

## **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, Persönlichkeitsentwicklung, Konfliktmanagement

### Referenten:

- 

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

### Termin(e)

- 

22.09.2026, 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

**Anmeldeschluss:**

Für eine verlässliche Planung bitten wir um eine frühzeitige Anmeldung. Spätestens **14 Tage vor Veranstaltungsbeginn** sollte Ihre Anmeldung eingegangen sein, damit wir über die Durchführung des Seminars entscheiden können. Eine kurzfristigere Anmeldung kann unter Umständen noch möglich sein - bitte nehmen Sie dazu Kontakt per Telefon auf.

**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

**Anmeldeschluss:**

Für eine verlässliche Planung bitten wir um eine frühzeitige Anmeldung. Spätestens **14 Tage vor Veranstaltungsbeginn** sollte Ihre Anmeldung eingegangen sein, damit wir über die Durchführung des Seminars entscheiden können. Eine kurzfristigere Anmeldung kann unter Umständen noch möglich sein - bitte nehmen Sie dazu Kontakt per Telefon auf.

**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.

#### **Teilnahmevoraussetzung**

Die Teilnahme an dieser Veranstaltung ist ausschließlich Absolvent:innen des **BBDK-Traineeprogramms** vorbehalten.

#### **Organisation und Durchführung**

Die Veranstaltung findet vollständig **online** statt.  
Das Hosting erfolgt über **Microsoft Teams**.

#### **Anmeldeschluss**

Für eine verlässliche Planung bitten wir um eine frühzeitige Anmeldung. Spätestens **14 Tage vor Veranstaltungsbeginn** sollte Ihre Anmeldung eingegangen sein, damit wir über die Durchführung des Seminars entscheiden können. Eine kurzfristigere Anmeldung kann unter Umständen noch möglich sein bitte nehmen Sie dazu Kontakt per Telefon auf.

#### **Anmeldung und Stornierung**

Die Anmeldung zur Veranstaltung ist **kostenfrei**.  
Bei einer **Absage innerhalb von 14 Tagen vor dem Termin** wird eine **Stornogebühr von 25,00 €** erhoben. Bei **Nicht-Erscheinen ohne Absage** wird eine **Gebühr von 30,00 €** fällig.

[Zurück](#)