

## Allgemeine Hinweise

Die Veranstaltungen finden im Bildungszentrum der Landesärztekammer Hessen statt.

## Anmeldung

Bitte melden Sie sich mit unserem Anmeldeformular an (siehe Website).

## Interessentenliste

Für die Kurse, die ohne Veranstaltungstermin ausgeschrieben sind, wird eine Interessentenliste geführt. Bei Interesse melden Sie sich bitte mit dem Anmeldeformular unverbindlich an. Bei ausreichender Interessentenzahl wird ein Kurstermin festgelegt, über den wir Sie schriftlich informieren.

## Teilnahmebescheinigung / Zertifikat / Urkunde

Teilnahmebescheinigung nach erfolgreichem Abschluss des Lehrgangs

## Übernachtung im Gästehaus

Wenn Sie im Gästehaus übernachten möchten, melden Sie sich bitte mit dem Formular „Buchungsanfrage Gästehaus“ an (siehe Website).

Änderungen vorbehalten  
Stand: November 2023



Ausführliche Informationen finden Sie auf unserer Website:



### Kontakt:

Diana Wölk  
Fon: 06032 782-121  
E-Mail: [diana.woelk@laekh.de](mailto:diana.woelk@laekh.de)

### Telefonsprechzeiten:

Montag bis Donnerstag 08:00 bis 16:00 Uhr  
Freitag 08:00 bis 14:00 Uhr

### Carl-Oelemann-Schule der Landesärztekammer Hessen

Carl-Oelemann-Weg 5 | 61231 Bad Nauheim  
Fon: 06032 782-100 | Fax: 06032 782-180  
E-Mail: [verwaltung.cos@laekh.de](mailto:verwaltung.cos@laekh.de)  
[www.carl-oelemann-schule.de](http://www.carl-oelemann-schule.de)



Landesärztekammer Hessen  
Körperschaft des öffentlichen Rechts

COS

# Aggression im Praxisalltag

- Lösungsstrategien im Praxisalltag -

für Medizinische Fachangestellte



[www.carl-oelemann-schule.de](http://www.carl-oelemann-schule.de)

## **Aggression im Praxisalltag - Lösungsstrategien im Praxisalltag      PAT 23**

Mitarbeiter/-innen im Gesundheitswesen sind häufig stressigen Alltagssituationen ausgesetzt.

Die Stressbelastung wird verstärkt durch die häufig festzustellende Zunahme von aggressiven Verhaltensweisen, Wutausbrüchen, verbale Entgleisungen, gepaart mit Respektlosigkeit und Unhöflichkeiten.

In diesen anspruchsvollen Gesprächssituationen, insbesondere mit Patienten und Patientinnen, ist es wichtig eine Sensibilität für Frühwarnsignale zu haben, ein souveränes Auftreten auszustrahlen, Sprache und Körpersprache bewusst und konstruktiv einzusetzen sowie Strategien zur Deeskalation anzuwenden.

Die Fortbildung zielt auf die Erweiterung der Kommunikationskompetenz für diese herausfordernden Gesprächssituationen ab.

### **Inhalte:**

Risikosituationen und Gründe für aggressives Verhalten / Frühwarnsignale erkennen  
Konstruktives Konfliktmanagement mit aggressiven Patient/-innen  
Kommunikation, Wirkung von Sprache und Körpersprache im Konflikt  
Regeln der Deeskalation  
Praxisinternes Hilfesystem  
Wahrnehmung eigener Emotionen / Souveränität und Sicherheit ausstrahlen  
Abgrenzung / Selbstfürsorge

**Kursdauer:** 8 Stunden

**Termin PAT 23:** Interessentenliste

**Gebühr:** 125 €

**Zeit:** 09:30–16:45 Uhr

