



**AKUT**

**DAS TRAININGSPROGRAMM  
FÜR EINRICHTUNGEN  
IM GESUNDHEITSWESEN**

## **Erleben Sie den positiven Effekt gelungener Kommunikation für Ihre Praxis!**

Vier Tage, die Ihre Mitarbeiter\*innen zu einem echten Team und zu Kommunikationsprofis machen.

Worte machen den Unterschied. In diesen Trainings zeigen unsere Expert\*innen, wie Sprache als wirkungsvolles Instrument eingesetzt wird. Spannend, leicht zu lernen, unmittelbar umzusetzen.



### **Kommunikation I**

Aktiv werden: Wie reden wir eigentlich? Welche Haltung spiegelt unsere Sprache? Wie wirken wir auf uns und andere?



### **Kommunikation II**

Kommunizieren wie ein Profi: Professionell im persönlichen Gespräch, per Mail und am Telefon. Sprache als wichtiges Mittel der täglichen Arbeit.



### **Beschwerden**

Unangenehme Situationen meistern: Bei aller Mühe: Beschwerden treten auf. Gekonnt behandelt, sind sie die Basis für Verbesserungen und begeisterte Kunden.



### **Konflikte**

Turbo fürs Team: Zusammenarbeit allein macht noch kein Team. Echte Teams nutzen die Potentiale ihrer Mitglieder und leisten hocheffektive Arbeit.



### **Kontakt**

Viktoria Wibbeke B. A.  
Telefon: 05251 77 999-29  
E-Mail: v.wibbeke@die-sprachwerkstatt.de

**die  
Sprach-  
werkstatt**

PRIVATES INSTITUT  
FÜR KOMMUNIKATION,  
WIRTSCHAFT UND  
SPRACHE GMBH

**AKUT**  
**DAS TRAININGSPROGRAMM FÜR EINRICHTUNGEN**  
**IM GESUNDHEITSWESEN**

„Ich KANN mich nicht um alles gleichzeitig kümmern!“

Im Arbeitsalltag sind der Stresspegel und der Zeitdruck oft hoch. Was passiert, wenn die Mitarbeiter\*innen in anspruchsvollen Situationen unfreundlich und barsch kommunizieren?

- Die Stimmung im Team sinkt.
- Patient\*innen fühlen sich unwohl, werden womöglich abgeschreckt.
- Patient\*innen beschweren sich.
- Der Ruf der Praxis leidet.

Wie gelingt es, auch dann noch freundlich, klar und zielführend zu kommunizieren, wenn Druck und Stress groß sind? Die Teilnehmer\*innen reflektieren ihre persönliche Haltung und ihre tägliche Kommunikation, finden Sprach-Alternativen und üben diese ein.



### Aktiv werden

*Ein heruntergeleierter Meldetext am Telefon – es ist ja schon das 53. Telefonat heute!  
Stichwortartige Information an die Patient\*innen – es ist noch so viel anderes zu tun!*

Kennen Sie das? Wir auch! Die Teilnehmenden erleben, wie groß ihr eigener Einfluss auf gelingende Kommunikation ist. Ihr berufliches Selbstverständnis ist dafür die Basis.



### Kommunizieren wie ein Profi

*Eine Frage wird beantwortet, ohne den Blick vom Computerbildschirm zu lösen; die Arbeit soll ja fertig werden. Fachbegriffe und Abkürzungen sparen Zeit, auch im Dialog mit Patient\*innen. Wenn etwas unklar ist, kann man ja fragen!*

Ist das nicht auch verständlich? Ja. Und doch fühlen sich alle Beteiligten viel wohler, wenn es anders geht.



### Unangenehme Situationen meistern

*Schon wieder hat jemand etwas an der Terminplanung auszusetzen? – Am besten die Kritik schnell abwürgen mit: „Es geht nicht anders!“  
Ein Fehler ist passiert, aber: „Dafür kann ich nichts!“.*

Viele Menschen gehen bei Beschwerden in die Verteidigung. Wem hilft dies langfristig? Ihr Team lernt Alternativen kennen, die alle Beteiligten zufrieden stellen.



### Turbo fürs Team

*Irgendwie gibt es immer wieder Diskussionen um die gleichen Themen. Die Kolleg\*innen könnten doch endlich mal vernünftig werden...?! Einzelne Teammitglieder sehen sich nicht als Teil des Teams, und das merkt man ihnen auch an? Die Stimmung sinkt.*

Ein Team verdient Unterstützung, um sich zu entwickeln. Ermöglichen Sie Ihrem Team den nächsten Schritt zu echter, effektiver Teamarbeit.



Detaillierte Informationen finden Sie auf unserer Internetseite [www.die-sprachwerkstatt.de](http://www.die-sprachwerkstatt.de)

**Ihr Nutzen**  
Sie zeigen Ihren Mitarbeitenden Ihre Wertschätzung.  
Sie erleben Ihr Team mit einem großen Motivationsschub.  
Konflikte werden konstruktiv zur Weiterentwicklung genutzt.  
Ihre Prozesse laufen reibungsloser und effizienter.

**Der Nutzen für Ihr Team**  
Ihre Mitarbeitenden werden für Worte sensibilisiert.  
Die Sprache wird zukünftig als wichtiges Instrument genutzt.  
Ihre Mitarbeitenden arbeiten mit praxisnahen Beispielen.  
Das Team als Ganzes wird gestärkt.

die  
Sprach-  
werkstatt