

„Kommunikation im Notrufdialog“ - Tagesseminar

Schwerpunktinhalte (Tagesseminar):

- Grundmerkmale der Kommunikation und Kommunikationsmodelle
- Psychologische Aspekte im Notrufdialog: selektive Wahrnehmung und Interpretation von Informationen
- Professionelle, zielorientierte Gesprächsführung und -steuerung
- Anrufermanagement unter Berücksichtigung des Faktors Zeit
- Wirkungsweise von Kommunikationstechniken und deren praktische Anwendung
- Leitlinien für den Umgang mit Extremsituationen und schwierigen Anrufertypen
- Praxistraining in der Gesprächsführung anhand von Fallbeispielen
- Feedback / Grundsätze und Regeln