.18  
MODUL 2:  
29. & 30.11.18

Die  
Teilnehmerzahl ist  
auf 15 Personen  
begrenzt, also gleich  
verbindlich anmelden:  
[tle@extravert.de](mailto:tle@extravert.de)

Wo: Gehe Pharma Handel GmbH  
Neumeyerstraße 82  
90411 Nürnberg

# MODUL 1 (jeweils von 10.00 – 17.30 Uhr)

**JETZT  
ANMELDEN:**

[t1e@extravert.de](mailto:t1e@extravert.de)

**TAG 1**

## GRUNDLAGEN DER KOMMUNIKATION

- + Kommunikationspsychologie, Körpersprache, Non-Verbales
- + Wie öffne ich Menschen für das Gespräch? – Zugang schaffen
- + Zielgruppe ansprechen
- + Menschentypen einteilen und verstehen
- + Generationen im Wandel

**TAG 2**

## GRUNDLAGEN DER PATIENTENKOMMUNIKATION

- + Gesprächsführung: Richtig Zuhören – Richtig Fragen
- + Umgang mit Emotionen, Ängsten und Tabuthemen
- + Das Beratungsgespräch im Allgemeinen
- + Laiensprache: Den Patienten verstehen
- + Expertensprache: Versteht der Patient mich?
- + Umgang mit Konfliktsituationen

# MODUL 2 (findet aufbauend auf MODUL 1 statt, jeweils von 10.00 – 17.30 Uhr)

**TAG 1**

## ALLGEMEINE KOMMUNIKATION IN DER APOTHEKE

- + Fit for Customer – Spezielle Gesprächssituationen in der Apotheke und Patientenbilder
- + Gesprächsführung und Fragetechnik im Apothekenalltag anhand der BAK-Leitlinien
- + Leitlinienkompetenz bei häufigen Selbstmedikationsthemen
- + Schwierige Patienten, Zeitmanagement und Kommunikation unter Stress
- + Kommunikation mit Fachkreisen

**TAG 2**

## SPEZIELLE KOMMUNIKATION IN DER APOTHEKE

- + Pharmaceutical Care – Der Patient im Beratungszyklus
- + Motivierende Gesprächsführung zur Erhöhung der Adherence
- + Kommunikation im Rahmen der Arzneimitteltherapiesicherheit, Umgang mit Interaktionen, Nebenwirkungen und Pharmakovigilanz
- + Umgang mit Arzneimittelfehlgebrauch
- + Medikationsplan und Medikationsmanagement
- + Mitarbeiterkommunikation – Das Team als Einheit