

«In besten Händen»



Illustration: Alex Macartney

**Wie Kundenkommunikation in Spitälern
umgesetzt und trainiert werden kann**

Ausgangslage

Wenn alles nur noch stresst, die Patienten wieder besonders anstrengend sind, ein komplizierter Notfall dazukommt und die Hälfte des Personals mit Grippe ausfällt, dann ist es oft schwer, freundlich und gelassen zu bleiben und vielleicht auch noch ein Lächeln hervorzuzaubern. Mit dem **forumtheaterzürich** trainieren Sie nachgestellte schwierige Situationen aus der Praxis, um für den Arbeitsalltag (noch) besser ausgerüstet zu sein.

Wenn ein Patient heute wieder ganz speziell fordernd ist oder nur reklamiert oder vielleicht gar nichts mehr sagt, hat das oft nichts mit Ihnen zu tun. Was könnte hinter schwierigem Verhalten versteckt sein, was möchte uns eine Patientin vielleicht mitteilen, und wie gehe ich damit um? Im Training des **forumtheaterzürich** üben Sie, sich wenn nötig auf verständnisvolle Weise abzugrenzen, aber auch zu hören, was der andere wirklich sagen möchte. Damit das Freundlichsein Freude macht.

Grundidee

Anhand von Szenen, die das **forumtheaterzürich** im Klinikalltag entwickelt hat, trainieren und erhöhen alle MitarbeiterInnen mit Kundenkontakt ihre Kompetenz, auch in schwierigen Situationen gelassen und freundlich zu bleiben und die Klinik optimal nach aussen zu vertreten. Denn die Wahrnehmung der Klinik durch interne und externe KundInnen wird in erster Linie durch das Verhalten der MitarbeiterInnen geprägt.

Zielsetzungen

Die Teilnehmenden

- reflektieren ihre Einstellung zum Kunden/zur Kundin,
- entwickeln eine gemeinsame Haltung,
- optimieren ihre Kommunikationskompetenz,
- realisieren, dass Kundenkommunikation von innen nach aussen wirkt,
- entwickeln eine positive Einstellung zu Beschwerden,
- gehen mit Belastungen professionell um,
- nutzen positives Feedback und gewinnen Selbstvertrauen,
- leisten einen Beitrag zur Patientenzufriedenheit,
- spüren eine Steigerung der eigenen Zufriedenheit,
- beginnen, Kundenkommunikation zu leben.

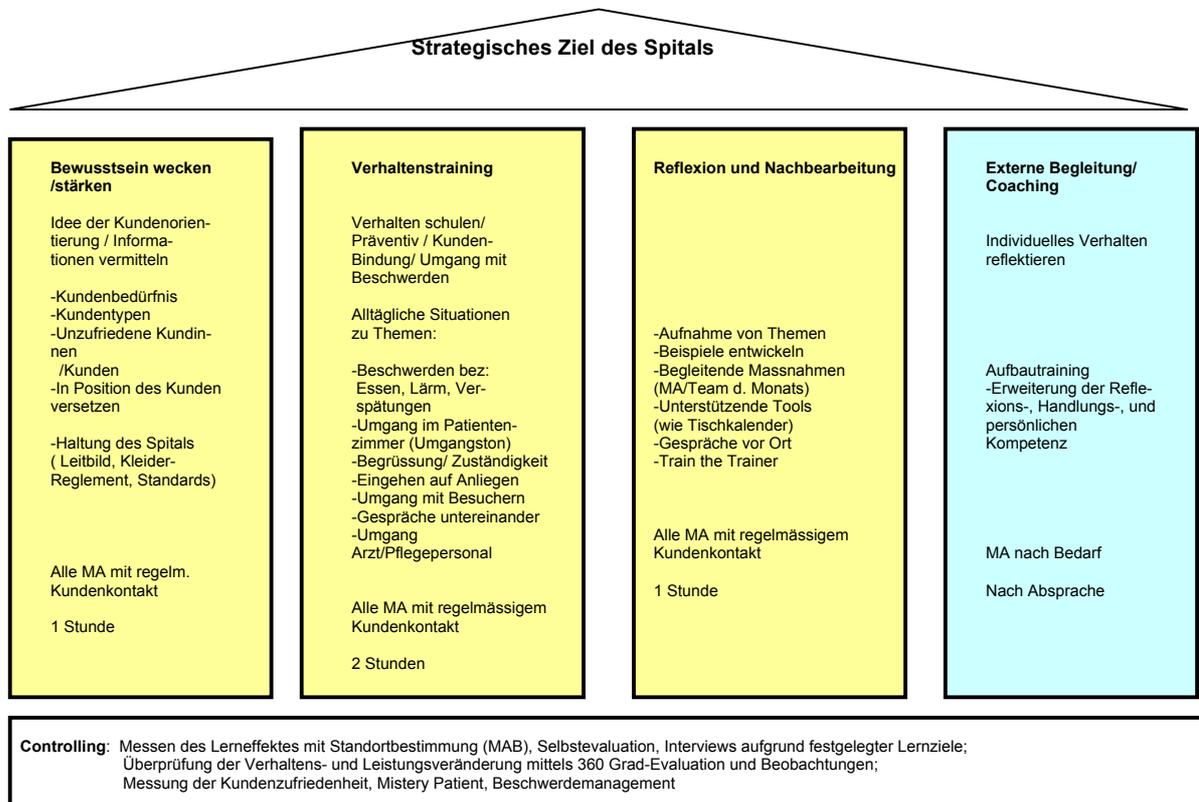
Methode

Die gründlich recherchierten Szenen bilden typische Situationen im Klinikalltag ab, in denen die Kundenkommunikation mangelhaft ist oder fehlt. Diese Szenen werden in Gruppen mit maximal zehn Teilnehmenden gemeinsam und aktiv verändert und verbessert. Die SchauspielerInnen bleiben in jeder Situation konsequent in der Rolle der Kundin/des Kunden. So entsteht eine grosse Realitätsnähe, die für die Teilnehmenden weitaus mehr die Trainingsmöglichkeiten bietet als das übliche Rollenspiel.

Zielgruppe

Alle Mitarbeitenden mit regelmässigem Kundenkontakt.

Gesamtkonzept



Die grafische Darstellung zeigt einen möglichen konzeptionellen Rahmen für ein Training Kundenkommunikation.

Gute Voraussetzungen

- Kundenkommunikation ist im Unternehmen abgestützt
- Kundenkommunikation gilt als Grundlage für Kundenbindung und Kundenzufriedenheit
- Management und Vorgesetzte unterstützen das Training (z.B. zeitlich)
- Management und Vorgesetzte gehen mit gutem Beispiel voran

Kosten

nach Aufwand und Absprache

Recherche / Entwicklung / Training / Moderation / Schauspiel

Karin Hoffsten

Nach Pädagogikstudium Höheres Lehramt an der Uni Zürich, Unterrichtstätigkeit Berufsschule Zürich. Seit 1991 nebenberufliche Schauspielausbildung und Teilnahme an verschiedenen Produktionen. 1996 Mitbegründerin des Vereins **forumtheaterzürich**, regelmässige Engagements als Schauspielerin / Projektleiterin in Forumtheaterproduktionen. Daneben Autorin bei der Wochenzeitung WOZ.

Dagmar Kossow

Studium Publizistik, Kunstgeschichte und Theaterwissenschaften in Zürich und München. Theaterausbildung in Zürich und München. Regie, Schauspiel und Projektentwicklung im In- und Ausland. Übergreifende Themen: Theater, Raum, Kunst ; Theater und neue Medien; Theater in und für Unternehmen. Freie Mitarbeiterin DRS1, Hörspiel. Projektleiterin und selbstständige Coachingfachfrau im Personalbereich. Mitglied im **forumtheaterzürich** seit 1999 als Schauspielerin, Regisseurin und Moderatorin .

Jan Weissenfels

Nach einer Schauspielausbildung in Berlin Engagements in Berlin, Wilhelmshaven, Freiburg i. Br. und Zürich. 1996 bis 1998 Absolvierung der Schauspiel- und Regieklasse von Akzent Berlin (Ableger der GITS Universität in Moskau). Diverse Projekte als Regisseur für Theater und Film und als Schauspieler. Seit 1999 in Produktionen des **forumtheaterzürich** als Schauspieler, Regisseur und Moderator.

Illustration

Alex Macartney

lebt in Zürich und arbeitet seit 1987 als freier Comiczeichner und Illustrator.
Kontakt: www.macartney.ch

Weitere Angebote des forumtheaterzürich

Zu den Themen Fehlerkultur und Kundenkommunikation in Spitälern:

«**Alles unter Kontrolle im Spital**». Das interaktive Stück thematisiert den spitalinternen Umgang mit Fehlern, sei es in der Medikation, in der Pflege oder in der Personalführung, und setzt sich auch mit Fehlermeldesystemen auseinander. Es eignet sich für einen Einsatz in Personalweiterbildungen auf allen Hierarchiestufen.

Auf Wunsch entwickelt das **forumtheaterzürich** auch massgeschneiderte Produkte für spezielle Bedürfnisse.

Kontakt

Dagmar Kossow, Tel. 079 458 74 60, kossow@gmx.ch