

Kommunikationstraining für Gesundheitsberufe in der Apotheke (nach ÖPGK-tEACH-Standard)

Ziel des Trainings

Ziel des Trainings ist es, Angehörige von Gesundheitsberufen in der Apotheke dabei zu unterstützen, auch in herausfordernden Gesprächssituationen mit Kundinnen und Kunden effektiv, effizient und kundenzentriert zu kommunizieren.

Zielgruppe

- ❖ Pharmazeutinnen und Pharmazeuten

Arbeitsweise

Die Trainings basieren auf einem in internationaler Kooperation erarbeiteten Qualitätsstandard (ÖPGK & tEACH). Mit Hilfe von Schauspielpatientinnen und Schauspielpatienten und Videobeispielen werden in diesen Trainings die kommunikativen Fertigkeiten entsprechend dem jeweiligen Bedarf gezielt weiterentwickelt. Dabei hat jeder:jede Teilnehmer:in die Möglichkeit, eigene Interessen und Schwerpunkte auszuwählen.

Eckdaten

- ❖ Jedes Training besteht aus 3 Modulen. Module 1 und 2 sind Basismodule, Module 3A–3B sind alternative Wahlmodule, aus denen die Teilnehmer:innen in Absprache mit dem:der Trainer:in nach Bedarf und Interesse eines auswählen können.
- ❖ Termine:
3 Halbtage, aktuelle Termine unter kommunikationstrainings@ifgp.at.
Eine kontinuierliche Teilnahme aller angemeldeten Personen an allen 3 Modulen wird erwartet.



Gute Gespräche
bringen allen was

- ❖ Ort: aktuelle Veranstaltungsorte unter kommunikationstrainings@ifgp.at
- ❖ Trainerinnen:
Dr. Mag. Birgit Hladschik-Kermer, MME (zertifizierte Kommunikationstrainer:in nach ÖPGK-tEACH-Standard), Mag. pharm. Sonja Ithaler
- ❖ Schauspielpatient:innen aus dem ÖPGK-Schauspielpatientenpool
- ❖ Pro Gruppe max. 10 Teilnehmer:innen
- ❖ Alle Teilnehmer:innen erhalten Teilnahmebestätigungen. Die Akkreditierung der Veranstaltung bei der Österreichischen Apothekerkammer wird beantragt.
- ❖ Kosten:
In der Pilotphase 2024 werden die Trainings gefördert und sind daher für die Teilnehmer:innen kostenfrei.
- ❖ Rückfragen und Anmeldung per mail an:
kommunikationstrainings@ifgp.at
- ❖ Weitere Informationen: <https://oepgk.at/gute-gespraechsqualitaet-im-gesundheitssystem>

 Bundesministerium
Soziales, Gesundheit, Pflege
und Konsumentenschutz



Agenda
Gesundheitsförderung



Dachverband der
österreichischen
Sozialversicherungen

Gesundheit Österreich
GmbH



Kompetenzzentrum
Gesundheitsförderung
und Gesundheitssystem
Agenda
Gesundheitsförderung



Institut für Gesundheitsförderung
und Prävention GmbH

österreichische
plattform
gesundheits
kompetenz 

 **GESUNDHEITS**
ZIELE ÖSTERREICH
Weiter denken. Weiter kommen.

 **EA|CH** | International Association for
Communication in Healthcare



Gute Gespräche
bringen allen was

MODUL 1: Informationen verständlich vermitteln

Lernziele:

- ❖ gut ins Gespräch starten und Informationen strukturieren,
- ❖ Informationen so teilen, dass sie verstanden werden,
- ❖ auch unter erschwerten Bedingungen und mit spezifischen Personengruppen verständlich kommunizieren.

In diesem Modul erwerben die Teilnehmer:innen hilfreiche Schlüsselfertigkeiten, um Kundengespräche effektiv, effizient und kundenzentriert zu gestalten und Informationen so zu vermitteln, dass sie ankommen. Diese Schlüsselfertigkeiten sind für jedes Gespräch wichtig und sind besonders hilfreich, um in herausfordernden Gesprächssituationen (z.B. mit zweifelnden, „vorinformierten“, wenig aufgeklärten, oder wissenschaftsskeptischen Kundinnen und Kunden) Informationen angemessen zu vermitteln. Auch in Gesprächen zwischen Pharmazeut:in und Ärztin oder Arzt bzw. Pflegepersonal (z.B. bei Unklarheiten in der Medikation oder administrativen Angelegenheiten) helfen diese Skills dabei, Informationen effektiv zu teilen.

MODUL 2: Mit Emotionen zielführend umgehen

Lernziele:

- ❖ Gespräche mit ungeduldigen, verärgerten oder aggressiven Kundinnen und Kunden führen,
- ❖ in konflikträchtigen Gesprächen deeskalieren,
- ❖ mit starken Emotionen wie z.B. Trauer in Gesprächen zur Sterbeverfügung umgehen.

In diesem Modul erwerben die Teilnehmer:innen hilfreiche Fertigkeiten, um emotionale Gespräche beispielsweise mit verärgerten oder aggressiven Kundinnen und Kunden (z.B. kein Rezept vorhanden oder Abgabe von Substitutionspräparaten), oder wenn Beschwerden und Kritik geäußert werden (z.B. Reklamationen) für alle Beteiligten zu entlasten und konstruktiv weiterarbeiten zu können. Diese Fertigkeiten erleichtern auch andere fordernde Gesprächssituationen, in denen Emotionen im Spiel sind, wie z.B. schambesetzte Situationen (z.B. Viagra oder Pille danach).



Gute Gespräche
bringen allen was

MODUL 3A: Schlechte Nachrichten überbringen

Lernziele:

- ❖ schlechte Nachrichten an Kundinnen und Kunden verständlich und angemessen übermitteln,
- ❖ schwierige Informationen so vermitteln, dass sie ankommen,
- ❖ mit Reaktionen auf schlechte Nachrichten adäquat und zielführend umgehen.

In diesem Modul reflektieren die Teilnehmer:innen hilfreiche Strategien und Techniken, um schlechte Nachrichten unterschiedlicher Art an Kundinnen und Kunden verständlich und angemessen zu übermitteln. Im Setting der Apotheke ist das Verständnis schlechter Nachrichten breit zu definieren – so fallen darunter z.B. die Mitteilung von Lieferengpässen bei Arzneimitteln und generell die Mitteilung, dass man einem Kunden das Gewünschte nicht geben kann, weil bspw. keine Ausnahme von der Rezeptpflicht möglich ist. Anhand von eigenen Fallbeispielen aus der Praxis üben die Teilnehmer:innen die Anwendung dieser Fertigkeiten.

MODUL 3B: Sprachliche und soziokulturelle Unterschiede überbrücken

Lernziele:

- ❖ soziokulturelle Unterschiede insb. bei unterschiedlichem Krankheits- und Gesundheitsverständnis, niedrigem sozioökonomischen Hintergrund, und/oder (starken) Emotionen überbrücken,
- ❖ über sprachliche Barrieren hinweg verständlich kommunizieren

Krankheits- und Gesundheitsverständnis, Tabus, Gesundheitskompetenz, Ausdruck und Umgang mit Emotionen, und Familiensysteme werden u.a. soziokulturell mitbedingt und überformt. Kommunikation über soziokulturelle Unterschiede hinweg kann daher eine besondere Herausforderung sein. Dazu zählen auch Gespräche mit Menschen mit niedrigem sozioökonomischen Status (z.B. Suchtpatient:innen, obdachlose Menschen).

Eine zusätzliche Herausforderung kann die sprachliche Verständigung, u.a. mittels technischer Hilfsmittel darstellen. In diesem Modul erwerben die Teilnehmer:innen hilfreiche Schlüsselfertigkeiten, um im Kontext sprachlicher und soziokultureller Unterschiede Kundengespräche effektiv, effizient und kundenzentriert zu gestalten.