



**Annika Hamachers**

hat am 27.10.2007 erfolgreich  
teilgenommen an der Veranstaltung

## **Professionelles Verhalten in schwierigen Gesprächssituationen**

**Inhalte:**

**Deeskalationsstrategien  
am Beispiel von LVM-spezifischen  
Fallstudien**

**Grundlage der  
Kommunikationspsychologie:  
das Eisberg-Modell**

**Überbringen  
schlechter Nachrichten:  
die Isolationstechnik**

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'M. Schulte', is written over the printed name and title.

**Trainer**

**Dipl.-Psych- Matthias Schulte  
-buw customer care academy-**

**[buw]**

Z  
E  
R  
T  
I  
F  
I  
K  
A  
T