



## Kommunikationsmanagement für Ärzte

Missverständnisse lauern überall. Durch gezieltes Kommunikationsmanagement sparen Sie Zeit, Geld und Nerven im Umgang mit Patienten, Vertretern und Mitarbeitern Ihres Teams - SGB V, §135a-gerecht, versteht sich.



## Sie kennen solche Kommunikationsprobleme in Ihrer Praxis?

- „Das habe ich denen schon tausend Mal erklärt.“ Warum manche Botschaften verstanden werden und andere nicht und wie man Gesprächsergebnisse sichern kann.
- „Wie bringe ich meinem Patienten das nur bei?“ Unangenehme Wahrheiten über Krankheitsbilder, Heilungsaussichten oder Zuzahlungen und wie man sie einfühlsam und doch hinreichend objektiv vermittelt.
- „Was hat die denn schon wieder.“ Der Ton macht die Musik. Wie sich die non-verbale Kommunikation auf die Arbeit auswirkt und wie man sie wirksam einsetzen kann.
- „Wenn die zwei nicht bald das Kriegsbeil begraben ...“ Dicke Luft und wie man sie mit gezielt eingesetzten Moderationstechniken bereinigt.
- Die Liste könnte fortgesetzt werden: \_\_\_\_\_



## Wie kann ein vernünftiges Kommunikationsmanagement helfen, solche Probleme zu lösen?

- Ein praxisgerechtes Kommunikationsmanagement beginnt mit einer sorgfältigen Auflistung der wichtigsten Kommunikationsprobleme im Praxisalltag. Dazu stellen wir Ihnen Checklisten zur Verfügung und werten die von Ihnen eingetragenen Ergebnisse für Sie aus.
- Danach können ein passender Maßnahmenkatalog gemeinsam abgestimmt und gezielte Trainingsschritte vereinbart werden.
- In Gruppen werden Kommunikationshürden abgebaut, Präsentationstechniken erlernt und Moderationstechniken eingeübt, mit denen Sie die Kommunikationsprobleme in Ihrem Praxisalltag dauerhaft lösen können.
- Wichtig! Die Teilnehmer müssen die beschlossene Fortbildung wollen. Es geht um die Optimierung Ihrer Praxis, nicht um verstecktes Outsourcing. Nur wer das weiß, macht gerne mit.



## Trainingsmodule: Übersicht

- Kommunikationstechniken lassen sich am besten in einer abgestimmten Mischung aus Seminar und Training einüben. Wir haben nach Anforderungsgrad drei Trainingsmodule konzipiert, die bedarfsgerecht angepasst werden können.
- Kommunikationstraining
- Präsentationsschulung
- Moderationsseminar



## Trainingsmodul I

- Kommunikationstraining:
- Hier erfahren Sie und Ihr Team Grundlegendes über eine erfolgreiche Kommunikation nach innen und außen.
- Anfangen mit der non-verbale Kommunikation über
- Feedbackregeln,
- Lern- und Gedächtnistechniken,
- lernbegleitendes Empfinden bis hin zum
- Hermann-Dominanz-Modell.



## Trainingsmodul II

- Präsentationstechnik:
- Ob wir wollen oder nicht: wir präsentieren uns und unsere Arbeit täglich. Mit dem Wissen um
- Präsentationsdreieck,
- „Ich-Du-Sach-Beziehungs-Ohr“ können Sie und ihre Mitarbeiter
- Gesprächsführungstechniken zielorientiert und zeitsparend einsetzen,
- im direkten Gespräch und auch im Telefonat



## Trainingsmodul III

- Moderationsseminar:
- Unangenehme Aussprachen lassen sich nicht vermeiden, aber in
- ergebnisorientierte Gespräche umwandeln; und zwar mithilfe bestimmter
- Moderationskenntnisse und –techniken. Wir führen Sie ein, u.a. in
- Typenlehre,
- Selbstwertgefühl,
- Themenzentrierte Interaktion und
- Transaktionsanalyse.