

Professionelle Kommunikation im Klinikumfeld

Kommunikative Kompetenz erweitern

- Zielgruppe: Mitarbeiter in Sozial- und Pflegeberufen
- Ziele: In diesem Training werden Ihnen individuelles Fehlverhalten im Rahmen der Gespräche mit Patienten, Angehörigen oder Teammitgliedern bewusst gemacht. Sie erlernen Methoden und Techniken, mit denen Sie Ihre kommunikative Kompetenz erweitern, um in unterschiedlichsten Situationen flexibel und sicher damit zu arbeiten.
- Seminarinhalte:
- Vier Seiten einer Nachricht
 - Fragetechnik
 - Einnahme einer serviceorientierten Haltung im Umgang mit schwer erkrankten Patienten und deren Angehörigen
 - Bedeutung persönlicher Präsenz und Sicherheit für den Patienten
 - Voraussetzungen und Techniken der Gesprächsführung
 - Gestaltung des Erstkontaktes, Beratungs-, Aufklärungssituationen und Alltagskommunikation
 - Verhalten in Krisensituationen
 - Beziehung und Kommunikation mit Angehörigen
 - Umgang mit Patientenwünschen und -beschwerden
 - Grundelemente professioneller Kommunikation im Team
 - Gemeinsame Werte
 - Kommunikation im Team als Schlüssel zum Behandlungserfolg
 - Konflikte konstruktiv und zielorientiert gestalten
- Methoden: Vortrag, Gruppenübungen, Feedback nach Gruppenübungen, Arbeit im Plenum, Metaplan, Flipcharts, vorbereitete Arbeitsseiten, *Lehrfilme*
- Dauer: 2 Tage