

Impulstrainings für Ärztinnen und Ärzte im Krankenhaus

- Kommunikation
- Konfliktklärung
- Führung
- Mitarbeitergespräche

- Vertiefung
- Supervision
- Coaching



**Menschen gesund machen,
selbst gesund bleiben!**

So setzen Sie wirksame Impulse!

Viele Krankenhäuser haben erkannt, dass in der heutigen Zeit die ärztliche Fortbildung über fachliche Themen hinausgehen muss. Sichtbare Zeichen hierfür sind das ‚Curriculum für ärztliche Führung‘ der Bundesärztekammer (10 Tage Fortbildung) und die Tatsache, dass für Weiterbildungen zu verhaltensorientierten Themen wie Patientenkommunikation, Konfliktklärung, Führung und Mitarbeitergespräche von den Ärztekammern Fortbildungspunkte vergeben werden.

Trotzdem erweist sich die ärztliche Fortbildung in diesen Themenfeldern als schwierig. Zwar gibt es mittlerweile einige qualifizierte Angebote und auch engagierte Personalabteilungen in Krankenhäusern.

Als Hemmschuh erweist sich aber, dass Fortbildung jenseits strikt fachlicher Themen keinerlei Tradition im ärztlichen Selbstverständnis hat. Zudem sind ÄrztInnen angesichts knapper Personalbudgets zeitlich meist so stark belastet, dass sie kaum Möglichkeiten sehen, ganz- oder gar mehrtägige Trainings zu besuchen. Kommt dann noch eine ablehnende Haltung des Chefarztes oder der ärztlichen KollegInnen hinzu, erklärt sich, weshalb auch gute Angebote oft nicht besucht werden.

Wir bieten daher zu den wichtigsten Themenkomplexen vierstündige Impulsveranstaltungen an mit dem Ziel, die teilnehmenden ÄrztInnen für die Themen zu sensibilisieren. Bei Buchung aller vier Bausteine ergeben sich so insgesamt 16 Stunden Fortbildung bezogen auf verhaltensrelevante Themen im Krankenhaus.

Für ÄrztInnen, welche die genannten Themen vertiefen möchten, sehen wir nach dem Besuch der vier Impulstrainings Aufbaukurse, Supervision und ggf. Einzelcoaching vor.

Wir haben mit diesem Konzept bereits sehr gute Erfahrungen gemacht und nennen Ihnen gern entsprechende Referenzen.

Mit freundlichen Grüßen aus Hamburg
IKOM – Institut für angewandte Kommunikation



Karin Fontaine

Karin Fontaine

Erfolgreiche Kommunikation im Stress - Das richtige Wort in schwierigen Situationen

Neben der medizinisch guten Versorgung brauchen PatientInnen und ihre Angehörigen auch menschliche Betreuung, das Gefühl: Hier bin ich gut aufgehoben, hier herrscht ein freundlich-zugewandtes Klima, hier finde ich Gehör für meine Ängste. Dieser für ein humanistisches Leitbild selbstverständliche Anspruch ist im oft hektischen Klinikalltag nicht immer einfach zu erfüllen.

Gute Kommunikation entspannt, gibt Sicherheit, deeskaliert, erhöht die Compliance.

Last but not least: Gute Kommunikation spart Zeit!

Ziel:

Dieser praxisorientierte Kurs soll Ärztinnen und Ärzte für das Thema sensibilisieren. Am Beispiel von zwei Gesprächsformaten zur Deeskalation und als Krisenintervention wird unmittelbar deutlich, wie schwierige Gesprächssituationen mit PatientInnen und Angehörigen gut zu bewältigen sind. Demonstriert wird die Bedeutung der Körpersprache in der Interaktion.

Achtung: Sehr viele ÄrztInnen glauben zunächst, dass dieser Kurs überflüssig sei, da sie ja den ganzen Tag mit PatientInnen sprechen würden. Befragungen zeigen jedoch, dass PatientInnen sich häufig eine wertschätzendere und klarere Kommunikation wünschen. Nach dem Besuch des Kurses steigt nach unserer Erfahrung die Akzeptanz des Themas deutlich!

Inhalte:

- ✓ Welche Kommunikationsbedürfnisse entwickeln kranke Menschen?
- ✓ Wie gestalte ich eine vertrauensvolle Beziehung? Wie wichtig ist das überhaupt?
- ✓ Demonstration zur Bedeutung der Körpersprache in der Interaktion
- ✓ Wie beruhige ich verunsicherte PatientInnen?
- ✓ Wie gehe ich mit für mich ‚schwierigen‘ PatientInnen um?
- ✓ Wie spreche ich mit aufgeregten Angehörigen?
- ✓ Sie lernen die Gesprächsformate B-E-Z-E und W-E-S-St-E kennen!

Methoden:

Moderierte Gesprächsführung, Trainerinput

TeilnehmerInnen:

max. 12 TN pro Gruppe

Dauer:

4 Stunden

Gute Kommunikation entspannt, gibt Sicherheit, weckt Vertrauen, deeskaliert, spart Zeit!

Konflikte erfolgreich klären

Konflikte gehören zum Leben; sie sind nicht vermeidbar. Entscheidend ist, wie wir damit umgehen. Was ist es, das uns belastet? Wie gehen wir damit um? Wie gelingt es uns, die Kontrolle über die Situation und über unsere eigenen Gefühle zu behalten? Wie entschärfen wir eine spannungsgeladene Situation, und wie bringen wir sie zu einem guten Ergebnis?

Ziel:

Bei dieser Impulsveranstaltung liegt der Fokus auf sogenannten ‚Teufelskreisen‘, im ‚Drama-Dreieck‘ der Transaktionsanalyse auch ‚Spiele‘ genannt. Immer wiederkehrende Konflikte im Krankenhaus können so in ihrer Dynamik erkannt werden. Auch der eigene Anteil am Konfliktgeschehen wird sichtbar und thematisiert als erster Schritt in Richtung zu einer guten Lösung. Vorgestellt wird ein Gesprächsformat aus der ‚Gewaltfreien Kommunikation‘, das bei vielen Konflikten zur Deeskalation beiträgt.

Inhalte:

- ✓ Typische Konflikte im Krankenhaus und ihr systemischer Hintergrund
- ✓ Konfliktspiele (Drama-Dreieck)
- ✓ Was regt mich auf – Was trage ich zum Konflikt bei?
- ✓ Interpretation und Neubewertung
Was ist das eigentliche Thema?
- ✓ Entdramatisierung: Gesprächsführung im Konflikt
- ✓ Gewaltfreie Kommunikation: Ein Gesprächsformat zur Deeskalation

Methoden:

Moderierte Gesprächsführung, Trainerinput

TeilnehmerInnen:

max. 12 TN pro Gruppe

Dauer:

4 Stunden

Wenn wir uns Konflikten stellen und diese klären, können wir mehr über uns erfahren und lernen als in der normalen Bewältigung des Alltags.

Führung im Wandel

Die Veränderungsprozesse im Krankenhaus verlangen auch in vielen Fällen ein verändertes Verständnis von Mitarbeiterführung. Gerade bei immer knapper werdenden Ressourcen und einem immer stärker werdenden Wettbewerb zwischen den Krankenhäusern ist es entscheidend, dass die MitarbeiterInnen an einem Strang ziehen, um eine gute Betreuung der PatientInnen sicher zu stellen. Dem Führungsstil der Vorgesetzten kommt dabei eine hohe Bedeutung zu.

Ziel:

In diesem Impulsseminar werden neueste Erkenntnisse über zeitgemäße Führung vermittelt. Die TeilnehmerInnen überprüfen die wissenschaftlichen ‚Leitmarken‘ auf ihre Praxisrelevanz und diskutieren Maßnahmen, die zu ihrem Krankenhaus und zu ihnen als Persönlichkeit passen.

Inhalte:

- ✓ Moderne Führung: Was heißt das? Was hat sich verändert in den letzten Jahren, und warum müssen wir uns überhaupt damit beschäftigen?
- ✓ Was bedeuten die aktuellen Erkenntnisse aus der Neurobiologie für ein effektives Führungsverhalten?
- ✓ Führungsstile und –mittel: Welcher Führungsstil ist in welchem Kontext angemessen?
- ✓ Wie binden wir hervorragende MitarbeiterInnen und wecken deren Leistungspotential?
- ✓ Was motiviert Menschen, hohe Leistung zu erbringen?
- ✓ Generation Y: Leistungsmotivation im digitalen Zeitalter

Methoden:

Moderierte Gesprächsführung, Trainerinput

TeilnehmerInnen:

max. 12 TN pro Gruppe

Dauer:

4 Stunden

Führung bedeutet den Aufbau leistungsfördernder Beziehungen!

Jahresgespräche / Mitarbeitergespräche

Überzeugend führen durch kommunikative Kompetenz im Mitarbeitergespräch

Das jährlich durchgeführte Mitarbeitergespräch (Jahres-, Dialog-, Zielvereinbarungsgespräch) ist ein wesentliches Führungsinstrument und geht in seiner Wirkung weit über die alltäglichen Gespräche zwischen Führungskraft und Mitarbeiter hinaus.

Die Implementierung dieses Führungsinstruments fordert von Führungskräften und MitarbeiterInnen, ihre Leistung und die Qualität ihrer Zusammenarbeit in einem längerfristigen Rahmen zu betrachten. Dies hat Auswirkungen auf die Führungskultur im Krankenhaus, den Führungsstil des jeweiligen Vorgesetzten, die Leistungsanforderungen an die Mitarbeiter und ggf. auf die Entlohnung.

Die Qualität der Arbeit, die individuelle Leistung und Leistungserwartung, die Zusammenarbeit innerhalb und zwischen Stationen, sowie der jeweilige Führungsstil werden sichtbar und werden zum Thema.

Ziel:

Die TeilnehmerInnen erkennen den Sinn von Jahresgesprächen als Führungsinstrument und werden mit Aufbau und Struktur vertraut.

Inhalte:

- ✓ Stellenwert des Jahresgesprächs als grundlegendes Führungsinstrument
- ✓ Unterschiede zwischen Jahresgespräch und alltäglichen Mitarbeitergesprächen
- ✓ Feedback als wesentliches Führungselement (auch über das Jahresgespräch hinaus)
- ✓ Erfolgskriterien für wirksame Zielvereinbarungen
- ✓ So finden Sie im Gespräch Lösungen für Leistungs- und Verhaltensprobleme!
- ✓ So begegnen Sie typischen Gesprächsfallen!

Methoden:

Moderierte Gesprächsführung, Trainerinput

TeilnehmerInnen:

max. 12 TN pro Gruppe

Dauer:

4 Stunden

Jahresgespräche sind ein wichtiger Bestandteil einer Führungskultur, die bewusst angestrebt und gelebt wird. So wird aus Leitsätzen gelebte Praxis!

Ansatz & Methoden

☐ Methoden

Wir arbeiten u.a. auf der Basis folgender Ansätze: Moderationsmethode, Neurolinguistisches Programmieren (NLP), Transaktionsanalyse (TA), Energetische Psychologie (AEP®, EFT®, PSYCH-K®, PER-K®) und persolog®-Profile.

IKOM-TrainerInnen und BeraterInnen haben fundierte Aus- und Fortbildungen und langjährige Erfahrungen in den von ihnen verwandten Methoden.

☐ Intensivtrainings

Die Trainings werden als Intensivtrainings durchgeführt. Jedes Training endet mit konkreten Maßnahmen und Aufgaben. Ausführliche Arbeitspapiere und Literaturtipps, Fotoprotokolle (bei Teamworkshops) und schriftliche Follow-Ups unterstützen den Transfer in die Praxis. Auf Wunsch individuelle Coachings.

☐ Kleine Gruppen

Wir arbeiten in kleinen Gruppen mit intensiver Trainerbetreuung. Die übliche Gruppengröße liegt zwischen sechs und zwölf TN. Wir empfehlen je zwölf TN eine/n TrainerIn. Bei größeren Teams und / oder Workshops arbeiten wir auch mit großen Gruppen. Eine intensive Teilnehmerbetreuung durch Co-TrainerInnen stellen wir sicher.

☐ Aktives Lernen

Aktives Lernen steht bei uns im Vordergrund.

Lösungen müssen überzeugen und daher selbst durchdacht und erprobt werden.

Wir arbeiten situations- und teilnehmerbezogen in anspruchsvollen Arbeitsgruppen (Moderationsmethode), zielorientierten Rollenspielen (mit Videounterstützung) und praxisgerechten Übungen. Theoretische Inputs halten wir kurz und binden sie in erfahrungsorientierte Übungen ein.

Wir vermitteln Ihnen keine scheinbar einfachen Rezepte, sondern begleiten Sie auf **Ihrem** Weg zu **Ihren** Lösungen.

☐ Spezialtrainings

Wir klären in ausführlichen Vorab-Analysen Ihren Bedarf und entwickeln ein für Ihre Fragestellung maßgeschneidertes Trainingskonzept.

☐ Aufbaueminare

Wir empfehlen Folgetrainings (im Abstand von acht Wochen bis max. sechs Monaten), um den Transfer in die berufliche Praxis zu sichern.

☐ Kontrolle

Im Anschluss an die Trainings erhält der Auftraggeber eine schriftliche Trainingsbewertung aller TeilnehmerInnen.

Die TrainerInnen / BeraterInnen geben stets ausführliches Feedback (unter Wahrung des Persönlichkeitsschutzes der TeilnehmerInnen).

© IKOM Karin Fontaine M.A. Eggertweg 14 D-22399 Hamburg Fon: 0049 / 40 / 60299092

www.ikom-seminare.de e-mail: k.fontaine@ikom-seminare.de



Messen Sie unsere Leistung an unserem eigenen Anspruch!

- Wir sind einem humanistischen Menschenbild verpflichtet und glauben, dass persönliche, unternehmerische und gesellschaftliche Zielsetzungen konstruktiv miteinander verbunden sein können und letztlich auch sein müssen.
- Integrität und Loyalität sind für uns auch in modernen, schnellen Zeiten unverzichtbare Werte, die wir bewusst leben. Wir erwarten dies auch von unseren Geschäftspartnern.
- Wir wollen Menschen fördern und ihnen helfen, ihre eigenen Ressourcen optimal einzusetzen.
- Wir übernehmen nur Aufträge, die wir ethisch für vertretbar halten.
- Wir halten ein, was wir versprechen.
- Wir wahren die Betriebsgeheimnisse unserer Auftraggeber gegenüber Dritten.
- Wir respektieren die individuellen Fähigkeiten unserer TeilnehmerInnen und wahren auch Auftraggebern gegenüber deren Persönlichkeitsrechte.
- Wir entwickeln Lösungen *gemeinsam* mit unseren Auftraggebern und TeilnehmerInnen.
- Wir garantieren, dass das Wissen, welches wir vermitteln, stets auf dem neuesten Stand ist. Dazu bilden wir uns selbst laufend fort.
- Wir sorgen für eine lernfördernde Gruppenatmosphäre und erklären verständlich und praxisorientiert.
- Wir fördern respektvolles, offenes Feedback zwischen den TeilnehmerInnen, gegenüber den Auftraggebern und gegenüber uns TrainerInnen.
- Wir sind für unsere SeminarteilnehmerInnen auch im Anschluss an ein Training ansprechbar.
- Wir verhalten uns gemäß den Prinzipien, die wir lehren, auch selbst außerhalb der Seminare.

Dafür stehen wir ein; dazu verpflichten wir uns!

Checkliste

Bevor Sie eine Trainingsmaßnahme planen, klären Sie sinnvollerweise intern folgende Punkte:

- **Was wollen wir mit dem Training / dem Workshop grundsätzlich erreichen?**
Weshalb geben wir dafür Geld aus?
- **Sind die geplanten Trainings eingebunden in ein längerfristiges Konzept?**
Falls nicht: Was ist unser konkretes Anliegen?
- **Sind alle Beteiligten mit der Fortbildungsmaßnahme einverstanden oder gibt es noch Klärungsbedarf?**
- **Verpflichten wir die Teilnehmer/innen oder stellen wir die Teilnahme frei?**
(Anmerkung: Bei Verpflichtung ist mit Widerständen zu rechnen; bei freiwilliger Teilnahme kommen nur die sowieso Fortbildungsbereiten. Trainer/innen sollten vorab darüber informiert werden, auf welcher Basis die Teilnehmer/innen kommen.)
- **Welche Vorerfahrung haben die Teilnehmer/innen?**
Haben sie schon Kommunikations- und Führungstrainings besucht oder ist das Neuland?
Können wir die ‚Erfahrenen‘ von den ‚Unerfahrenen‘ in den Trainings trennen, oder wollen wir die unterschiedlichen Erfahrungspotentiale mischen?
- **Wie viele Teilnehmer/innen kommen für das Training / die Trainings in Frage?**
(Anmerkung: Sinnvoll sind 6 – 12 TN pro Gruppe; bei größeren Gruppen sollte ein zweiter Trainer dazukommen.)
- **Kommen die Teilnehmer/innen aus einem oder verschiedenen Bereich/en / Hierarchieebenen?**
Halten wir eher eine homogene oder eine heterogene Teilnehmerstruktur für sinnvoll?
Welche Auswirkungen auf das Training / die Trainings sind denkbar?
- **Welche Jahreszeit ist günstig, um das Training / die Trainings durchzuführen?**
- **Wollen wir das Training im Krankenhaus oder außerhalb durchführen?**
- **Was erwarten wir von einem Trainer / einer Trainerin?**
(Kompetenz, Persönlichkeit, Erfahrung)
- **Welchen Raum haben wir zur Verfügung, bzw. können wir anmieten?**
(Anmerkung: In der Regel sind auch für kleinere Gruppen mind. 60 qm erforderlich. Die Möglichkeit, einen Stuhlkreis zu bilden, sollte gegeben sein. 3 Flipcharts, 4 Pinnwände, CD-Player, Monitor und Beamer gehören zur Grundausstattung. Videokamera und Moderatorenkoffer können gegen Kostenbeitrag von uns gestellt werden.)
- **Was erwarten die IKOM-TrainerInnen von uns?**
Je mehr Informationen Sie uns vorab zukommen lassen, umso besser können wir uns auf Ihr konkretes Anliegen und die Gruppe vorbereiten. Falls Ihnen einzelne Punkte unklar sind, besprechen wir dies gern mit Ihnen.