

Gabriele Wilhelmer– Pripfl

SEMINAR

# ABGRENZEN

im Patient\*innenkontakt



*Sicherheit & Professionalität in allen Situationen*

**Die Arbeit als Dienstleister\*in im Gesundheitswesen ist an und für sich schon sehr herausfordernd. Wenn Sie Kontakt mit Patient\*innen haben, sind Sie zusätzlich gefordert.**

Sie haben oft Einblicke in schwere Schicksale und werden mit hohen, teilweise unerfüllbaren Erwartungen konfrontiert. Oft auch mit Emotionen, die schwer zu handeln sind.

Um solche Situationen einerseits professionell zu meistern, dabei empathisch zu bleiben und von eigenen Gefühlen nicht dauerhaft belastet zu sein, ist Abgrenzung ein Muss. Dieser Workshop unterstützt Sie dabei, sich abgrenzen zu können und dabei den Patient\*innen das Gefühl zu geben, dass sie wichtig sind und alles für sie getan wird, was möglich ist.

Für

**Mitarbeiter\*innen, die Kontakt mit Patient\*innen haben – persönlich, am Telefon oder per Mail.**



---

Streitmanngasse 63, 1130 Wien  
Mobil: +43 664 513 53 57

mail@dieichoase.at  
**WWW.DIEICHOASE.AT**

---

# Gabriele Wilhelmer– Pripfl

S E M I N A R

## Ziele & Nutzen

### **Sie**

- können sich besser abgrenzen und in herausfordernden Situationen Ruhe bewahren - nach außen und „nach innen“
- können emotionalen Kund\*innen professionell begegnen
- kennen Möglichkeiten, sich nach anstrengenden Gesprächen mit Klient\*innen schneller zu entspannen bzw. regenerieren
- haben für immer wiederkehrende grenzüberschreitende Situationen passende Formulierungen bei der Hand
- haben bei herausfordernden Situationen mehr Sicherheit.

## Inhalt

- Inhalts- und Beziehungsebene
- Der bewusste Umgang mit diesen Ebenen - das sorgt für rhetorische und innere Sicherheit!
- Professioneller Umgang mit emotionalen Patient\*innen
- Formulierungen, um sich klar und zugleich höflich (mindestens korrekt) abzugrenzen
- Konkrete Argumentations- und Formulierungsbeispiele für häufig wiederkehrende Situationen
- Bewusster Einsatz von Körpersprache sowie
- Stimme, Sprache und Wortwahl, um sich selbst zu unterstützen und nach außen Respekt einzufordern
- Spontan – Entspannungstechniken, um nach schwierigen Gesprächen rasch wieder emotional ausgeglichener zu sein.

**Wir arbeiten an konkreten Beispielen aus Ihrer täglichen Berufspraxis und finden individuelle Lösungen für Ihre Anliegen. So können Sie das Gelernte und die Ideen prompt anwenden und umsetzen.**



# Gabriele Wilhelmer– Pripfl

S E M I N A R

## Methoden



- Impulsreferate
- Übungen
- Arbeiten an konkreten Arbeitssituationen
- Erfahrungsaustausch
- Diskussion
- Reflexion
- Feedback

## Dauer

2 Tage

## Teilnehmer\*innen

Mindestens 8, maximal 12 Teilnehmer\*innen

## Wer braucht es

**„Abgrenzen im Patient\*innenkontakt“ ist besonders wertvoll für Mitarbeiter\*innen, die telefonisch, persönlich oder schriftlich mit Patient\*innen arbeiten und sich professionell und zugleich wertschätzend abgrenzen möchten.**

---

**ERFOLG KANN AUCH LEICHT SEIN.**

**Ich freue mich auf ein Gespräch mit Ihnen!  
Gabriele Wilhelmer– Pripfl**



---

Streitmanngasse 63, 1130 Wien  
Mobil: +43 664 513 53 57

mail@dieichoase.at  
**WWW.DIEICHOASE.AT**

---