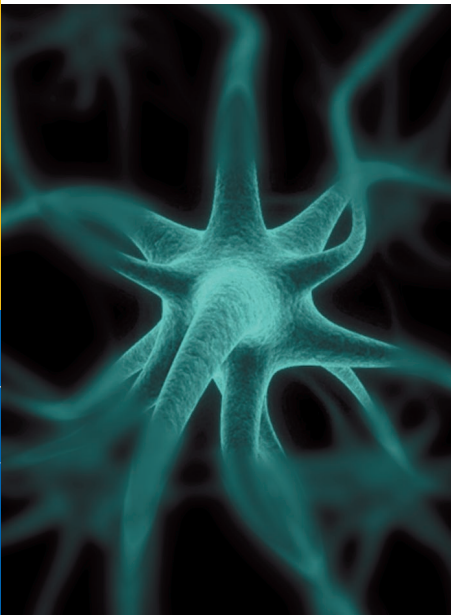


**Besser  
kommunizieren –  
erfolgreicher  
arbeiten**



**Kommunikation in der Medizin  
Beratung • Coaching • Fortbildung**

Programm 2009

## Aus der Praxis für die Praxis



*Gedacht heißt nicht  
immer gesagt,  
gesagt heißt nicht  
immer richtig gehört,  
gehört heißt nicht  
immer richtig  
verstanden,  
verstanden heißt  
nicht immer richtig  
einverstanden,  
einverstanden heißt  
nicht immer  
angewendet,  
angewendet heißt  
noch lange  
nicht beibehalten.*

*Konrad Lorenz*

Seit mehr als 20 Jahren bin ich als MTA/PTA tätig und kenne die Abläufe des Arbeitsalltags mit all den fachlichen Nuancierungen und Interna, die nur Branchenangehörigen bekannt sind. Als Diplom-Erwachsenen-Pädagogin für medizinische Berufsgruppen hilft mir dieses Know-how, schnell im Thema zu sein und realistische Lösungswege herauszuarbeiten.

Eine zielorientierte und harmonische Kommunikation fördert gleichsam Leistung und Spaß am Arbeitsplatz und stärkt den Teamgeist. Sich richtig zu verstehen, verringert Belastungen und hilft, nach innen und außen positive Signale zu senden.

Meine Stärke liegt in der Arbeit mit kleinen Gruppen oder Einzelpersonen, da hierbei eine persönliche Beratung möglich ist. Durch effektives Einzelcoaching und Seminare möchte ich Ihnen helfen, bestehende Probleme zu lösen oder mögliche „Unebenheiten“ zu glätten, bevor aus ihnen echte Stolpersteine werden.

<b>Einleitung</b>	4
<b>Einzelcoaching</b>	5
<b>Anmeldemodalitäten bei Veranstaltungen von KomMed</b>	5
<b>Kalender</b>	6
<b>Die Seminare</b>	
Sterben, Tod und Trauer: <i>Akzeptanz? Versagen? Auseinandersetzung? Gleichgültigkeit?</i>	7
Berufskrankheit Perfektionismus: <i>Fluch oder Segen?</i>	8
Gelungene Kommunikation im Teilzeitteam	9
Gemeinsam an einem Strang ziehen <i>Team-Sitzungen effektiv gestalten</i>	10
Ige-Leistungen: <i>Motivation des Patienten zu mehr Verantwortungsübernahme</i>	11
„Was haben Sie gesagt?“ <i>Wege zu einem besseren und schnelleren Verständnis</i>	12
„Altern will gelernt sein“ <i>Ermutigung für Gegenwart und Zukunft</i>	13
Die Therapiemotivation – Möglichkeiten und Ideen zur <i>Unterstützung von chronisch kranken Patienten</i>	14
„Stress lass nach!“ <i>Aktive Bewältigung eines „penetranten“ Problems</i>	15
Mensch! Ärgere Dich Nicht!	16
Beschwerden, Konflikte, Reklamationen - <i>das kann sich lohnen</i>	16
Gekonnt Entscheiden - Gewinn für Patienten und Praxis	17
Das Aufklärungsgespräch	18
<b>Referenzen</b>	19

In meiner Arbeit begleite und unterstütze ich Einzelne, Teams und Gruppen bei der Reflexion und Verbesserung ihres beruflichen Handelns. Dabei können unterschiedliche Schwerpunkte wie Zusammenarbeit im Team, persönlichkeitsbedingte Probleme oder der Umgang mit Patienten/ Kunden gesetzt werden. Mein Angebot gilt für die Zielgruppe der medizinischen Berufe: Ärztinnen und Ärzte, ApothekerInnen, MitarbeiterInnen und andere Heilberufler.

Die Arbeitsweise ist aktiv teilnehmerzentriert, Diskussionen, Kleingruppenarbeit und Rollenspiele haben Vorrang vor Vorträgen. Entspannungsübungen zwischendurch stärken die Konzentration.

Die Zertifizierungspunkte stammen von der Ärztekammer Hannover, alle Seminare finden in Lilienthal (zwischen Bremen und Worpswede) statt.

Da bei KomMed alle Veranstaltungen ab einer Teilnehmerin stattfinden, können Sie sich nach Ihrer Anmeldung darauf verlassen, keine Absage zu erhalten. Da pro Seminar nur 7 Plätze zur Verfügung stehen, empfiehlt sich eine zügige verbindliche Anmeldung. Gerne komme ich auch in Ihren Ort und in Ihre Praxis wenn Sie mich als Referentin einladen und nicht nach Lilienthal reisen möchten.

## Einzelcoaching

Im Einzelcoaching, einem konzentrierten Zwiegespräch, steht die persönliche Entwicklung im Beruf im Vordergrund. Gemeinsam werden in einem ersten Gespräch die Coachingziele definiert. Die Dauer des Einzelcoachings ist individuell abhängig vom jeweiligen Thema, sie liegt zwischen 3 und 10 Coachingstunden. Längere Prozesse sind bei Bedarf möglich.

- **Verhaltensänderung**

Umgang mit KollegInnen, MitarbeiterInnen, KundInnen

- **Blockaden aufspüren und lösen**

- **Umbruch und Veränderungsprozesse**

Begleitung und Orientierungsunterstützung

*Die Supervisionen werden von der Ärztekammer mit der üblichen Punktzahl anerkannt.*

## Anmeldemodalitäten bei Veranstaltungen

### **Anmeldung:**

Pro Veranstaltung ist eine verbindliche Anmeldung schriftlich per E-Mail, Fax oder Telefon notwendig. Sie ist erst nach Eingang der Teilnahmegebühr gültig. Bitte denken Sie daran, das Veranstaltungsdatum einzutragen.

### **Begrenzte Teilnehmerzahl:**

Die Anmeldungen werden in der Reihenfolge des Eingangs der Gebühr berücksichtigt.

### **Stornierung:**

Bei einer Abmeldung bis zu 2 Wochen vor Beginn der Veranstaltung werden keine Kosten erhoben. Danach trägt der Teilnehmer die vollen Gebühren.

- 17.01 + 18.01.09** Sterben, Trauer, Tod - die alltägliche Begegnung: Akzeptanz? Angst? Versagen? Gleichgültigkeit?
- 31.01. + 01.02.09** Berufskrankheit Perfektionismus: Fluch oder Segen?
- 02.02.09** Vollzeit, Teilzeit: Kommunikation mit Kollegin Phantom (0 Punkte)
- 14. + 15.02.09** Der lange Weg zum kurzen „Nein“ - die freundliche Art der Verweigerung
- 28.02. + 01.3.09** Gemeinsam an einem Strang ziehen: Teamsitzungen effektiv gestalten (11 Punkte)
- 26.03.09** IGe-Leistungen: Motivation des Patienten zu mehr Verantwortungsübernahme (11 Punkte)
- 30. + 31.03.09** „Was haben Sie gesagt?“ - Wege zu einem besseren und schnelleren Verständnis
- 09. + 10.05.09** Altern will gelernt sein - Wie akzeptiere ich das eigene Älterwerden, wie erleichtere ich es den Patienten?
- 11. + 12.05.09** Compliance stärken: Therapiemotivation fordern und fördern
- 13. + 14.05.09** Stress lass nach! Umgang mit einem alltäglichen Gegner und Partner
- 22. + 23.06.09** Mensch! Ärgere Dich nicht!
- 27. + 28.06.09** Kritik, Konflikte, Reklamationen - das kann sich lohnen
- 01. + 02.08.09** Ja? Nein? Vielleicht? - Gekonnt Entscheidungen treffen (0 Punkte)
- 22. + 23.08.09** Der lange Weg zum kurzen „Nein“ - die freundliche Art der Verweigerung
- 05. + 06.09.09** Stress lass nach! Umgang mit einem alltäglichen Gegner und Partner
- 28. + 29.09.09** Kritik, Konflikte, Reklamationen - das kann sich lohnen
- 03. + 04.10.09** Altern will gelernt sein - Wie akzeptiere ich das eigene Älterwerden, wie erleichtere ich es den Patienten?
- 07. + 08.11.09** Sterben, Trauer, Tod - die alltägliche Begegnung: Akzeptanz? Angst? Versagen? Gleichgültigkeit?
- 14. + 15.11.09** Das Aufklärungsgespräch - Wie sage ich es meinem Patienten?
- 30.11. + 01.12.09** Gemeinsam an einem Strang ziehen: Teamsitzungen effektiv gestalten (11 Punkte)

Alle Seminare kosten 240.- EUR und finden in Lilienthal bei Bremen statt. Wenn nicht anders beschrieben, sind sie mit **16 Punkten** akkreditiert. Inbegriffen sind Seminarunterlagen, Teilnahmebescheinigung, Getränke, Imbiss. Genauere Informationen bitte anfordern. Die Kurse finden ab einer Person statt, die Höchstteilnehmerzahl ist 7. Anmeldungen ab sofort per E-Mail, Fax, Telefon.

## **STERBEN, TOD UND TRAUER: AKZEPTANZ? VERSAGEN? AUSEINANDERSETZUNG? GLEICHGÜLTIGKEIT? ANGST? (16 PUNKTE)**

Der Tod, schwere Krankheiten, Trauer der Angehörigen und ihre Betreuung sind trotz viel Erfahrung und Routine immer noch schwierige Alltagsthemen. Eine besondere Belastung ergibt sich häufig für junge Kolleginnen, die sich auch in ihrer Ausbildung nicht eingehend mit dem Thema auseinandersetzen konnten.

Welche inneren Voraussetzungen und Kenntnisse brauche ich, um mit dem Patienten über das Thema Tod sprechen zu können? Wie „schaffe“ ich den Moment, in dem mir zum ersten Mal ein trauernder Angehöriger gegenübersteht und ich Beileid wünschen möchte? Was ist eine Trauergruppe?

### **Inhalte:**

- Wie stehe ICH zum Tod? Was bedeutet er für mich?
- Wie kann ich Schwerkranken, die über ihren Tod sprechen möchten, begegnen?
- Wie unterstütze ich Angehörige in ihrer Trauer?
- Wo hole ich mir Unterstützung zu diesem Thema?
- Fragen und Wünsche der Teilnehmerinnen

Das Aufklärungsgespräch wird nicht hier, sondern in einem Aufbauseminar behandelt. Die Buchung setzt die Teilnahme an dem hier beschriebenen Kurs voraus.

### **Der Sinn dieses Seminars**

besteht in einer ruhigen und konzentrierten Begegnung mit Sterben, Tod und Trauer. Die Teilnehmerinnen gelangen zu einer höheren Akzeptanz und bekommen sowohl auf einer praktischen als auch auf der emotionalen Seite mehr Möglichkeiten im Umgang mit diesem Lebensbereich.

### **Organisatorisches:**

Datum: 17. (16.00 - 19.15 Uhr) + 18.01.09 (09.00 - 16.15 Uhr)  
Alternative: 07. und 08.11.09

## **BERUFSKRANKHEIT PERFEKTIONISMUS: FLUCH ODER SEGEN? (16 PUNKTE)**

Ein gesunder Perfektionismus ist bei der Behandlung und Beratung von Patienten durchaus angebracht. Manchmal steigert er sich jedoch geradezu zu einer Krankheit, die die Handlungsfähigkeit extrem behindern kann. Vor lauter Bedenken, nicht „gut genug“ zu sein, traut man sich nicht, eine bestimmte, vielleicht noch ungewohnte Behandlung zu beginnen oder verharrt bei einem Notfall wie gelähmt. Häufig verliert man wertvolle Zeit beim Zögern, die dann für das ärztliche HANDELN fehlt.

Im Workshop gilt es, eine Balance innerer Ansprüche für sich selbst zu finden. In welchen Fällen kommt es wirklich auf „100 Prozent“ an und wann ist „gut besser als perfekt“?

### **Inhalte:**

- Was bedeutet „normal“ und „perfekt“ im Allgemeinen, was bedeuten diese Begriffe bei mir?
- Bin ich bisher „freiwillig perfektionistisch“ oder nicht?
- Wo kann ich bei der Arbeitsorganisation, bei Verwaltungsaufgaben, im Umgang mit Vertretern oder im Alltag „lockerlassen“? Wann reicht „gut“ bei diesen Bereichen aus?
- In welchen Fällen kann ich diagnostisches und therapeutisches Handeln verbessern, indem ich meine Ansprüche verringere? Ist das überhaupt denkbar für mich?
- Wo ziehen meine Kollegen die Grenze? Was kann ich davon für mich befürworten?
- Wie setze ich diese Erkenntnisse in die Praxis um?

### **Ziel:**

Gelingt ein Umsetzen der Erkenntnisse, wird nicht nur Zeit gewonnen. Eine Verbesserung der Arbeitsqualität - Unmögliches wird möglich - des Verhältnisses zu Patienten und zu den Kolleginnen resultiert. Quälender Druck zum Perfektionismus wandelt sich vom automatischen Streben zu einem ausgewogenen, befreitem und bewussten Handeln.

### **Organisatorisches:**

Datum: 31.01.09 (16.00-19.15) + 01.02.09 (9.00-16.15 Uhr)



## GELUNGENE KOMMUNIKATION IM TEILZEITTEAM (0 PUNKTE)

Wie arbeiten wir „die Neue“ schnell ein? Wer arbeitet am besten wann und mit wem?

Warum klappt es nicht mit der gegenseitigen Information? Wie können wir miteinander „warm werden“, wenn wir uns kaum sehen? Teilzeitkolleginnen und Ganztagskräfte sind leider häufig nicht ausreichend aufeinander eingestellt, es fehlen sowohl Sachinformationen als auch Kenntnisse über Arbeitsweisen und -schwerpunkte des Gegenübers. Dadurch entstehen Missverständnisse, falsche oder unvollständige Informationen, der Patient muss unnötig warten...

### Inhalte:

- Die Informationsflut des Anfangs: Checklisten, Tipps und Tricks
- Die optimale Kombination der Berufe, Persönlichkeiten, Teil- und Vollzeitkräfte in UNSEREM Betrieb
- Gelungener Informationsaustausch: Welche Möglichkeiten bestehen?
- Das Kennen lernen und sich-(ein)schätzen-Können: Hinweise für einen „guten Draht“
- Wie organisieren wir Teamsitzungen effektiv?
- U.A.m.

### Ziel:

Die Teilnehmerinnen erarbeiten sich in Kleingruppen konkrete Ideen, Hinweise und Lösungen für eine bessere Zusammenarbeit und einen gelungenen Informationsaustausch in IHREM Betrieb

### Hinweis:

Da es um ein funktionierendes Miteinander geht, sind nicht nur die Teilzeit-, sondern alle Angestellten gemeint.

### Organisatorisches:

Datum: 02.02.09 (09.00 -16 Uhr)

Keine Punkte

## **GEMEINSAM AN EINEM STRANG ZIEHEN. TEAM-SITZUNGEN EFFEKTIV GESTALTEN**

(11 PUNKTE)

Regelmäßige Mitarbeiterinnensitzungen sind heute DAS Mittel, um Arbeitsabläufe in der Praxis, Maßnahmen aller Art zum Qualitätsmanagement und zur Qualitätssicherung zu planen und durchzuführen. Abgesehen von kommunikationstechnischen Schwierigkeiten „kranken“ Teamtreffs häufig an organisatorischen Mängeln: „Alle gehen rein, aber nichts kommt raus...“ In diesem Seminar liegt der Schwerpunkt auf einer bestimmten Vorgehensweise, die im Seminar vermittelt wird. Eingeladen sind alle Berufsgruppen. Im Kurs wird mit Gruppenarbeit, Diskussion, Kurzreferat, Entspannungs- und Konzentrationsübungen gearbeitet.

### **Inhalte:**

- Wie ist der typische Sitzungsverlauf bei uns, wo liegen die Ursachen für die Ineffektivität in Vorbereitung und Durchführung des Treffens?
- Was sind typische Aufgaben zum QM, die in dieser Art der Zusammenarbeit geregelt werden können?
- Moderation als Führungsinstrument in Sitzungen
- Bearbeitung und Ergänzung einer vorgegebenen Methodik für eine höhere Effektivität von Meetings
- Durchführung von Trainingssitzungen

### **Nutzen:**

Fitness in Vorbereitung und Moderation. Alle wichtigen Tagesordnungspunkte können besprochen werden und die daraus entstehenden Planungen und Aktivitäten werden umgesetzt.

### **Organisatorisches:**

Datum: 08.02.09 (16.00 -19.15 Uhr) + 01.03.09 (9.00 - 12.30 Uhr)

Alternative: 30.11.09 + 11.12.09

11 Punkte

## **IGE-LEISTUNGEN: MOTIVATION DES PATIENTEN ZU MEHR VERANTWORTUNGSÜBERNAHME**

(11 PUNKTE)

Nachdem die Ige - Leistungen eingeführt sind, zeigt sich jetzt eine anfangs nicht vermutete „Nebenwirkung“: Der Patient nimmt Leistungen des Arztes nicht mehr unkritisch und selbstverständlich an, sondern entwickelt durch die finanzielle Selbstbeteiligung mehr Verantwortung. Da er manchmal Diagnose oder Therapie selbst zahlt, bemüht er sich eher zu gesundheitsförderndem Verhalten. Der Workshop verbessert die Kommunikation mit dem Patienten, da die Erklärung von Therapie- und Diagnosemethoden trainiert wird. Komplexe Vorgänge werden für den Patienten verständlich erläutert, die Therapiemotivation steigt auch bei Kassenleistungen. Selbstzahlermedizin ohne Druck für den Patienten. Dieser kann bewusst und frei wählen, der Therapeut bietet alles Sinnvolle an, ohne sich dabei auf die Kassenleistungen zu beschränken und dadurch dem Patienten Teile der ärztlichen Fähigkeiten vorzuenthalten.

### **Inhalte:**

- Was bedeutet Anbieten und „Verkaufen“ für mich? Wie passt es zu meinem Selbstverständnis als Arzt?
- Fragen der Teilnehmer, Diskussion zum bisher erarbeiteten Stoff in Kleingruppen oder Partnerarbeit
- Wie erkläre ich eine Therapie- oder Diagnoseart so, dass mein Patient es versteht und zu mehr Verantwortung auch hinsichtlich seiner Lebensführung motiviert wird?
- Hinweise für einen „gesunden“ Umgang mit Ige-Leistungen.

### **Ziel:**

Die Vorbehalte des Arztes beim IGeL- Angebot vermindern sich, Patienten profitieren von sinnvollen Leistungen und übernehmen mehr Verantwortung.

Hinweis: Es findet weder eine Beratung zu den verschiedenen Leistungen und ihrer Abrechnungen, noch zu rechtlichen Fragen, noch Werbung statt!

### **Organisatorisches:**

Datum: 26.03.09 (9.00 - 16.15 Uhr)

11 Punkte

### **WAS HABEN SIE GESAGT?“ - WEGE ZU EINEM BESSEREN UND SCHNELLEREN VERSTÄNDNIS (16 PUNKTE)**

Wir stehen täglich den verschiedensten PatientInnen gegenüber: Wie kann ich meinen Gesprächspartner erreichen und mich verständlich machen? Wie vermeide ich Missverständnisse und drücke mich klar und konkret aus? Wie erfahre ich, was mein Gegenüber jetzt braucht?

#### **Ziel:**

dieser Einführung in Gesprächsführung besteht im Kennen lernen der wichtigsten Kommunikationstechniken und -modellen wie:

- Aktivem Zuhören
- Effektivem Informieren
- Dem Vier-Ohren-Modell von Schulz von Thun
- Der Kunst der Frage
- Den zehn Regeln der Kommunikation
- U. A.

Ein erster Schritt zur Anwendung der Techniken wird bereits im Seminar trainiert, um die Praxistauglichkeit für die eigene Alltagswelt zu erfahren und eventuelle Probleme und Hindernisse bei der Anwendung frühzeitig zu erkennen.

#### **Organisatorisches:**

Datum: 30.03.09 (16.00 - 19.15 Uhr) und  
31.03.09 (9.00 -16.15 Uhr)

## „ALTERN WILL GELERNT SEIN“ - ERMUTIGUNG FÜR GEGENWART UND ZUKUNFT (16 PUNKTE)

„Das Alter nimmt Dir nichts, was es Dir nicht erstattet.“ Dieses Wort von Friedrich Rückert kann eine gewisse Zufriedenheit verursachen, die uns selbst und unseren Patienten manchmal fehlt. Berufsgemäß sind wir eher auf die negativen Seiten des Älterwerdens fixiert und verlieren das Positive aus dem Blick. In diesem Seminar finden die Teilnehmerinnen es zunächst für sich wieder und können dadurch auch die Patienten zu einem kritischen Blick auf teilweise kommerzielle Anti-Aging Bewegungen befähigen. Die Patienten lernen zu unterscheiden zwischen der eigenen aktiven Förderung einer gesunden Lebensweise gegenüber fatalistischer Selbsteinschätzung mit übersteigerten Erwartungen an ärztliche Leistungen.

### Inhalte:

- Welche Vorteile bietet diese Lebensphase? Kann man sie genießen?
- Wie kann ich mir als Arzt und auch den Patienten den Alltag erleichtern?
- Wie lernt man, aufkommende Krankheiten und geringer werdende Kräfte zu akzeptieren?
- Lässt sich das Nachlassen der Fähigkeiten verzögern oder verhindern?
- Was gibt es beim Thema Wohnen zu bedenken?
- Was brauche ICH, um mein Älterwerden gut zu leben? Wie will ich die „dritte Phase“ meines Lebens gestalten? Wann beginnt diese Phase für mich?
- Wie können meine Patienten von meinen Erkenntnissen zum Thema Alter profitieren?

### Ziel:

Der Kurs befähigt zu einer höheren Akzeptanz des letzten Lebensabschnitts mit gleichzeitiger Motivation zu einer gesunden Lebensweise, um auch das Alter genießen zu können.

### Organisatorisches:

Datum: 09.05.09 (16.00 -19.15 Uhr) + 10.05.09 (9.00 -16.15 Uhr)  
Alternative: 03. + 04.10.09

## **DIE THERAPIEMOTIVATION – MÖGLICHKEITEN UND IDEEN ZUR UNTERSTÜTZUNG VON CHRONISCH KRANKEN PATIENTEN (16 PUNKTE)**

Trotz aller Bemühungen werden nur 50% der Arzneimittel so eingenommen, wie es der Arzt empfohlen hat. Das führt zu vielen Neuverschreibungen, da die Medikamente angeblich nicht wirken, die Hälfte des ohnehin knappen Arzneimittelbudgets geht verloren, in der Apotheke entsorgen wir Unmengen von zurückgebrachten Medikamenten. Wie „funktioniert“ Motivation? Kann ich helfend eingreifen oder muss ich alles dem Patienten alleine überlassen? Wie weit geht meine Verantwortung?

### **Inhalte:**

- Grundsätzliches zum Thema Compliance: Ursachen und Folgen von Non-Compliance
- Bedeutung des Rezepts für den Patienten
- Worauf sollte ich bei der Verschreibung und Besprechung der Medikamente achten?
- Erinnerungstützen gegen das Vergessen der Einnahme von Arzneimitteln.
- Der Einfluss von Atmosphäre und Team auf die Motivation der Patienten.

### **Ziel:**

Die Teilnehmerinnen bekommen einen Überblick über die Complianceforschung, setzen sich mit dem Thema grundlegend auseinander und entwickeln Ideen, wie sie den Patient:innen beratend und erinnernd zur Seite stehen können.

### **Hinweis:**

Auch in diesem Seminar wird hauptsächlich mit Kleingruppen, Partnerarbeit, Diskussionen usw. gearbeitet. Vorgestellte Kommunikationstechniken werden direkt getestet, so erfolgt der erste Schritt zu anderem Verhalten noch vor dem „Ernstfall Praxisalltag“.

### **Organisatorisches:**

Datum: 11.05.09 (16.00 -19.15Uhr) + 12.05.09 (9.00 -16.15 Uhr)

## „STRESS LASS NACH!“ – AKTIVE BEWÄLTIGUNG EINES PENETRANTEN PROBLEMS (16 PUNKTE)

Stress gehört heute schon zum „guten Ton“, wer nicht unter ihm stöhnt, wird nicht mehr als kompetent und vollwertig betrachtet. Wer hektisch arbeitet, macht jedoch mehr Fehler, was sich gerade bei der Arbeit am Menschen fatal auswirken kann. Es gilt, sich Privat- und Arbeitsleben so zu gestalten, dass man Ruhe und Gelassenheit empfinden und ausstrahlen lassen kann bzw. „darf“.

### Inhalte:

- Das persönliche Verhältnis zum Stress was gefällt mir daran und was nicht?
- In welchen Situationen gerate ich unter Disstress?  
Wie kann ich besser damit umgehen und Auswirkungen auf meine Arbeit und den Umgang mit Patienten und Kollegen vermeiden?
- Entspannungsübungen
- Stoffsammlung der vorhandenen Engpässe und Probleme
- Austausch in Kleingruppen über Lösungsmöglichkeiten (Workshop im Seminar), „Veröffentlichung“ und Diskussion im Plenum.
- Abwägen möglicher Hindernisse bei der Umsetzung neuer Ideen am Arbeitsplatz

### Ziel:

Besteht in der Auseinandersetzung mit dem Phänomen Stress, dem Verstehen von Zusammenhängen und den daraus entstehenden Lösungen von Problemen. Die Teilnehmer/Innen können ihren „inneren roten Faden“ aufnehmen, um einen gangbaren Weg zur Linderung von Stress zu finden oder zu einer anderen Einstellung zu diesem Phänomen zu kommen.

### Organisatorisches:

Datum: 13.05.09 (16.00 - 19.15 Uhr) + 14.05.09 (09.00 - 16.15 Uhr)

Alternative: 05. 09.09 + 06.09.09

**MENSCH! ÄRGERE DICH NICHT! (16 PUNKTE)**

Wie oft ärgern wir uns „fruchtlos“ über unsere Patienten, Kollegen und uns selbst. Gerade im Berufsalltag beim Umgang mit chronisch und akut Kranken ergeben sich viele „Gelegenheiten“, in denen es gilt, diese Gefühle zu meistern.

**Inhalte:**

- Worauf will mich mein Ärger hinweisen?
- Was ist Gutes daran?
- Wieso ärgere ich mich manchmal, wenn andere Menschen in der gleichen Lage vollkommen ruhig bleiben?

**Ziel:**

Das Seminar hilft dabei, zunächst eigene, ganz typische Muster zu erkennen und Ideen für den Abbau des „Alltagsärgers“ zu finden. Durch Austausch mit anderen Teilnehmern, Diskussionen und kurzen Phantasiereisen gelingt es, für sich selbst neue Handlungsmöglichkeiten zu entdecken.

**Organisatorisches:**

Datum: 22.06.09 (16.00 - 19.15 Uhr) + 23.06.09 (09.00 - 16.15 Uhr)

**BESCHWERDEN, KONFLIKTE, REKLAMATIONEN - DAS KANN SICH LOHNEN (16 PUNKTE)**

Wie begegne ich Beschwerden, Aggressivität und Kritik? Wann und auf welche Weise spreche ich jemanden auf einen Konflikt an, der aber unausgesprochen in der Luft hängt? Wie gelingt es mir, einen unzufriedenen Patienten wieder positiv zu stimmen? Diese Situationen sind immer wieder unangenehm und schwierig, weil uns häufig die notwendigen Kenntnisse und Tricks für ein gutes Gespräch fehlen.

**Inhalte:**

- Wie bringe ich aufgeregte, aggressive oder vorwurfsvolle Menschen auf „normal-Null“?
- Wie ist der typische Konfliktverlauf?
- Was sind Feedbackregeln und wie wende ich sie an?

**Organisatorisches:**

Datum: 27.06.09 (16.00 - 19.15 Uhr) + 28.06.09 (09.00 - 16.15 Uhr)  
Alternative: 28. + 29.09.09



## GEKONNT ENTSCHEIDEN - GEWINN FÜR PATIENTEN UND PRAXIS (0 PUNKTE)

Die kleinen und großen Entscheidungen des Arbeitsalltags - was können sie manchmal zu schaffen machen!

„Welche Methode nutze ich in Qualitätssicherung- und management?“ „Möchte ich mich weiter spezialisieren und welche Fortbildungen sind dafür sinnvoll?“ „Trenne ich mich von dieser Mitarbeiterin oder gebe ich ihr noch mehr Zeit?“ „Welche Therapie ist für diesen chronisch Kranken die beste?“ Manchmal sind es auch die Patienten, die Entscheidungshilfe brauchen und froh sind, wenn der Arzt Ihnen dabei zur Seite steht. In diesem Seminar geht es um Wege, schneller und bessere Entscheidungen zu treffen als bisher. Die Beispiele beziehen sich nicht nur auf die Patienten, sondern z. B. auch auf Maßnahmen und Methoden zum Qualitätsmanagement in jeder Richtung und werden von den Teilnehmerinnen eingebracht.

### Inhalte:

- Einführung in das Thema, Erfahrungen der Teilnehmer und Praxisbeispiele
- Was bedeutet „sich entscheiden“ für mich? Warum ist das manchmal schwierig?
- Wo ist mein Schlüssel zu schnelleren und besseren Lösungen?
- Welche Techniken gibt es und welche sind für Patienten und Praxis geeignet?
- Wie unterstütze ich zaudernde PatientInnen, die „reichlich lange“ nachdenken?

### Ziele:

Der Workshop hilft, sich selbst besser zu verstehen und daraufhin sein Verhalten zu ändern. Gelingt es nach dem Seminar, die gefundenen Lösungen umzusetzen, spart man Zeit, gewinnt Zuversicht und Selbstvertrauen und arbeitet effektiver mit dem Patienten und bei der Praxisführung, was natürlich auch wiederum dem Patienten zugute kommt.

### Organisatorisches:

Datum: 25.04.09 (16.00 -19.15 Uhr) + 26.04.09 (09.00 -16.15 Uhr)  
Keine Punkte

## **DAS AUFKLÄRUNGSGESPRÄCH (16 PUNKTE)**

Das schwierige Gespräch erfordert eine gute innerliche und planerische Vorbereitung. Im Seminar werden Hinweise gegeben, Gesprächstechniken vermittelt und die Auseinandersetzung mit diesem Thema in seinen verschiedenen Aspekten gefördert. Das Ziel besteht darin, dass jeder Arzt mittels Informationen, Diskussionen und Ausprobieren die für sich geeignete Form findet, im Workshop werden keine fertigen Rezepte geliefert.

### **Inhalte:**

- Grundlegende Gesprächstechniken, praktische Übungen
- Körpersprache
- Eigene Gefühle
- Praktische Aspekte: wer sollte teilnehmen, wo findet das Gespräch statt etc.
- Das Aufklärungsgespräch: Gliederung, Wortwahl, Wirkung
- Umgang mit Schuldgefühlen und Schuldzuweisungen, Angst, Trauer, Wut
- Die Fragen danach, Beistand im weiteren Verlauf

Dieser Kurs ist nur für Ärzte zugänglich, die vorher an dem Seminar „Sterben, Trauer, Tod – die alltägliche Begegnung“ teilgenommen haben.

### **Organisatorisches:**

Datum: 14.11.09 (16.00 - 19.15Uhr ) und  
15.11.09 (09.00 -16.15 Uhr)

- Ärztekammern Niedersachsen (Aurich, Hannover, Verden), Thüringen
  - Allgemeines KH Hamburg-Altona
  - Ärzte-Gesundheitsnetz Alzey
  - MedCongress Baden-Baden
  - Medizinische Woche Baden-Baden
  - practica Bad Orb
  - ZÄN-Kongress, Freudenstadt
- 
- ADEXA
  - Apothekerkammern Hamburg, Kiel
  - Apothekerverein Bremen
  - LAV Sachsen-Anhalt
- 
- Universität Bremen; Pflegewissenschaften
  - Integrations- und Selbsthilfezentrum deutschsprachiger Frauen in Athen

### ***Buchveröffentlichung***



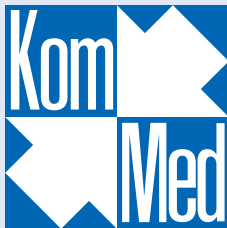
*Ute Jürgens: **Vollzeit, Teilzeit:  
Kommunikation mit Kollegin Phantom***

*ISBN Nummer: 978-3-00-023587-0*

*Erhältlich nur über KomMed zum Preis  
von 23,00 € plus Porto*

*Der Mensch ist  
Medizin für den  
Menschen.*

*Spruchwort aus  
Tansania*



Ute Jürgens  
Peter-Sonnenschein-Straße 59  
28865 Lilienthal

Telefon (0 42 98) 46 99 77  
Fax (0 42 98) 46 99 78  
KomMed@freenet.de  
[www.kommed-coaching.de](http://www.kommed-coaching.de)

### **Ute Jürgens**

- Dipl.-Erw.-Pädagogin
- Freiberufliche  
Kommunikationstrainerin
- Einzelcoach (EAS-Zertifikat)
- Referentin von Seminaren im  
In- und Ausland
- Bibliodramaleiterin
- Mehr als 20 Jahre Tätigkeit als  
pharmazeutisch-technische  
Assistentin
- Erfolgreiche Buchautorin