

## Serviceorientierte Kommunikation im Gesundheitswesen

### Kurzbeschreibung:

Möchten Sie Ihre Kommunikationskompetenz erweitern, ohne dass es gekünstelt oder verkrampft wirkt, und Ihren wertschätzenden Wortschatz weiterentwickeln? Oder kennen Sie eine Person, die ihre fachliche Arbeit mit Bravour erledigt, deren größte Stärke jedoch nicht in der Kommunikation liegt? Dann sind Sie herzlich eingeladen, an diesem Training teilzunehmen bzw. dieses zu empfehlen!

Überlegen Sie noch, welche Gründe für serviceorientierte Kommunikation sprechen? Dann sind vielleicht folgende Argumente für Sie hilfreich:

- Kommunikation entscheidet über das Betriebsklima, hilft Teams effizient zu leiten und hat Auswirkungen auf Engagement und Leistung.
- Ob Mitarbeiter „Botschafter“ oder „Verhinderer“ von gelebtem, authentischem Service sind, entscheidet zu einem Großteil die Art und Weise ihrer Kommunikation.
- Vertrauen in die Kompetenz des Personals gründet nicht nur auf medizinischen, pflegerischen Kenntnissen und Fertigkeiten, sondern auch auf die Fähigkeit zu empathischer und professioneller Kommunikation.

### Themenschwerpunkte:

#### Teil 1: Grundmerkmale der Kommunikation

- Verbale und nonverbale Kommunikation
- Das „Vier-Ohren-Modell“

#### Teil 2: Steigern der Kommunikationskompetenz

- Kennenlernen verschiedener Kommunikationsstile
- Reflexion des eigenen Kommunikationsstils
- Das „innere Team“
- Kritik konstruktiv äußern
- Aktives Zuhören

## Teil 3: Serviceorientierte Kommunikation im Gesundheitswesen

- Warum in Kommunikation investieren?
- Voraussetzungen für erfolgreiche Kommunikation
- Erfolgreiche Kommunikation am Empfang, in Besprechungen, bei der Visite etc.
- Gesprächsförderer und Gesprächsstörer - Do's & Dont's der Kommunikation
- Kommunikation bei Fehlern und Beschwerden

### Mögliche Exkurse:

- Exkurs I: Telefongespräche professionell führen
- Exkurs II: schriftliche Kommunikation - Service bei Briefen und Mails

### Zielgruppe:

- Mitarbeiter in Leitungspositionen - aber auch die, die täglich an der Basis eingesetzt sind
- Erfahrenes Personal genauso wie Berufsanfänger oder Auszubildende
- Menschen, die festgestellt haben, dass sie mit ihrem Kommunikationsstil Erfolg haben und ihn deshalb weiter verfeinern möchten

### Dauer:

1 - 3 Tage