



AKUT

DAS TRAININGSPROGRAMM FÜR EINRICHTUNGEN IM GESUNDHEITSWESEN

Erleben Sie den positiven Effekt gelungener Kommunikation für Ihre Praxis!

Vier Tage, die Ihre Mitarbeiter*innen zu einem echten Team und zu Kommunikationsprofis machen.

Worte machen den Unterschied. In diesen Trainings zeigen unsere Expert*innen, wie Sprache als wirkungsvolles Instrument eingesetzt wird. Spannend, leicht zu lernen, unmittelbar umzusetzen.



Kommunikation I

Aktiv werden: Wie reden wir eigentlich?
Welche Haltung spiegelt unsere
Sprache? Wie wirken wir auf uns und
andere?



Kommunikation II

Kommunizieren wie ein Profi:
Professionell im persönlichen Gespräch,
per Mail und am Telefon. Sprache als
wichtiges Mittel der täglichen Arbeit.



Beschwerden

Unangenehme Situationen meistern: Bei
aller Mühe: Beschwerden treten auf.
Gekonnt behandelt, sind sie die Basis für
Verbesserungen und begeisterte Kunden.



Konflikte

Turbo fürs Team: Zusammenarbeit allein
macht noch kein Team. Echte Teams
nutzen die Potentiale ihrer Mitglieder und
leisten hocheffektive Arbeit.



Kontakt

Viktoria Wibbeke B. A.
Telefon: 05251 77 999-29
E-Mail: v.wibbeke@die-sprachwerkstatt.de

die
Sprach-
werkstatt

PRIVATES INSTITUT
FÜR KOMMUNIKATION,
WIRTSCHAFT UND
SPRACHE GMBH

AKUT

DAS TRAININGSPROGRAMM FÜR EINRICHTUNGEN IM GESUNDHEITSWESEN

„Ich KANN mich nicht um alles gleichzeitig kümmern!“

Im Arbeitsalltag sind der Stresspegel und der Zeitdruck oft hoch. Was passiert, wenn die Mitarbeiter*innen in anspruchsvollen Situationen unfreundlich und barsch kommunizieren?

- Die Stimmung im Team sinkt.
- Patient*innen fühlen sich unwohl, werden womöglich abgeschreckt.
- Patient*innen beschwerten sich.
- Der Ruf der Praxis leidet.

Wie gelingt es, auch dann noch freundlich, klar und zielführend zu kommunizieren, wenn Druck und Stress groß sind? Die Teilnehmer*innen reflektieren ihre persönliche Haltung und ihre tägliche Kommunikation, finden Sprach-Alternativen und üben diese ein.

Aktiv werden

*Ein heruntergeleierter Meldetext am Telefon – es ist ja schon das 53. Telefonat heute!
Stichwortartige Information an die Patient*innen – es ist noch so viel anderes zu tun!*

Kennen Sie das? Wir auch! Die Teilnehmenden erleben, wie groß ihr eigener Einfluss auf gelingende Kommunikation ist. Ihr berufliches Selbstverständnis ist dafür die Basis.

Kommunizieren wie ein Profi

*Eine Frage wird beantwortet, ohne den Blick vom Computerbildschirm zu lösen; die Arbeit soll ja fertig werden. Fachbegriffe und Abkürzungen sparen Zeit, auch im Dialog mit Patient*innen. Wenn etwas unklar ist, kann man ja fragen!*

Ist das nicht auch verständlich? Ja. Und doch fühlen sich alle Beteiligten viel wohler, wenn es anders geht.

Unangenehme Situationen meistern

*Schon wieder hat jemand etwas an der Terminplanung auszusetzen? – Am besten die Kritik schnell abwürgen mit: „Es geht nicht anders!“
Ein Fehler ist passiert, aber: „Dafür kann ich nichts!“.*

Viele Menschen gehen bei Beschwerden in die Verteidigung. Wem hilft dies langfristig? Ihr Team lernt Alternativen kennen, die alle Beteiligten zufrieden stellen.

Turbo fürs Team

*Irgendwie gibt es immer wieder Diskussionen um die gleichen Themen. Die Kolleg*innen könnten doch endlich mal vernünftig werden...?! Einzelne Teammitglieder sehen sich nicht als Teil des Teams, und das merkt man ihnen auch an? Die Stimmung sinkt.*

Ein Team verdient Unterstützung, um sich zu entwickeln. Ermöglichen Sie Ihrem Team den nächsten Schritt zu echter, effektiver Teamarbeit.



Detailliertere Informationen finden Sie auf unserer
Internetseite www.die-sprachwerkstatt.de

Ihr Nutzen

Sie zeigen Ihren Mitarbeitenden Ihre Wertschätzung.
Sie erleben Ihr Team mit einem
großen Motivationsschub.
Konflikte werden konstruktiv zur
Weiterentwicklung genutzt.
Ihre Prozesse laufen reibungsloser und effizienter.

Der Nutzen für Ihr Team

Ihre Mitarbeitenden werden für Worte sensibilisiert.
Die Sprache wird zukünftig als wichtiges Instrument
genutzt.
Ihre Mitarbeitenden arbeiten mit praxisnahen
Beispielen.
Das Team als Ganzes wird gestärkt.

die
Sprach-
werkstatt