

## SEMINAR

# DIE KRAFT DER SPRACHE – OPTIMALE PATIENTENKOMMUNIKATION

*„In einer Fünftelsekunde kannst du eine Botschaft rund um die Welt senden. Aber es kann Jahre dauern, bis sie von der Außenseite eines Menschenschädels nach innen dringt.“*

(Charles F. Kettering)

Diese Schulung verbessert die Außenwirkung Ihres Hauses, da Ihre Mitarbeiter gezielter, reflektierter und professioneller mit Patienten und deren Angehörigen umgehen. Gleichzeitig werden Ihre Mitarbeiter entlastet, da sie Methoden und Werkzeuge erhalten, mit deren Hilfe sie reibungsloser arbeiten können.

Ihre Mitarbeiter

- ▶ erfahren Tipps, wie sie sich ihre Arbeit durch eine gelungene Kommunikation erleichtern und Beschwerden vermeiden können.
- ▶ erfahren, wie sie eine gastliche Atmosphäre aufbauen – und dabei sogar Zeit sparen
- ▶ üben, schwierige Situationen gekonnt zu entschärfen
- ▶ lernen, wie sie schneller Angst abbauen und Vertrauen schaffen können

**WAS ERWARTEN IHRE PATIENTEN?** Nichts zeigt Klinikmitarbeitern die Rolle des Patienten deutlicher auf, als selbst einmal Patient zu sein. Den anderen hilft es, ihre Wünsche und Erwartungen bei einem Klinikaufenthalt gemeinsam zu reflektieren – und auf die Wünsche und Erwartungen von Patienten zu übertragen.

**BEFEHLSFREIE SPRACHE.** Viele Patienten reagieren mit Widerstand, wenn sie hören, dass Sie etwas tun müssen („Sie müssen zum Röntgen“). Hier entwickeln Sie neue, oft treffendere Formulierungen, z.B. „Bitte kommen Sie zum Röntgen, dann sind Sie für heute fertig.“ Diese klingen nicht nur freundlicher, sondern werden auch schneller befolgt und sind daher ein Baustein für flüssigere Abläufe.

**LÖSUNGEN SCHAFFEN SYMPATHIE – DIE MACHT POSITIVER AUSSAGEN.** Formulierungen wie „Das kann ich Ihnen nicht sagen“ wirken abweisend und desinteressiert. Positiver wirkt es, wenn Sie stattdessen Lösungen anbieten. Zum Beispiel: „Ich informiere mich und sage Ihnen morgen Bescheid.“

**BESCHWERDEN ÜBER WARTEZEITEN.** Beschwerden über zu lange Wartezeiten sind oft ein Zeichen für fehlende Informationen. Mithilfe einfacher Tricks kann es jedoch gelingen, den Aufenthalt im Wartezimmer angenehmer zu gestalten und dafür zu sorgen, dass Patienten selbst nach vermeintlich langen Wartezeiten zufrieden nach Hause gehen.

**SO EINFACH WIE MÖGLICH, SO KOMPLEX WIE NÖTIG** Nur wenige Patienten sagen offen, wenn sie etwas nicht verstehen. Hier üben Sie, komplexe Sachverhalte in die Alltagssprache der Patienten zu übersetzen und auf diese Weise Vertrauen zu erzeugen.

**KOMPETENT & VERBINDLICH.** Unklare Aussagen wie „Viel trinken, wenig belasten“ reduzieren die Compliance. Für manche Patienten sind zwei Liter viel, für andere wenig. Unmissverständlich und verbindlicher klingt bspw. „Bitte trinken Sie vier Becher Wasser pro Tag“.

**ICH BIN ABER PRIVATPATIENT!** Wie es Ihnen gelingt, mit einer hohen oder sogar überhöhten Anspruchshaltung konfliktfrei umzugehen, erfahren die TeilnehmerInnen hier.

**IN HEIßEN SITUATIONEN COOL BLEIBEN.** Unfaire Angriffe oder Provokationen machen viele hilflos oder wütend. Auf ein „Das ist ja mal wieder typisch!“ lenkt zum Beispiel eine freundlich-interessierte Frage „Was finden Sie typisch?“ einen persönlichen Angriff auf die Sachebene, die sich viel leichter diskutieren lässt.

**Zielgruppe:** Alle Mitarbeiter mit Kontakt zu Patienten und deren Angehörigen

**Teilnehmerzahl:** maximal 12

**Dauer:** 1 oder 2 Tage