

Kommunikation og personlig udvikling for lægesekretærer

Kender du det, når du står overfor – eller taler med - en person, som er i krise, som er frustreret eller vred, og du ikke helt ved, hvordan du skal håndtere det?

Dette modul er skræddersyet til dig, der arbejder som lægesekretær og vil være endnu bedre rustet til at møde mennesker på en nærværende måde med en god forståelse for deres handlinger og reaktioner, så de kan mødes lige der, hvor de er.



Målgruppe

Forløbet henvender sig til dig, der ønsker at opkvalificere dine kommunikative kompetencer, så du får større forståelse for relationers betydning ift. både patienter, pårørende, kolleger og andre samarbejdspartnere samt en indsigt i og forståelse for egen adfærd.

Metoden

Der lægges særligt vægt på, at kommunikationsteorien, som danner det faglige udgangspunkt for uddannelsen, kobles til praksis gennem praksisnære cases fra hverdagen og relevante værktøjer. Du får herudover udviklet din personlige kommunikationsstil gennem udviklingsøvelser, der tager afsæt i kommunikationsteorien. Til hver undervisningsgang kræves forberedelse. Forløbet afsluttes med et individuelt, skriftligt projekt, som vil danne udgangspunkt for en mundtlig eksamination.

Udbytte for virksomheden

Som leder får du medarbejdere, der igennem personlig udvikling bliver klogere på sig selv. Du får medarbejdere, der kan kommunikere på et professionelt niveau, og som er godt rustet til det interkollegiale samarbejdet samt mødet med patienter, pårørende og andre samarbejdspartnere, uanset hvad de møder. Du får medarbejdere, som evner at være i relation med forskellige typer mennesker, og som er tydelige omkring og kan fastholde fokus på kerneopgaven.

Udbytte for deltageren

- Du bliver trænet i egne og andres adfærds- og kommunikationsmønstre

- Du får redskaber til at stå stærkt, når du er i samspil med personer, der agerer uhensigtsmæssigt
- Du lærer at udtrykke din mening og dit behov på en klar, respektfuld og ærlig måde
- Du får indføring i kommunikationsteori og lærer at bruge feedback som kommunikationsværktøj
- Du lærer at forholde dig kritisk til din egen rolle i en konstruktiv dialog

**Jeg véd, du tror, du forstår,
hvad du tror, jeg sagde, men
jeg er ikke sikker på, at du er
klar over, at det du hørte, ikke
var, hvad jeg mente...**

Forløbets fokusområder

- Kommunikationsteori og modeller
- Feedback som kommunikationsform
- Samtaleværktøjer - Domæneteorier og spørgeteknikker
- Konflikt håndtering
- Mødekommunikation
- Effektiv kommunikation på skrift, i telefon og i det fysiske møde

Praktisk information

ECTS: 10

Varighed: 8 undervisningsdage + eksamen, 3- 6 måneder

Holdstørrelse: 25 deltagere

Der kan søges kompetencemidler

Kan implementeres som valgfrit fag på sundhedskommunom og VIAs akademimoduler