

Kurzkonzept „Servicetraining für Gesundheitsberufe“

Problemerkfassung

- Gesundheitseinrichtungen befinden sich in einer Konkurrenzsituation
Folge: Anbieter müssen sich profilieren
- Arbeitsverdichtung führt zur Verknappung der Zeitressourcen auch im Patienten-/Kundenkontakt
Folge: Kommunikation/Interaktion gewinnt an Bedeutung
- Der Patient/Kunde erwartet als hilfebedürftiger Mensch neben fachlicher Kompetenz u.a. auch Zuwendung und Vertrauen
Folge: wertschätzendes Verhalten ist ethisch geboten
- **Servicequalität wird zum Erfolgsfaktor**

Wodurch zeigt sich Servicequalität?

Über Servicequalität entscheidet mein(e):

Auftreten – Ausstrahlen - Wahrnehmen – Empfinden - Kommunizieren und Reagieren

- Eine solche Servicequalität kann geschult und trainiert werden

Trainingsziele

Für das Unternehmen

- Die Servicequalität verbessern
- Die personalen Ressourcen entwickeln

Für Führungskräfte

- Eigene Soft-Skills ausprägen
- Eine Servicekultur vorleben

Für Mitarbeiter

- Die Servicementalität verstehen
- Das Servicehandeln gestalten

Trainingsinhalte

- Atmung/Stimme /Sprache
 - den richtigen Ton treffen
 - Ausdruck und Präsenz verbessern
- Wahrnehmung/Sensibilität
 - Blockaden erkennen und ordnen
 - über den eigenen Tellerrand blicken
- Rollenspiel/Improvisation
 - Kommunikation/Interaktion bewusst und empathisch gestalten
 - situationsgerecht, kreativ und individuell reagieren

Trainingsmethode

Das Servicetraining besteht aus Komponenten einer Schauspielausbildung. Auch ein guter Schauspieler spielt dem Zuschauer nicht nur etwas vor, sondern er bietet sich dem Publikum dar. Dazu trainiert er u.a. **Authentizität**, **Konstanz** und **Empathie**.

Durchführung

- Option „Basiskurs“ (fortlaufend wöchentlich 6x oder 10x 2 Std.)
- Option „Intensivkurs“ (4x 3 Std.)
- Option „Block“ (1x 8 Std. oder 2-Tage-Seminar/2x 6 Std.)

Zeitdauer, Umfang, sowie Inhalte des Trainings sind mit dem nachfragenden Team flexibel abstimmbar.

Zielgruppe

- Führungskräfte („Führen ist Dienstleistung für den Mitarbeiter“)
- Alle Mitarbeiter mit Kunden-/Patientenkontakt
- Berufsgruppenspezifisch oder –übergreifend

Trainer

Axel Horn: Krankenpfleger, Schauspieler und cand. Dipl.-Pfleger (FH)

Vorhaben

Das Konzept ist Teil einer geplanten Diplomarbeit im Fachbereich Pflege/Pflegemanagement an der Evangelischen Fachhochschule Berlin (Abgabe 05/2009). Betreut wird die Arbeit von Fr. Prof. Dr. Heckhausen.

Das Servicetrainingskonzept wird aktuell im Rahmen eines Forschungsprojekts erprobt und evaluiert. Die Ergebnisse werden in die genannte Diplomarbeit einfließen.