Das eigene Haus gut vertreten - professionelle Kommunikation mit Patienten und Angehörigen

Wer im Krankenhaus arbeitet, ist direkt oder indirekt für die Patienten da. Der größte Teil dieser Arbeit ist gefüllt mit Kommunikation - mit Gesprächen, mit Sprechen und Zuhören, auch mit Schreiben und Lesen. Fast die gesamte Zeit gibt es Kontakt mit anderen Menschen. Dienstzeit im Krankenhaus ist Kommunikationszeit. Die Anforderungen an diesen Teil der Arbeit sind in der letzten Zeit deutlich gestiegen. Eine gute Kommunikation wird erwartet; patientenorientiert kommunizieren zu können, ist heute selbstverständlicher und wichtiger Teil der beruflichen Kompetenz.

Diese Aufgabe hat es in sich: Alle, die ihren Dienst im Krankenhaus tun, wissen auch, dass es im Alltag nicht immer leicht fällt, souverän und patientenorientiert zu bleiben. Dass eigene private Maßstäbe für gute Manieren oft nicht eingehalten werden. Dass es Menschen gibt, die fordernd und unhöflich auftreten, manchmal sogar frech und beleidigend; dass sie teilweise uninformiert sind oder sich manchmal ins Unrecht setzen. Wer während seines Dienstes viel Kontakt mit Patienten und Angehörigen hat, weiß, wie schnell Stress und Ärger entstehen können. Was den Mitarbeiter:innen im Krankenhaus in solchen Situationen hilft, ist eine professionelle Grundhaltung für ihre Kommunikation: ein "Profi-Modus", der innerlich mit viel Selbstbewusstsein gefüllt ist und aus dem heraus viele gute Verhaltensweisen präsent sind, die sich schnell und leicht abrufen lassen. Mit professionellen Kompetenzen gestalten und reagieren; souverän bleiben, freundlich führen und Vertrauen gewinnen. So, dass die Kommunikation für beide Seiten gut weiter geht!

Wichtige Inhalte:

- Menschlich geboten und wirtschaftlich unverzichtbar: Patientenorientierte Kommunikation als Element von Qualität und Profession
- Patienten- oder Kundenorientierung? Die Falle vom Kunden als König
- Dass es funktionieren kann: Kommunikation von innen nach außen
- Nicht privat, aber immer persönlich: Der Profi-Modus für die Kommunikation
- Gespräche mit Patienten und Besuchern: Beispiele, Wirkungen, Übungen, typische Fehler, Lösungen
- Wenn Gespräche schwierig werden: Gespräche unter Zeitdruck, Umgang mit Kritik und Einwänden, Gespräche mit Beschwerdeführern und Wütenden
- Positives Denken und positive Kommunikation, nutzenorientierte Sprache
- Profiregeln für die Kommunikation.

Die Teilnehmerzahl ist begrenzt und garantiert eine intensive Arbeitsatmosphäre!

Seminarinformationen

Kategorie:

Präsenz-Seminare, Professioneller Umgang mit Patienten und Angehörigen

Referenten:

- Herr Dipl.-Psych. Christian Oberberg Trainer - Berater - Coach, Geschäftsführer, LOGO, Gesellschaft für Schulung und Beratung GbR

Termin(e)

10.02.2026, 09:30 bis 17:00 Uhr

Veranstaltungsort:
Akademie Die Wolfsburg • Falkenweg 6 • 45478 Mülheim

Für diesen Termin anmelden

Fortbildungspunkte für beruflich Pflegende:

8 Punkte

Teilnahmegebühr

325 EUR für Mitglieder des BBDK
425 EUR für Nichtmitglieder

Die Teilnahmegebühr wird nach Erhalt der Rechnung fällig.
Bei Präsenzseminaren beinhaltet sie:

- Pausengetränke
- Mittagessen
- Kaffeepause inkl. Kuchen am Nachmittag

Ermäßigungen:

- zweiter Teilnehmer aus demselben Krankenhaus: 10 % Nachlass
- ab dem dritten Teilnehmer: 20 % Nachlass

Rücktrittsbedingungen:

- bei Rücktritt bis **14 Tage vor Veranstaltungsbeginn**: keine Kosten
- bei späterer Abmeldung: voller Teilnahmebetrag fällig
- eine **Vertretung des angemeldeten Teilnehmers** ist jederzeit möglich

Hinweis:
Weitere Veranstaltungstermine werden im Laufe des Jahres veröffentlicht.

Die Teilnahmegebühr wird nach Erhalt der Rechnung fällig.
Bei Präsenzseminaren beinhaltet sie:

- Pausengetränke
- Mittagessen
- Kaffeepause inkl. Kuchen am Nachmittag

Rücktrittsbedingungen:

- bei Rücktritt bis **14 Tage vor Veranstaltungsbeginn**: keine Kosten
- bei späterer Abmeldung: voller Teilnahmebetrag fällig
- eine **Vertretung des angemeldeten Teilnehmers** ist jederzeit möglich

Hinweis:
Weitere Veranstaltungstermine werden im Laufe des Jahres veröffentlicht.

Zurück