

## 2606-018IF Freundlich - aber klar! Kommunikation im Kontakt mit unseren Kunden

Kursnr.:	2606-018IF
Beginn	Montag, 15.06.2026, 09:00 Uhr
Dauer	1 Tag, 9 UE
Kursort	Raum 08; EG; DIAKOVERE Akademie Gebäude Anna-von-Borries-Str. 7
Gebühr	135,00 € / DIAKOVERE Mitarbeitende: 0,00 €

Informationen Zielgruppe: Alle Mitarbeitenden, die Gespräche mit Patienten, Angehörigen, Bewohnern und Klienten führen, MitarbeiterInnen aus Telefonzentralen, Patientenaufnahmen, Sekretariaten, Hotlines

Neben Freundlichkeit und Empathie sind hierbei auch Klarheit, Standfestigkeit und professionelles Auftreten entscheidend, um Missverständnisse zu vermeiden und schwierigen Gesprächsverläufen souverän begegnen zu können.

Gerade in Kliniken entstehen solche Situationen häufig durch lange Wartezeiten, etwa an der Anmeldung, für Röntgenaufnahmen oder im Wartebereich.

Für viele Patienten ist zudem nicht transparent, dass die Reihenfolge nach Dringlichkeit und medizinischer Notwendigkeit erfolgt – und nicht nach dem Prinzip „First come, first served“. Dies führt leicht zu Unmut, Unverständnis und angespannten Gesprächen, die von den Mitarbeitenden professionell aufgefangen werden.

### Inhalte

- Grundlagen professioneller Gesprächsführung in Präsenz und am Telefon
- Die Balance zwischen Empathie und Klarheit in der Kommunikation
- Umgang mit herausfordernden Gesprächspartnern: Patienten, Angehörige, Besucher
- Deeskalierende Gesprächsstrategien für schwierige Situationen
- Wirkungsfaktoren von Stimme, Sprechtempo und Wortwahl
- Körpersprache, Haltung und Statussignale in Präsenzsituationen
- Selbstbewusstes Auftreten durch den Einsatz von intendierten Statussignalen
- Impulskontrolle und Steuerung der eigenen Affekte
- Praktische Übungen mit typischen Situationen aus dem Klinikalltag
- Betrachtung und Arbeit an individuellen und konkreten Situationen, Themen oder Fragestellungen aus dem beruflichen Umfeld der Teilnehmenden

### Die Teilnehmenden

- erkennen die besonderen Anforderungen an Kommunikation im persönlichen Gespräch und am Telefon,
- erweitern ihr Repertoire an Gesprächstechniken für herausfordernde Situationen,
- können freundlich, aber klar Grenzen setzen und Botschaften wirksam platzieren,
- wissen, wie sie durch Körpersprache, Stimme und Wortwahl souverän wirken,
- üben, mit schwierigen Gesprächspartnern (z. B. ungeduldigen, verunsicherten oder aggressiven Personen) konstruktiv umzugehen,
- reflektieren das eigene Kommunikationsverhalten und Entwickeln persönliche Handlungsoptionen weiter.

Methode Kurzvortrag, Diskussion, Austausch, Gesprächsübungen

## Termine

Datum	Uhrzeit	Ort
15.06.2026	09:00 - 17:00 Uhr	Raum 08; EG; DIAKOVERE Akademie Gebäude Anna-von-Borries-Str. 7

[zur Kursdetail-Seite](#)