

## ORGANISATION

Die Schulung richtet sich an ärztliche Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen von Kinderkliniken im Süddeutschen Raum. Die Teilnehmerzahl sollte mindestens 8 Personen betragen und ist auf maximal 15 Personen begrenzt.

Das Schulungsprogramm wurde in Zusammenarbeit mit der Firma Nestlé entwickelt. Die Schulung kann zum Pauschalpreis von € 3.000,- brutto bei der Fortbildungsakademie der Süddeutschen Gesellschaft für Kinder- und Jugendmedizin gebucht werden. Eine finanzielle Unterstützung durch die Firma Nestlé ist im Einzelfall möglich. Die Organisation des Seminarraums und der Verpflegung obliegen dem Auftraggeber.

## AUSKUNFT

Fortbildungsakademie SGKJ  
Erika Prell (Sekretariat SGKJ)  
**Telefon:** 09131/ 85-3 9307  
**Fax:** 09131/ 85-3 3706  
**E-Mail:** info@sgkj.de  
**Internet:** www.sgj.de

## KONTOVERBINDUNG

Süddeutsche Gesellschaft  
für Kinder- und Jugendmedizin  
**Bank:** Deutsche APO-Bank  
**IBAN:** DE 57 3006 0601 0302 3528 85  
**BIC:** DAAEDEDXXX



SÜDDEUTSCHE GESELLSCHAFT FÜR KINDER- UND JUGENDMEDIZIN e.V.



Gestaltung: KWADRAT Werbeagentur, Passau | Fotos: zinkevych, Konstantin Yuganov, nd3000 - Fotolia.com

DAS SCHULUNGSPROGRAMM WURDE ENTWICKELT  
MIT FREUNDLICHER UNTERSTÜTZUNG VON

ÄRZTLICHE KOMMUNIKATION  
MIT HERZ, HAND UND VERSTAND

  
**Nestlé**  
Für einen guten Start  
in die Zukunft

Hausinterne Schulung

ZUKUNFT GESTALTEN



## ÄRZTLICHE KOMMUNIKATION MIT HERZ, HAND UND VERSTAND

**Kann man lernen, gute Gespräche mit unseren Patienten und ihrer Familie zu führen?  
Aber natürlich: Jeder und Jede kann das lernen.**

Professionelle Gesprächsführung – mit Kollegen und Vorgesetzten genauso wie mit Patienten – ist eine wichtige Voraussetzung für Erfolg und Zufriedenheit am Arbeitsplatz. Die Grundzüge solcher Kommunikation sind nicht spezifisch für den Arztberuf – die Medizin kann von den Erfahrungen industrieller Partner profitieren.

Wir wollen Sie mit diesem neuen Kursangebot für die Wichtigkeit der Thematik und einen individuellen Lernprozess sensibilisieren. Dann werden Sie in kleinen Gruppen unter professioneller Anleitung üben. Denn so kommen Sie alle mit anderen Menschen ins Gespräch, sammeln Erfahrung, probieren in einer geschützten Atmosphäre aus und erhalten differenziertes Feedback von den Kollegen. Gleichzeitig werden Sie erfahren, dass das Lernen, Gespräche zu führen, auch ein Weg der Entwicklung der eigenen Persönlichkeit ist.

Das Training wird Sie dazu anregen, Sprechen und Hören neu zu erlernen bzw. zu verfeinern sowie die Sensibilität für gute Gespräche und authentische Begegnungen in Ihrem Arbeitskontext zu schärfen.



**Prof. Dr. Matthias Keller**  
Vorsitzender der  
Süddeutschen Gesellschaft  
für Kinder- und Jugendmedizin

Die Qualität ärztlicher Kommunikation hat erheblichen Einfluss auf die Behandlungszufriedenheit von Eltern und Patienten. In einem Pilotprojekt an der Ravensburger Kinderklinik erlernten ärztlich tätige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Rollenspiel typische Gesprächssituationen im Setting der Notaufnahme bzw. der Visite. In der begleitenden wissenschaftlichen Evaluation zeigten sich signifikante Verbesserungen von Selbstbeurteilung der Teilnehmer und Zufriedenheitsniveau der Eltern, ohne dass es zu einer Verlängerung der ärztlichen Gesprächszeiten kam (Monatsschrift Kinderheilkunde Suppl.2, 2014: 163).

### PD Dr. Andreas Artlich

Chefarzt Kinder- und Jugendmedizin  
Oberschwabenklinik Ravensburg

Das Training wird seither von der Süddeutschen Gesellschaft als hausinterne Schulung organisiert und angeboten.

## MODERATION UND TRAINING

### aha!TALENTEXPERTS:

#### Dipl. Psych. Sandra Teckenberg

Senior Coach, Kommunikation, Resilienz,  
Gesund Führen

#### Dr. Eberhard Orf

Theologe, Systemischer Berater, Coach



## PROGRAMMABLAUF

- 09:00 Uhr **Ankommen und Vorstellen**
- 09:20 Uhr **Erwartungen und Wünsche**
- 09:45 Uhr **Phasen der Gesprächsführung  
Theoriefelder**
- 10:15 Uhr **Setting der Gesprächsführung  
Rollenklärung**
- .....
- 10:45 Uhr **Kaffeepause**
- .....
- 11:00 Uhr **1. Kontaktaufnahme**
- 11:45 Uhr **2. Das Anliegen des Patienten**
- .....
- 12:30 Uhr **Mittagspause**
- .....
- 13:15 Uhr **3. Die Klärung des Anliegens**
- 14:00 Uhr **4. Die Vereinbarung**
- 14:30 Uhr **5. Verabschiedung**
- .....
- 14:45 Uhr **Kaffeepause**
- .....
- 15:00 Uhr **Praxissimulation**
- 16:15 Uhr **Schwierige Situationen**
- 16:45 Uhr **Evaluation  
Verabschiedung**
- .....
- 17:00 Uhr **Ende**
- .....

Situative Änderungen im Ablauf vorbehalten.