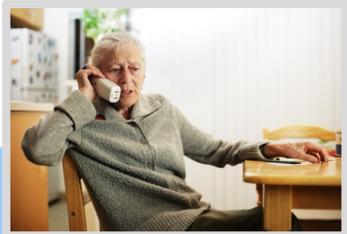




Kommunikationstraining für Medizinische Fachangestellte



Kommunikation und Gesprächsführung (PAT 1)

Ziel der Fortbildung ist, Gespräche professionell und zielgerichtet führen zu können. Durch das Training in der Gruppe erhalten die Teilnehmer/-innen Anregungen zur Optimierung ihrer Frage- und Antworttechniken sowie Unterstützung zur Verbesserung der Rhetorik.

Inhalte:

- Techniken der Kommunikation anwenden
- Gesprächsführung insbesondere mit spezifischen Patientengruppen und betreuenden Personen beherrschen
- Telefonkommunikation durchführen
- Konfliktlösungsstrategien einsetzen
- Sich mit der Berufsrolle auseinandersetzen

Kursdauer: 8 Stunden

Zeit: 09:30–16:45 Uhr

Termin: siehe Website unter „Aktuelle Fortbildungsangebote“.

Gebühr: 105 €

Wahrnehmung und Motivation (PAT 2)

Sie werden systematisch in die Grundlagen der Wahrnehmungspsychologie eingeführt und erwerben dadurch die Fähigkeit, Bedürfnisse des Gesprächspartners zu erkennen und die Patientencompliance durch Motivation zu verbessern.

Inhalte:

- Modelle der Selbst- und Fremdwahrnehmung verstehen
- Motivation und Bedürfnisse einschätzen
- Patienten und betreuende Personen zur Mitwirkung motivieren
- Besonderheiten spezifischer Patientengruppen berücksichtigen
- Soziales Umfeld einschätzen

Kursdauer: 8 Stunden

Zeit: 09:30–16:45 Uhr

Termin: siehe Website unter „Aktuelle Fortbildungsangebote“

Gebühr: 105 €

Die Fortbildungen **PAT 1** und **PAT 2** können bei Vorlage der Teilnahmebescheinigung bei folgenden Fortbildungen anerkannt werden:
Ambulante Versorgung älterer Menschen; Arbeitsmedizin/Betriebsmedizin; Ernährungsmedizin; Kardiologie; Klimawandel und Gesundheit (PAT 2), Nichtärztliche Praxisassistenten; Neurologie und Psychiatrie; Onkologie; Palliativversorgung; Patientenbegleitung und Koordination.



Professionelle Telefonkommunikation (PAT 3)

Das Telefon ist häufigstes Kommunikationsmittel in der Arztpraxis und gleichzeitig Service- und Marketinginstrument. Die ersten Sekunden eines Telefonats entscheiden, ob dieses zielorientiert, konstruktiv und erfolgreich verläuft.

Erfahren Sie die Wirkung verbaler und nonverbaler Kommunikation am Telefon und die Bedeutung einer guten Telefonorganisation und eines gekonnten Terminmanagements. Durch einen souveränen Umgang mit Beschwerden am Telefon können Sie Stress reduzieren.

Ziel: zufriedene Patienten - zufriedenes Praxisteam.

Neben theoretischem Input, Diskussionen und Übungen stehen Fallbeispiele und Fragestellungen aus Ihrem Praxisalltag im Vordergrund.

Praktische Übungen und viele Tipps werden in der Fortbildung durchgeführt und besprochen,

z. B. wie Sie innerhalb weniger Minuten erkennen, wann ein Patient verärgert ist und wie Sie positiv, souverän und stressfrei darauf reagieren können.

Inhalte:

- Visitenkarte Telefon: bedeutendes Service und Marketinginstrument
- Kommunikationsgrundlagen/-techniken
- Praxisorganisation/ Telefonmanagement/ Telefon-Marketing
- Gesprächsvor- und -nachbereitung (Telefonleitfaden / Notfallcheckliste)
- Besonderheiten der Telefonkommunikation
- Professionelle Telefonkommunikation/ positive Gesprächsatmosphäre herstellen
- Wirkung von Stimme und Sprache
- Terminvergabe: zielgerichtet telefonieren
- Zeitmanagement: Gespräche auf den Punkt bringen
- Konstruktiver Umgang mit Beschwerden am Telefon
- Telefon-Knigge
- Stressmanagement

Kursdauer: 8 Stunden

Zeit: 09:30–16:45 Uhr

Termin: siehe Website unter „Aktuelle Fortbildungsangebote“. Für Kurse ohne Termin führen wir eine Interessentenliste.

Gebühr: 105 €



Herausfordernde Patient/-innen am Telefon (PAT 4)

Stress, Sorgen, Ängste, Aggressionen, Unmut, Verzweiflung, Erkrankungen - bereits am Telefon steht das Praxisteam vielfältigsten Emotionen von Patienten gegenüber.

Souveränes Auftreten, verständliche Sprache, Wissen um die oft große Emotionalität von Patient/-innen sowie die Anwendung professioneller Kommunikationstechniken und Konfliktlösungsstrategien lässt Sie mit diesen Herausforderungen am Telefon versiert umgehen.

Zunehmend führt auch aggressives Verhalten von Patienten zu erheblichen Belastungen. Wie Eskalationen verhindert, Mitarbeiter geschützt und präventiv vorgebeugt werden kann, sind weitere Inhalte dieser Fortbildung.

Neben theoretischem Input, Diskussionen und Übungen stehen Fallbeispiele und Fragestellungen aus Ihrem Praxisalltag im Vordergrund. Ziel der Übungen ist die Zufriedenheit der

Patient/-innen und des Praxisteams durch konflikt- und stressfreies sowie patientenorientiertes Telefonieren.

Inhalte:

- Professionelle Telefonkommunikation und ihre Besonderheiten
- Kommunikationsgrundlagen/-techniken
- Telefonate mit herausfordernden Patient/-innen (u.a. mit ungeduldigen, dominanten, stillen, älteren Patient/-innen sowie Menschen mit kommunikationsbehindernden Erkrankungen)
- Aggressiven Telefonaten souverän begegnen
- Konfliktfrei formulieren - Aggressionsspirale vermeiden
- Kompetenz und Sicherheit ausstrahlen
- Präventive praxisorganisatorische Maßnahmen
- Souveränes Handhaben von Beschwerdetelefonaten
- Stressmanagement

Kursdauer: 8 Stunden

Zeit: 09:30–16:45 Uhr

Termin: siehe Website unter „Aktuelle Fortbildungsangebote“. Für Kurse ohne Termin führen wir eine Interessentenliste.

Gebühr: 105 €



Teamwork in Stresssituationen (PAT 7)

Im Praxisalltag kommt es regelmäßig zur vermehrten Arbeitsbelastung und damit zu Stresssituationen. Positiver Stress kann für die Teamarbeit motivierend sein, während negative Stressfaktoren das Arbeitsklima belasten.

Teamgeist ist für den guten Praxisablauf ein wichtiger Erfolgsindikator. Zum Erfolgsrezept gehört hierbei auch, dass neue Mitarbeiter/-innen sich schnell in die bestehende Teamstruktur integrieren können. Die kleinen Signale im Arbeitsalltag erkennen, fördert die Teamarbeit.

Die Fortbildung bietet den Teilnehmer/-innen viel Raum, kreativ Lösungsansätze zur Förderung der Teamarbeit zu erarbeiten. Hierbei findet auch die Wissensvermittlung von Techniken zur Problemerkennung und -analyse statt.

Inhalte:

- Erkennen von Stressoren
- Insider oder Outsider? Wie funktioniert Teamarbeit?
- Wie sage ich es meiner Kollegin/meinem Kollegen?
- Ich möchte auch mal gefragt werden!
- Gibt es angemessene „Blitzableiter“?
- Wie analysiere ich eine unklare Problemsituation?

Kursdauer: 8 Stunden

Zeit: 09:30–16:45 Uhr

Termin: siehe Website unter „Aktuelle Fortbildungsangebote“. Für Kurse ohne Termin führen wir eine Interessentenliste.

Gebühr: 105 €



Prima Klima im Team (PAT 22)

Ein erfolgreiches und harmonisches Praxisteam zeichnet sich durch gemeinsame Ziele, Transparenz sowie eine wertschätzende und konstruktive Kommunikation aus. Ein Team wächst am Miteinander, an seinen Herausforderungen und an seinen Konflikten, wenn diese konstruktiv bearbeitet werden.

Für Entwicklung und Zusammenarbeit sind Achtsamkeit und Sensibilität im Miteinander sowie gemeinsame Werte und Rituale weitere Grundlagen, die zu einem „Prima Klima im Team“ führen.

Inhalte:

- Prima Klima im Team - „Alle sitzen in einem Boot!“
- Wir-Gefühl und Teamgeist - „Team-Knigge“
- Teamkommunikation - „Wie reden wir miteinander, was verstehen wir voneinander?“
- Konflikte als Chance erkennen
- Kritik respektvoll äußern, Kränkungen vermeiden
- Konstruktive, positive Teamsitzung – „Fragen stellen, Lösungen suchen, Ziele erreichen“
- Jammern und Widerstand sind keine Lösung – „Wie kann Selbst- und Teammotivation gelingen?“
- Tipps zum Stressmanagement

Kursdauer: 8 Stunden

Zeit: 09:30–16:45 Uhr

Termin: siehe Website unter „Aktuelle Fortbildungsangebote“. Für Kurse ohne Termin führen wir eine Interessentenliste.

Gebühr: 105 €



Aggression im Praxisalltag - Lösungsstrategien im Praxisalltag (PAT 23)



Mitarbeiter/-innen im Gesundheitswesen sind häufig stressigen Alltagssituationen ausgesetzt. Die Stressbelastung wird verstärkt durch die häufig festzustellende Zunahme von aggressiven Verhaltensweisen, Wutausbrüchen, verbale Entgleisungen, gepaart mit Respektlosigkeit und Unhöflichkeiten.

In diesen anspruchsvollen Gesprächssituationen, insbesondere mit Patienten und Patientinnen, ist es wichtig eine Sensibilität für Frühwarnsignale zu haben, ein

souveränes Auftreten auszustrahlen, Sprache und Körpersprache bewusst und konstruktiv einzusetzen sowie Strategien zur Deeskalation anzuwenden.

Die Fortbildung zielt auf die Erweiterung der Kommunikationskompetenz für diese herausfordernden Gesprächssituationen ab.

Inhalte:

- Risikosituationen und Gründe für aggressives Verhalten / Frühwarnsignale erkennen
- Konstruktives Konfliktmanagement mit aggressiven Patient/-innen
- Kommunikation, Wirkung von Sprache und Körpersprache im Konflikt
- Regeln der Deeskalation
- Praxisinternes Hilfesystem
- Wahrnehmung eigener Emotionen / Souveränität und Sicherheit ausstrahlen
- Abgrenzung / Selbstfürsorge

Kursdauer: 8 Stunden

Zeit: 09:30–16:45 Uhr

Termin: siehe Website unter „Aktuelle Fortbildungsangebote“. Für Kurse ohne Termin führen wir eine Interessentenliste.

Gebühr: 105 €



Allgemeine Hinweise

Die Veranstaltungen finden im Bildungszentrum der Landesärztekammer Hessen statt.

Anmeldung

Bitte melden Sie sich mit unserem Anmeldeformular an (siehe Website).

Übernachtung im Gästehaus

Wenn Sie im Gästehaus übernachten möchten, melden Sie sich bitte mit dem Formular „Buchungsanfrage Gästehaus“ an (siehe Website).

Interessentenliste

Für die Kurse, die ohne Veranstaltungstermin ausgeschrieben sind, wird eine Interessentenliste geführt. Bei Interesse melden Sie sich bitte mit dem Anmeldeformular unverbindlich an. Bei ausreichender Interessentenzahl wird ein Kurstermin festgelegt, über den wir Sie schriftlich informieren.

Teilnahmebescheinigung / Urkunde / Zertifikat

Teilnahmebescheinigung nach erfolgreichem Abschluss

Übernachtung im Gästehaus

Wenn Sie im Gästehaus übernachten möchten, melden Sie sich bitte mit dem Formular „Buchungsanfrage Gästehaus“ an (siehe Website).

Ausführliche Informationen finden Sie auf unserer Website:



Kontakt:

Zakia Ahmad

Fon: 06032 782-100

E-Mail: verwaltung.cos@laekh.de

Telefonsprechzeiten:

Montag bis Donnerstag 08:00 bis 16:00 Uhr

Freitag 08:00 bis 14:00 Uhr

Änderungen vorbehalten

Stand: Februar 2024

Bildquellen: logoboom/Robert Kneschke/Racle Fotodesign/Pixel Shot/Lightfield Studios – alle stock.adobe.com