



Fit for More

Kommunikation in der Arztpraxis

Von der intuitiven Kompetenz
zum professionellen Verhalten

Kommunikation in der Arztpraxis

Von der intuitiven Kompetenz zum professionellen Verhalten

Der Patient erwartet hochwertige persönliche Dienstleistungen.
Das gesamte Praxisteam ist eingebunden, Dienst am Patienten zu betreiben.

Die Freundlichkeit und Kompetenz des Assistenzpersonals werden von Patienten oftmals kritischer betrachtet als die Leistungen des Arztes, bei dem meist davon ausgegangen wird, dass er die Kompetenz besitzt.

Arzt und Assistenzpersonal geraten immer wieder an die Grenzen ihrer kommunikativen Kompetenz, gerade mit unzufriedenen Patienten. Stress und Unzufriedenheit sind die Folgen. Nicht selten wird dieses Verhalten auch auf den privaten Bereich übertragen.

Muss das wirklich sein??

... nein !!

Freude und Zufriedenheit im täglichen Patienten- und Kollegenkontakt durch professionellen Einsatz von kommunikativen Fähigkeiten.

Es werden pragmatische Fähigkeiten vermittelt, die sofort in der täglichen Praxis angewendet werden können.

Neben der Darstellung der Standardtechniken werden die neuesten psychologischen Erkenntnisse einbezogen

zum Beispiel:

TA (Transaktions-Analyse)

NLP (Neuro-Linguistisches-Programmieren)

Was bedeutet Kommunikation vom ersten Moment des Patientenkontaktes an?

Verbesserung der internen Kommunikation zwischen Assistenzpersonal und Arzt:

Verhalten unter Zeitdruck

Verhalten im Konflikt mit Chef und Kollegen

die eigenen Fähigkeiten wecken

richtiger Umgang mit Lob und Tadel

Zwischenmenschliches Verhalten im Team

Spezielle Führungstrainings für Ärzte und leitendes Personal

Verbesserung der externen Kommunikation zwischen Arzt/Assistenzpersonal und Patienten:

Umgang mit „schwierigen“ Patienten
(ungeduldig, besserwischerisch, Zeitdieben)

den Patienten bewusst und ganz wahrnehmen

mit dem Patienten Schwieriges besprechen

Stressvermeidung – Stressbewältigung

Verhalten bei der Terminvergabe

Wir unterstützen Sie auf Ihrem Weg zum Erfolg.

Erfolg heißt, dass jemand sich Ziele setzt und diese Ziele erreicht.

Wir geben Ihnen Werkzeuge an die Hand, um diese Ziele wahr werden zu lassen.

Sie lernen, wie Sie Gefühle bewusst steuern können.

Für persönliche Veränderungen ist es wichtig, dass auch die unterbewussten Prozesse mit trainiert und geschult werden.

Auch auf der unterbewussten Ebene erhalten Sie neue Strategien, die in vielen Fällen eine Veränderung erst möglich machen.

Allgemeines Training

Verschiedene Praxen (evtl. auch Zuweiserpraxen)

Führungstraining

Führungskräfte (evtl. auch Zuweiserpraxen)

In-house-Training

Individuelles Training in einer Arztpraxis

Online-Training

Module im Internet (evtl. auch Zuweiserpraxen)

Online Trainieren

Das während Seminarveranstaltungen vermittelte Wissen ist in den meisten Fällen noch nicht gefestigt und geht nach einiger Zeit verloren.

Nur durch regelmäßiges Training über einen längeren Zeitraum ist es dem Praxismitarbeiter möglich, bestimmte Verhaltensweisen zu automatisieren.

Das Online-Fitnessstudio ist eine Fortsetzung der Seminarreihe im Internet.

Sie und Ihre Mitarbeiter trainieren selbstständig oder in Gruppen mit den von uns zur Verfügung gestellten Modulen im Internet.

Sie erhalten für ein Jahr monatlich wechselnde Themen aus den vorausgegangenen Seminaren.


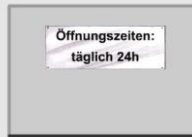
Dieses Online-Training spart Zeit, Kosten und geht nicht zu Lasten der Arbeitszeit.

Das Fitnessstudio besteht aus 12 Trainingsblöcken.

Die Teilnehmer können jederzeit mit ihrem Coach online in Verbindung treten.

Schnupper-Modul:

Lautsprecher anschalten, einloggen und los geht's ...

 	<h1>bender- Fitnessstudio</h1> <p>Trainingsmodul</p> <p>„Total verankert“ Teil 1</p>
<p>http://bender.promore.org</p>	
<p><u>Benutzername:</u></p>	<p>multihance</p>
<p><u>Kennwort:</u></p>	<p>bendergruppe</p>

Teilnehmerbewertung eines Kommunikationsseminars in Hamburg

Die Ärzte erhielten 10 CME-Punkte.

Insgesamt haben wir 37 auswertbare Bewertungsbögen erhalten.

Themenverarbeitung: 100 % meinten: richtig / angemessen

Weiterempfehlung: 100 % würden das Seminar weiterempfehlen

Was gefiel Ihnen besonders gut?

Anschaulichkeit der Darstellung, Praxisbezug, Interaktion mit Publikum.

Anschauliche Beispiele, unterhaltsamer Vortrag, verständliche Darstellung.

Konkrete Möglichkeiten, wie man sich bei "schwierigen" Situationen verhalten kann (NLP).

Beispiele aus der Praxis, eigentlich alles -> kurzweiliges Seminar.

Sehr anschauliche Darstellung, gute Beispiele.

Referent hat Humor.

Gute Einführung in die Problematik, weckt Interesse.

Die lockere, offene, witzige, verständnisvolle, familiäre Atmosphäre und Vortragsgestaltung.

Alles, Herr Groß hat alles super gemacht!

Dass der Referent viele Beispiele gebracht hat und alles etwas gelockert hat.

Themen auf den Punkt gebracht! Mit Witz! Und Charme!

Nachricht einer Teilnehmerin (Führungskraft):

Guten Abend, sehr geehrter Herr Groß,

am vergangenen Samstag habe ich bei Ihnen das Kommunikationstraining in Mörfelden-Walldorf besucht.

Der Tag hat mir sehr gut gefallen, die Themen waren kurzweilig und Ihre Moderation im Vergleich zu anderen Dozenten wirklich lobenswert und leicht verständlich!

Ich habe seitens meines Arbeitgebers Management- und Kommunikationsseminare besucht, die bei weitem nicht so informativ waren.

Gerne möchte ich für unser Team ein In-House-Training mit Ihnen durchführen.



Klinikum der Johann Wolfgang Goethe-Universität Frankfurt am Main

Universitätsklinikum - Theodor-Stern-Kai 7 - 60590 Frankfurt

**Institut für
Neuroradiologie**
Direktor:
Prof. Dr. Friedhelm E. Zanella

Prof. Dr. med. F. E. Zanella
Tel.: 069/63 01-54 63
Fax: 069/63 01-59 89
E-Mail: zanella@em.uni-frankfurt.de

Aktenzeichen: Za/UM
(in der Antwort bitte angeben)
Datum: 11.11.2008

Referenz

Ich hatte die angenehme Aufgabe den von Herrn Detlef Groß gestalteten Workshop „Kommunikation und Mitarbeiterführung in der Radiologie“ am 02.05.2008 in Berlin zu leiten. Der Workshop wurde unterstützt von der Firma Bender und beschäftigte sich der Bedeutung der Kommunikation zwischen in der Radiologie tätigen Ärzten, medizinisch technischen Assistenten und Patienten.

Herr Groß gestaltete den mit einer Gesamtdauer von ca. 4 Stunden zeitlich anspruchsvollen Workshop mit großer Begeisterung, rhetorischem Geschick und einer von den Zuhörerinnen und Zuhörern sehr gut aufgenommenen Interaktion in kleinen Gruppen.

Als organisatorischer Leiter des Workshops bestätige ich dieser Fortbildungsveranstaltung aufgrund der hohen fachlichen Kompetenz und spannenden Darbietungsweise von Herrn Groß eine ausgezeichnete Akzeptanz.

Prof. Dr. med. F. E. Zanella

Gemeinsam mehr wissen, lehren und heilen

Postanschrift:
Universitätsklinikum
60590 Frankfurt

<http://www.klinik.uni-frankfurt.de/meurad/>
Straßenbahn: 15,19,21

Anmeldung
Tel.: 069/63 01-54 62
Fax: 069/63 01-71 76

**Angiographie I+II
Neurointervention**
Terminvergabe: 069/63 01-54 62

Computertomographie
Terminvergabe: 069/63 01-8329

Kernspintomographie I
Terminvergabe: 069/63 01-54 00

Kernspintomographie II
Terminvergabe: 069/63 01-8307

**Konventionelle
Röntgendiagnostik**
Terminvergabe: 069/63 01-48 00

Teleradiologie
nach Vereinbarung:
069/63 01-54 62

Dienst-MTRA
Intern: 18-03 69
Extern: über Zentrale -118

Der Referent:

Detlef Groß, geb. 1953 in Bad Marienberg, studierte neben den Fächern Geographie und Anglistik, Pädagogik für das Lehramt an Gymnasien.

Nach zahlreichen Auslandsaufenthalten absolvierte er seine Referendarzeit.

Ein wichtiger Einschnitt war der Übergang von der Lehrtätigkeit zum industriellen Vertrieb und Marketing.

Nach seiner Verkaufs- und Führungstätigkeit im Praxis- und Klinikbereich, widmete er sich verstärkt der Erwachsenenbildung. Hier kommt ihm die günstige Kombination von Pädagogik und Erfahrungen aus der Industrie zugute.

Als Leiter Aus- und Weiterbildung schulte und trainierte Detlef Groß 9 Jahre lang die Mitarbeiter eines pharmazeutischen Unternehmens. Während dieser Zeit spezialisierte er sich auf die Bereiche „Kommunikation und multimediales Lernen“.

Der Buchautor nahm als Referent an Multimedia-Kongressen In- und Ausland teil. Veröffentlichungen in verschiedenen Fachzeitschriften unterstreichen seine didaktische und pädagogische Kompetenz auf dem Gebiet des computer-gestützten Lernens und Trainierens.

Seit 1996 schult, trainiert und berät Detlef Groß freiberuflich unterschiedliche Unternehmen und Institutionen.

Kontakt zum Referenten:

Detlef Groß
Sankt-Martin-Str. 32
D-56235 Ransbach-Baumbach

Tel. 02623-9215196
Email: detlef-gross@t-online.de

Notizen:

Benötigen Sie nähere Informationen zu unserem Fit for More-Seminarprogramm?

Dann kontaktieren Sie einfach Ihre(n) zuständigen Außendienstmitarbeiter(in) der bender gruppe oder schicken Sie eine Email an Herrn Dr. Peter Kalla (p.kalla@be-imaging.de).