



Löwenherztraining
Kommunikation & Körpersprache

Fortbildungen für Arztpraxen und Institutionen des Gesundheitswesens: interne & externe Kommunikation

TRAINER KNOW-HOW UND SCHAUSPIEL ERFAHRUNG: SO GEHT LEBENDIGE UND ERLEBBARE FORTBILDUNG



**TRAINERIN &
SEMINAR-SCHAUSPIELERIN**

Unter dem Namen „Löwenherztraining – Kommunikation und Körpersprache“ bin ich seit 9 Jahren als Trainerin, Coach und Seminar-Schauspielerin mit den Schwerpunkten Kommunikation und Körpersprache tätig.

Ich biete folgende Seminare für Arztpraxen und Institutionen des Gesundheitswesens an:

1. Souveräner Umgang mit („schwierigen“) Patient:innen
2. **NEU** Online-Kommunikation über den Bildschirm mit Patient:innen
3. Interne Kommunikation und Konfliktmanagement
4. Personalentwicklung

KONTAKT

Löwenherztraining –
Kommunikation & Körpersprache
Sandra Schauber-Leonhardt
Weißdornweg 92
60433 Frankfurt am Main
Email: info@loewenherztraining.de
Mobil: 0175-1488939
www.loewenherztraining.de

„ERLEB-BARES“ TRAINING

Als studierte Diplom-Betriebswirtin war ich in UK und in Deutschland beruflich tätig, bevor ich zusätzlich das Schauspiel auf der Bühne und die Arbeit als Seminar-Schauspielerin für mich entdeckt habe.

In meiner Rolle als Trainerin und Seminar-Schauspielerin nutze ich meine Schauspiel-Fähigkeiten und lasse diese in praktischen Übungen mit den Teilnehmer:innen im Seminar einfließen.

Ziel ist es, sich selbst und auch bestimmte Situationen besser reflektieren zu können, Trigger frühzeitig zu erkennen und das Gelernte direkt anzuwenden.

SEMINAR-ABLAUF

Ein Theorieteil mit dem wichtigsten Hintergrundwissen der für Ihre Mitarbeiter:innen relevanten Themen bildet die Basis meiner Fortbildungen.

Anschließend erläutern mir die Teilnehmer:innen ihre individuellen und für sie herausfordernden Situationen. Diese werde ich dann „spielen“ und so nah als möglich an der Arbeitsrealität der Teilnehmer:innen wiedergeben.



Löwenherztraining
Kommunikation & Körpersprache

QUALIFIKATIONEN

- Diplom-Betriebswirtin, Fachrichtung „International Business Management“
- Seit 2012 fundierte Erfahrung als Seminar-Schauspielerin und Trainerin im Wirtschaftssektor und Gesundheitswesen
- Online-Ausbildung „Role-play and Facilitation Skills for Actors“, Institute of Leadership and Management in UK
- Ausgebildete Webinar-Trainerin bei CLC Corporate Learning and Change GmbH

WICHTIGE HINWEISE AUFGRUND COVID-19

- Unmittelbar vor den Trainings weise ich ein negatives Corona-Testergebnis vor!
- Alternativ ist es mir als ausgebildete Webinar-Trainerin möglich, alle Fortbildungen auch online umzusetzen.

Die Teilnehmer:innen dürfen sich während der Rollenspiele in die Situation hinein begeben und mich als Übungspartnerin nutzen. In dieser „Laborsituation“ können verschiedene Herangehensweisen ausprobiert werden.

Abschließend erarbeite ich mit den Teilnehmer:innen effektive Wege, zukünftig in der konkreten Situation souveräner handeln zu können.

STIMMEN

„Frau Schauber-Leonhardt hat ein sehr gutes Verständnis und Gespür für die Herausforderungen unserer Praxismitarbeiter:innen und was den Umgang mit den Patient:innen angeht. Ihre Gabe, bestimmte Situationen und Charakteristika sehr realitätsnah widerzuspiegeln, macht das Training besonders wertvoll für unsere Mitarbeiter:innen.“

Priv. Doz. Dr. med. Markus Bickel, Facharzt für Innere Medizin, Infektiologie

Weitere Teilnehmer:innen Stimmen:

● „Früher war ich übergriffigen Patient:innen gegenüber hilflos. Das passiert mir nun nach dem Training mit Sandra Schauber-Leonhardt nicht mehr. Jetzt weiß ich, wie ich auf souveräne und freundliche Art reagieren kann.“
MFA einer internistischen Gemeinschaftspraxis in Frankfurt am Main

● „Das Training mit den praktischen Übungen war sehr hilfreich! Sandra versprüht positive Energie und vermittelt Beobachtungen sehr klar. Ihre Denkanstöße haben mir im Praxisalltag sehr geholfen.“
MTA einer internistischen Gemeinschaftspraxis in Frankfurt am Main

INDIVIDUELLE KONZEPTE

Im Folgenden stelle ich Ihnen mein aktuelles Seminar-Portfolio vor. Falls Sie ein individuelles Thema haben, das Sie gerne bearbeiten würden, erstelle ich sehr gerne für Sie ein individuelles Konzept!



„SCHWIERIGEN“ PATIENT:INNEN SOUVERÄN BEGEGNEN

Empfinden Praxisangestellte das Verhalten von Patient:innen als "schwierig", wird es für die Praxismitarbeiter:innen zu einer Herausforderung, den Patient:innen gegenüber empathisch & freundlich zu bleiben.

Was also tun bei aggressivem, distanzlosem oder indifferentem Verhalten vonseiten der Patient:innen?

In meinem Training zeige ich Mittel und Wege auf, wie Praxisangestellte auf die unterschiedlichsten Verhaltensweisen professionell, freundlich und entspannt reagieren können.

Umsetzung:

In einem theoretischen Teil untersuche mit den Teilnehmer:innen Motive für bestimmte Verhaltensweisen und befähige sie dazu, die Verhaltensmuster zu erkennen.

Dann folgen Rollenspiele. In diesen können die Teilnehmer:innen unter meiner Anleitung konkret üben, wie sie auf verschiedenste Verhaltensweisen reagieren könnten. Nach einem Briefing durch die Teilnehmer:innen gehe ich in die Rolle des als schwierig empfundenen Gegenübers.

Anschließend erarbeite ich zusammen mit den Teilnehmer:innen effektive und authentische Wege, sich den individuell definierten Charakteren in den Rollenspielen "zu stellen". Zentrale Aspekte sind: Signale des Körpers gezielt erkennen & steuern, Stimme wirkungsvoll einsetzen und Rhetorik gekonnt anwenden.

ONLINE-KOMMUNIKATION MIT PATIENT:INNEN

Die Corona-Krise hat dazu geführt, dass mehr Gespräche denn je über den Bildschirm geführt werden müssen. Gerade bei sensiblen Themen wie sie im Gesundheitswesen zu finden sind, ist es wichtig, das Gespräch trotz der „Bildschirm-Hürde“ mit den Patient:innen empathisch und aufmerksam zu führen.

In meinem Workshop vermittele ich die Grundregeln der Online-Kommunikation und die „Do’s“ und „Don’ts“ bei der Besprechung von sensiblen Themen über den Bildschirm. Dazu gehören die drei wichtigsten Eckpunkte:

- 🗣️ Beziehung aufbauen: wie Vertrauen und Respekt über den Bildschirm aufgebaut wird
- 🗣️ Klarheit vermitteln: wie Missverständnisse minimiert werden
- 🗣️ Vereinbarungen einhalten: wie Besprochenes verbindlich gemacht wird

Umsetzung:

Das Seminar findet über eine Online-Plattform Ihrer Wahl wie z.B. MS Teams, Zoom, WebEx statt. So können Do’s und Dont’s besser veranschaulicht werden und die Übungen realitätsnaher durchgeführt werden.

Ziel ist es, dass Praxismitarbeiter:innen Gespräche mit Patient:innen auch über den Bildschirm selbstsicher, souverän und der Situation angepasst, führen können.

INTERNE KOMMUNIKATION & FEEDBACK-KULTUR LEBEN

Wo Menschen miteinander arbeiten, treffen unterschiedliche Arbeits- und Sichtweisen aufeinander.

Wichtig ist, den Kolleg:innen respektvoll und wertschätzend Feedback zu geben. Das ist nicht immer einfach!

Ich helfe den Teilnehmer:innen dabei:

- die Bedeutung und Notwendigkeit von positivem Feedback und Kritik zu verstehen
- die Grundregeln des Feedback-Gebens und -Nehmens zu erlernen
- Emotionen zu regulieren

Umsetzung:

Nach einem Theorieteil folgen die Rollenspiele. In Kleingruppen können die Teilnehmer:innen fiktive oder individuelle Themen aus der Arbeitsrealität unter meiner Leitung und mit mir als Sparringspartnerin angehen.

Ziel ist es, gemeinsam Lösungen für eine wertschätzende Kommunikation und ein gutes Arbeitsklima zu erarbeiten.

PERSONALENTWICKLUNG

Wenn Mitarbeiter zu Vorgesetzten befördert werden, ist ein Umdenken der neu ernannten Erstkraft in der Arztpraxis erforderlich. Ein Spagat zwischen „Distanz und Nähe“ & „Akzeptanz und Kontrolle“ muss bewältigt werden.

Ich helfe den Teilnehmer:innen dabei:

- ein Bewusstsein für die neue Rolle zu schaffen
- die eigene Haltung zu reflektieren und sich in der neuen Rolle wohlfühlen
- Akzeptanz der neuen Rolle im Team zu schaffen
- professionell mit den eigenen Vorgesetzten und dem Team zu kommunizieren

Umsetzung:

Nach einem Theorieteil folgen Rollenspiele. Die Teilnehmer:innen können sowohl fiktive, als auch individuell vorbereitete Themen aus der Arbeitsrealität unter meiner Leitung und mit mir als Sparringspartnerin angehen.

Ziel des Seminars ist es, eine konkrete Aufgaben- und Ideenliste anzufertigen, die für ein weiteres Ausführen und Wachsen in der neuen Rolle notwendig sind.