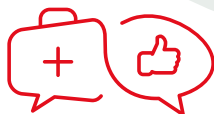


**Kommunikations-  
training** für  
Gesundheitsberufe

im  
**Krankenhaus**



**Gute Gespräche  
bringen allen was**

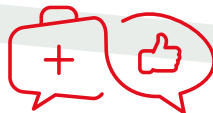
# Gute kommunikative Fertigkeiten helfen, herausfordernde Situationen besser zu bewältigen.

---

## **Nutzen**    **Effektive Kommunikation mit Patientinnen und Patienten**

- + entlastet die Arbeit in herausfordernden Situationen,
- + hilft, die verfügbare Zeit effizienter zu nutzen,
- + führt zu einer Verbesserung ...
  - ... der Zufriedenheit von Patientinnen und Patienten,
  - ... der Mitarbeit und Therapietreue von Patientinnen und Patienten,
  - ... der diagnostischen Genauigkeit,
  - ... der Behandlungsergebnisse,
  - ... der Patientensicherheit,
- + verbessert die Gesundheit und erhöht die Arbeitszufriedenheit bei Angehörigen der Gesundheitsberufe,
- + reduziert die Kosten des Gesundheitssystems und die Anzahl medizinisch-juristischer Klagen.

Profi-Skills für Gespräche kann man lernen und sie **entlasten den eigenen Arbeitsalltag!**



Gute Gespräche  
bringen allen was

---

## Zielgruppe

Angehörige der Gesundheitsberufe, die im Krankenhaus tätig sind: Ärztinnen/Ärzte, Pflegefachkräfte, Psychologinnen/ Psychologen, Physiotherapeutinnen/-therapeuten, Ergotherapeutinnen/-therapeuten, Heilmasseurinnen/-masseure, Trainingstherapeutinnen/-therapeuten, Diätologinnen/Diätologen, Logopädinnen/Logopäden, Sozialarbeiter:innen

---

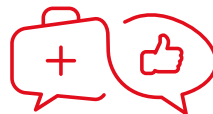
## Arbeitsweise

Die Trainings basieren auf einem in internationaler Kooperation erarbeiteten Qualitätsstandard (ÖPGK & EACH). Mithilfe von Schauspielpatientinnen oder -patienten und Videobeispielen werden die kommunikativen Fertigkeiten entsprechend dem jeweiligen Bedarf gezielt weiterentwickelt. Dabei haben alle Teilnehmer:innen die Möglichkeit, eigene Interessen und Schwerpunkte auszuwählen.

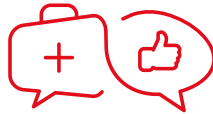
---

## Eckdaten

- + Alle Trainingsangebote können in Ihrem Haus stattfinden.
- + pro Gruppe max. 10 Teilnehmer:innen
- + Die Trainings werden von einem:einer Kommunikationstrainer:in (zertifiziert nach ÖPGK-tEACH-Standard) und einer Schauspielpatientin oder einem Schauspielpatienten aus dem ÖPGK-Schauspielpatientenpool durchgeführt.
- + Für alle Trainingsangebote können Sie DFP-Punkte oder andere berufsspezifische Fortbildungsnachweise einreichen.



**Gute Gespräche –  
Therapietreue**



## **Gute Gespräche – Patientenzufriedenheit**

**„Das Üben mit der  
Schauspielpatientin war der  
absolute Augenöffner!“**

**(Reinhard F., Physiotherapeut)**

**„Herausfordernde  
Gesprächssituationen wie z. B. mit  
aufgebrachten Patientinnen und  
Patienten laufen jetzt entspannter  
für beide. Dieses Training hat uns  
echt weitergebracht!“**

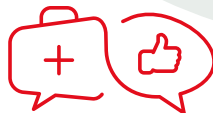
**(Roswitha K., Pflegedienstleiterin)**

**„Nach 23 Berufsjahren dachte ich, ich kann kommunizieren. Jetzt kann ich es jedenfalls besser!“**

**(Katharina Sch., Ärztin)**

**„Seit ich die erlernten Skills anwende, läuft das gesamte Gespräch strukturierter. Die Patientinnen und Patienten verstehen die Informationen besser und arbeiten besser mit.“**

**(Victor P., Arzt)**



**Gute Gespräche –  
Arbeitszufriedenheit**

---

## **Trainingsinhalte**

**Die Module 1 und 2 bilden die Basis jedes Trainings, aus den weiteren Modulen kann frei gewählt werden.**

---

### **Modul 1 Informationen verständlich vermitteln**

- + gut ins Gespräch starten und Informationen strukturieren
- + Informationen so teilen, dass sie verstanden werden
- + die Mitarbeit und Adhärenz von Patientinnen und Patienten fördern

---

### **Modul 2 Mit starken Emotionen zielführend umgehen**

- + mit verärgerten oder aggressiven Patientinnen und Patienten Gespräche führen
- + in konfliktträchtigen Gesprächen deeskalieren
- + alle Beteiligten entlasten und konstruktiv weiterarbeiten



---

## Weitere Module zur freien Wahl

### Schlechte Nachrichten überbringen

- + Patientinnen und Patienten schlechte Nachrichten verständlich und einfühlsam übermitteln
- + schwierige Informationen so vermitteln, dass sie ankommen
- + mit Reaktionen auf schlechte Nachrichten adäquat und zielführend umgehen

### Motivieren und mit Widerstand umgehen

- + Patientinnen und Patienten motivieren, eine aktive Rolle für ihre Genesung zu übernehmen, und sie zu Lebensstiländerungen motivieren
- + die Mitarbeit (Adhärenz) von Patientinnen und Patienten bei indizierten therapeutischen Maßnahmen fördern
- + Techniken der motivierenden Gesprächsführung anwenden

### Gemeinsame Entscheidungsfindung

- + gemeinsame Ziele für die Behandlung definieren und die Entscheidungsfindung fördern
- + Patientinnen und Patienten in dem von ihnen gewünschten Maß in Therapieentscheidungsprozesse einbeziehen
- + die Mitwirkung an vereinbarten Maßnahmen erhöhen

---

## Trainingspakete

---

### 12 Stunden

- + Module: Informationen verständlich vermitteln;  
Mit starken Emotionen zielführend umgehen;  
ein Modul nach Wahl
- + Trainingsdesign: 3 x 4 Stunden im Abstand von  
jeweils 4 bis 6 Wochen
- + Kosten: 3.789 Euro

---

### 16 Stunden

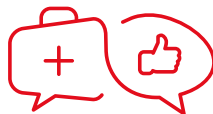
- + Module: Informationen verständlich vermitteln;  
Mit starken Emotionen zielführend umgehen;  
zwei Module nach Wahl
- + Trainingsdesign: 4 x 4 Stunden im Abstand von  
jeweils 4 bis 6 Wochen
- + Kosten: 5.052 Euro

---

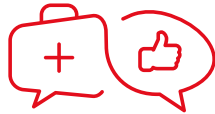
## 20 Stunden

- + Module: Informationen verständlich vermitteln;  
Mit starken Emotionen zielführend umgehen;  
drei Module nach Wahl
- + Trainingsdesign: 5 x 4 Stunden im Abstand von  
jeweils 4 bis 6 Wochen
- + Kosten: 6.315 Euro

- + Kosten pro Gruppe mit maximal 10 Teilnehmerinnen bzw. Teilnehmern mit 1 Kommunikationstrainer:in  
(zertifiziert nach ÖPGK-tEACH-Standard) und 1 Schauspielpatientin oder -patienten
- + Kosten exklusive Mehrwertsteuer und Reisekosten
- + Gerne passen wir das Training an die Möglichkeiten in Ihrem Haus an und geben Ihnen Auskunft zu  
alternativen Trainingsdesigns wie z. B. 2 x 6 Stunden oder 8 + 4 Stunden. Bitte beachten Sie, dass die  
Kosten für alternative Trainingsdesigns von den Kosten der angeführten Trainingspakete abweichen  
können.
- + Falls Sie Interesse an unseren Angeboten für ein Online-Kommunikationstraining haben, beraten wir  
Sie gern dazu.



**Gute Gespräche –  
Kostenreduktion**



**Gute Gespräche  
bringen allen was**

## **Impressum**

November 2022

### **Herausgeber und Kontakt:**

Österreichische Plattform  
Gesundheitskompetenz  
kommunikationstrainings@goeg.at

### **Layout und Gestaltung:**

Greta Grabner  
www.gretadesignstudio.com

## **Kommunikationstraining für Gesundheitsberufe im Krankenhaus**

### **Für den Inhalt verantwortlich:**

Institut für Gesundheitsförderung und Prävention  
GmbH und Gesundheit Österreich GmbH

### **Finanziert durch:**

Bundesministerium für Soziales, Gesundheit,  
Pflege und Konsumentenschutz und  
Dachverband der Sozialversicherungsträger



Agenda  
**Gesundheitsförderung**



Dachverband der  
österreichischen  
Sozialversicherungen