

Schichtübergabe informativ gestalten

Ziel

- Die Informationsweitergabe ist verbessert
- Informationen werden gezielt, strukturiert weitergegeben
- Die Schichtübergabe wird dialogisch durchgeführt
- Feedback und Kritikfähigkeit ist gestärkt

Themen

- Informationen der Übergabe abstimmen und gezielt strukturieren lernen
- Vorschläge für eine verbesserte Organisation der Schichtübergabe
- Gesprächsübungen zur dialogischen Informationsweitergabe und zum Feedback und Kritikgespräch bei Übergaben optimieren

1. **Einführung – Warming-up:** Fragen zur Übergabe (Reporter)
2. **Das geschieht, wenn Informationen weitergegeben werden**
 - a) Stille Post – Was geschieht wenn Informationen weitergegeben werden ?
 - b) Was führt zum Informationsverlust ? Wie können wir dem vorbeugen ?
 - c) Was können wir tun, um die Übergabeinformation gut weiterzugeben?
3. **Was kann bei der Schichtübergabe schief laufen?**
 - a) Das kann schief laufen! Hier sehen wir Handlungsbedarf! Das lässt sich verbessern!
4. **Wie sieht die optimale Schichtübergabe aus?**
 - a) So stellen wir uns eine optimale Schichtübergabe vor (Soll)
 - b) Hier sind wir stark! --- Hier sehen wir Verbesserungsmöglichkeiten!
5. **Auf diese Informationen kommt es bei der Übergabe an**
 - a) Diese Information bieten wir als Übergabende beim Schichtwechsel!
 - b) Diese Information suchen wir als Übernehmende beim Schichtwechsel!
 - c) Erarbeiten von Stichworten / Leitfaden zu wesentlichen Informationskomplexen
6. **Kommunikation bei der Übergabe - Trainings**
 - a) Sender-Empfänger-Modell, Vier Seiten, Kontrollierter Dialog (Übung)
 - b) Kommunikations- und Gesprächsregel, die im Übergabegespräch eine Rolle spielen
 - b) Übergabegespräch im Dialog – Hintergrundinformation und Übungen
 - c) Feedbackgespräch (heiße Eisen ansprechen) – Hintergrundinformation und Übungen
7. **Abschließendes Gespräch**
 - a) Präsentation der Ergebnisse und Vereinbarung der Verbesserungsvorschläge

Methoden

Vortrag, Gruppenarbeiten, Lernspiele, Pinnwandmoderation, Diskussion, Vereinbarung

