

Lehrgang des B.A.H. in Kooperation
mit dem Saarländischen Apothekerverein e.V.

Bundesverband
der Arzneimittel-
Hersteller e.V. **B.A.H.**[™]
beraten • analysieren • handeln

KOMMUNIKATIONSLEHRGANG

„Patientenkommunikation für Apotheker/innen“

Fortbildungs-
punkte beantragt
& **kostenfrei**

Referentin: Frau Sabine Schlüter, Apothekerin

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.

Saarbrücken:
MODUL 1:
08. & 09.09.18
MODUL 2:
29. & 30.09.18

Die
Teilnehmerzahl ist
auf 15 Personen
begrenzt, also gleich
verbindlich anmelden:
[geschaeftsstelle@
apothekerverein-saar.de](mailto:geschaeftsstelle@apothekerverein-saar.de)

Die Anmeldung ist verbindlich.
Bei Nicht-Teilnahme wird eine
Stornogebühr von 100 € erhoben.



MODUL 1 (jeweils von 10.00 – 17.30 Uhr)

JETZT ANMELDEN:
geschaeftsstelle@
apothekerverein-saar.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