

# Patientenkommunikation im Klinikalltag

Die richtigen Worte in schwierigen Situationen finden

## **Beschreibung:**

Bei der täglichen Arbeit mit Patienten und Angehörigen treffen verschiedene Persönlichkeiten in außergewöhnlichen Situationen aufeinander: Der Patient mit seiner gesundheitlichen Einschränkung, Angehörige mit ihren Ängsten und die Mitarbeiter, die meist unter Ziel- und Zeitdruck stehen. Dadurch können knifflige Situationen, wenn nicht sogar zeitraubende und belastende Konflikte entstehen. Gerade in Situationen der Hoffnungslosigkeit, Verzweiflung und Trauer fällt es Ärzten und Pflegenden gleichermaßen schwer, die richtigen Worte und Gesten zu finden.

## **Ziel:**

Ziel ist es, Ihnen das notwendige Know-how für eine gelungene Kommunikation insbesondere für emotional herausfordernde Situationen zu vermitteln. Dies steigert deutlich die Zufriedenheit für beide Gesprächspartner.

## **Inhalte:**

Zum Beispiel:

- Kurzbasics professionelle Kommunikation
- 1x1 der Freundlichkeit: Kleine Geste, große Wirkung
- Souveräner Umgang in schwierigen Gesprächssituationen
- Win-Win-Methode
- Aktivierungs- und Eisbrechertechniken
- Umgang mit schwierigen Patienten / Angehörigen
- Frage- und Interviewtechniken
- Kompetenz durch Körpersprache im Gespräch
- Basics Verbale Deeskalation/professionelles Beschwerdemanagement
- Fallbeispiele, Gesprächsanalyse, Lerntools

## **Angebot buchbar als:**

- Vortrag
- Beratung
- Teamworkshop
- Teamcoaching
- Einzelcoaching

## **Moderator, Dozent, Coach:**

Wir arbeiten mit erfahrenen Fachkräften zusammen, die für verschiedene Bereiche qualifiziert sind. Gemeinsam mit Ihnen suchen wir den für Ihr Anliegen passenden Moderator, Dozent bzw. Coach aus.

## **Organisatorische Rahmenbedingungen:**

Dauer, Ort und Zeit werden in Absprache mit Ihnen festgelegt.

## **Interesse? Fragen?**

Kontaktieren Sie uns! Wir beraten Sie gerne. Jedes Angebot kann individuell terminiert und inhaltlich an Ihre Wünsche und Bedürfnisse angepasst werden.