

Kommunikationstraining unterstützt Mitarbeiter

Wie lenke ich eine Verhandlung in die richtige Richtung? Welche Signale sendet meine Körperhaltung? Und wie nehme ich einem verärgerten Gesprächspartner den Wind aus den Segeln? Mit einem Kommunikationstraining bot im Oktober die Abteilung Vertragsmanagement/Vertrieb MediClin-Mitarbeitern aus Baden-Württemberg eine Möglichkeit, Strategien im Kontakt mit Patienten, Zuweisern und Verhandlungspartnern kennen zu lernen. Die beiden Termine in Bad Rappenau und Durbach richteten sich vor allem an Kollegen, zu deren täglichen Aufgaben Patientenakquise und Vertrieb gehören – vom Kaufmännischen Direktor über Mitarbeiter der Patientenaufnahme bis zum Kliniksozialdienst.

Durchgeführt wurden die rund achtstündigen Veranstaltungen von Ralf Lukrafka von der Firma Pro Talk. Der Kommunikationstrainer setzt auf eine besondere Methode: Eine Schauspielerin stellt mit den Mitarbeitern alltägliche Gesprächssituationen nach. Danach schlüpft die Schauspielerin in die Rolle des Teilnehmers, wodurch sich dieser selbst in der kommunikativen Situation erlebt. Auf dieser Grundlage können Teilnehmer und Moderator unbewusste Verhaltensweisen kritisch hinterfragen und Verbesserungsmöglichkeiten erarbeiten.

Beispielsweise schilderte eine MediClin-Mitarbeiterin ein Treffen mit einer zuweisenden Sozialdienstmitarbeiterin. Bei dem Gespräch zwischen Tür und Angel habe sie sich regelrecht „abgebügelt“ gefühlt. Als die Situation mit der Schauspielerin nachgestellt wurde, zeigten sich schnell Lösungsansätze. „Sprechen Sie nicht gleich das Problem an, sondern schaffen Sie zunächst durch Smalltalk gute Stimmung“, lautete etwa ein Rat aus der Runde. Einer anderen Kollegin hatte der forsche Ton einer Telefonpartnerin bei



Kommunikationstrainer Ralf Lukrafka (links) und Schauspielerin Anne Weidemann (rechts) gaben Tipps für eine gute Gesprächsführung

der Patientenaufnahme zu schaffen gemacht: „Auf Nachfrage nach dem Namen des Patienten bekam ich zu hören ‚ich bin doch kein Anrufbeantworter!‘“ Auch wenn es schwerfällt, kann es mit der richtigen Einstellung gelingen, selbst in so einer Situation gelassen zu bleiben, betonte Lukrafka. „Wenn der andere schlechte Laune hat – na und? Sie haben unter Umständen jeden Tag so jemanden am Telefon. Das ist normal. Das ist das Problem des anderen und sollte uns nicht daran hindern, freundlich zu sein.“

„Natürlich ist es für Mitarbeiter wichtig, die Kundenbedürfnisse und die entsprechenden Leistungs- und Alleinstellungsmerkmale der Kliniken zu kennen. Letztendlich ist jedoch die persönliche Kommunikation entscheidend dafür, wie MediClin von außen wahrgenommen wird“, erklärt Alexander Spachholz, Leiter Vertrieb und Vertragsmanagement und selbst als Kommunikationstrainer

für die MediClin Akademie tätig. „Immer wieder gibt es in Gesprächen schwierige Situationen und manchmal ist es schwer, damit umzugehen und das Servicelevel und die Motivation hochzuhalten. Mit solchen Trainingsangeboten unterstützen wir die Kollegen vor Ort im Bereich Kundenkontakt und Akquise und ermöglichen ihnen damit, ihren Arbeitsalltag einfacher zu gestalten.“ Nach dem positiven Feedback der Teilnehmer auf das Training sind nun weitere Veranstaltungen dieser Art in MediClin-Einrichtungen geplant.

Christoph Karcher
PR/Öffentlichkeitsarbeit