



ARBEITSSCHUTZ UND HYGIENE IM GESUNDHEITSWESEN

RECHTSSICHERHEIT SCHAFFEN • FACHWISSEN ERHALTEN • ARBEITSALLTAG ERLEICHTERN

KOMMUNIKATION IM ARBEITSALLTAG



AKTIVES ZUHÖREN – GANZ EINFACH

So gelingen Gespräche auch unter Stress: Unsere kurzen Tipps fürs echte Zuhören.

S. 4

GUTES GESPRÄCHS- KLIMA IM TEAM

Erfahren Sie, wie starke interne Kommunikation Mitarbeiter und Patienten zufriedener macht.

S. 6

KRITIKGESPRÄCHE ERFOLGREICH FÜHREN

Erfahren Sie die 8 goldenen Regeln für konstruktive Gespräche im Team.

S. 10



SAFETYXPERTS

Ihre Spezialisten für Arbeitssicherheit

DAS EXPERTENTEAM



Renate Tief

Ihre Expertin für das Hygienemanagement im Gesundheitswesen. Renate Tief ist die Geschäftsführerin der Beratungsfirma CPG Tief, externe Auditorin (DGQ), externe Datenschutzbeauftragte und Hygienemanagementbeauftragte. Mit ihrem fundierten Fachwissen unterstützt sie seit über 30 Jahren vor allem Arztpraxen, aber auch Altenheime und Kliniken bei der Optimierung der gesamten Abläufe. Seit 15 Jahren ist sie auch als Chefredakteurin für den VNR tätig.

Kommunikation – der Schlüssel zum Erfolg

Liebe Leserin, lieber Leser,

zu einer kompetenten Betreuung Ihrer Patienten oder Bewohner gehört eine professionelle Kommunikation. Dazu gehört es, aufmerksam zuzuhören und das Gespräch aktiv zu führen. Patienten fühlen sich gut in Ihrer Praxis bzw. Einrichtung aufgehoben, wenn sie bereits am Telefon von qualifizierten Mitarbeitern betreut werden. Wenn Patienten und Bewohner ein harmonisches Team erleben, das verbal und nonverbal souverän kommuniziert, fühlen sie sich wohl und empfehlen Ihre Einrichtung weiter.

In dieser Sonderausgabe finden Sie daher viele Tipps, wie das ganze Team in Ihrer Organisation die Patienten- und Bewohnerbetreuung durch eine professionelle und einheitliche Kommunikation noch weiter verbessern kann und zu einem Wohlfühlort für Kunden und Mitarbeiter macht.

Wir unterstützen Sie dabei.

Renate Tief

ALLES INKLUSIVE



Onlinebereich

Nutzen Sie über 500 Checklisten, Muster und Vorlagen unter: safetyxperts.de/login



Spezialreports & Facharchiv

Möchten Sie in ein Thema tiefer eintauchen, finden Sie praktische E-Books und Arbeitshilfen.



Fragen an die Xperten

Stellen Sie Ihre individuellen Fragen zum Thema Arbeitsschutz gerne über das Kontaktformular auf safetyxperts.de/login



Videos & Webinare

Im Onlinebereich finden Sie unter „Videos“ und „Veranstaltungen“ praktische Inhalte für Ihre Unterweisung.



Respektvoller Umgang im Team: Diese 7 Regeln helfen dabei

Ein noch so gut funktionierendes und harmonisches Team kann in Stresssituationen auch mal an seine Grenzen geraten. Da rutscht dann schnell ein falsches Wort heraus oder die Antwort fällt ungewollt unfreundlich aus – und das alles natürlich im ungünstigsten Fall in Gegenwart der Patienten oder Bewohner. Damit Sie und Ihre Kollegen auch in den hektischsten Situationen respektvoll miteinander umgehen, beachten Sie die folgenden 7 Regeln.

1. Konzentrieren Sie sich auf das, was Sie im Gespräch wirklich wollen. Äußern Sie sich sachlich, damit jeder weiß, worum es geht.
2. Wichtig ist, dass Sie sich auch bei Stress unter Kontrolle haben. Bleiben Sie gelassen, offen und ehrlich.
3. Benennen Sie die Fakten. Nennen Sie Ihre Argumente, geben Sie immer Beispiele. Sagen Sie dem anderen offen, was Sie selbst für relevant erachten.
4. Entschuldigen Sie sich, wenn es angebracht ist. Geben Sie eigene Fehler zu, und machen Sie so deutlich: Ihnen ist bewusst, dass Sie einen Kollegen verletzt oder enttäuscht haben.
5. Wenn eine Situation eskaliert und die Emotionen hochkochen, bewahren Sie Ruhe. Vertagen Sie notfalls das Gespräch, denn der Patient hat Vorrang. Suchen Sie nach einer Lösung auf sachlicher Ebene. Respekt zeigen Sie gerade in solch kritischen Situationen.
6. Zeigen Sie Verständnis, und versuchen Sie zu verstehen, wie der Kollege zu seiner Haltung oder Meinung kommt.
7. Respekt heißt, Verständnis zeigen, bedeutet aber nicht zugleich auch Einverständnis.



Wichtig

Kommunizieren Sie deutlich, wie Sie gerne behandelt werden möchten. Und das gilt nicht nur für Sie, sondern für jedes Teammitglied in Ihrer Organisation.

Besprechen Sie mit Ihren Kollegen die folgenden Beispiele

So könnte ein Gespräch unter Kollegen aussehen:

„Monique, mir ist zu Ohren gekommen, dass du dich über mich beschwert hast. Bitte lass uns vereinbaren, dass wir Probleme, die nur uns beide betreffen, auch unter uns klären. Wenn es mal wieder zu einer solchen Situation kommt, komm einfach zu mir und rede mit mir. Und nun lass uns über den Vorfall sprechen. Ich habe gehört, dass ...“

Beispiel für ein Gespräch zwischen dem Chef/einer Führungskraft und einem Teammitglied:

„Frau Maier, ich möchte gern kurz etwas mit Ihnen besprechen. Haben Sie einen Moment Zeit für mich? Mir fällt auf, dass Sie mir in letzter Zeit immer öfter mit einem unangemessenen, schroffen Ton antworten. Zuerst hat mich das ziemlich verwirrt, aber nun stört es mich zunehmend. Lassen Sie uns offen darüber sprechen, was Sie stört.“



Respektvoll im Gespräch – so gelingt wertschätzende Kommunikation unter Kollegen.

Achten Sie auf Ihre Teamkultur

Ein positives und leistungsfähiges Arbeitsumfeld entsteht nicht zufällig, sondern durch bewusstes Handeln im täglichen Miteinander. Eine offene Fehlerkultur, gegenseitige Wertschätzung und Zusammenarbeit auf Augenhöhe sind zentrale Bausteine für ein starkes Team. Wenn Fehler als Lernchancen verstanden, Erfolge gemeinsam gefeiert und alle Mitarbeitenden mit Aufmerksamkeit und Respekt behandelt werden, entsteht Vertrauen. Dieses Vertrauen fördert Engagement, Zusammenhalt und die Bereitschaft, Verantwortung zu übernehmen.

- Jeder Fehler ist Ihre Chance – nutzen Sie sie: Schaffen Sie in Ihrer Organisation eine Kultur, in der Fehler nicht geahndet, sondern als Möglichkeit zur Verbesserung betrachtet werden.
- Gemeinsam arbeiten – gemeinsam feiern: Würdigen Sie gemeinsame Erfolge und persönliche Meilensteine, um den Teamgeist und das Wir-Gefühl zu stärken.
- Auf Augenhöhe arbeiten: Behandeln Sie alle Teammitglieder gleichwertig, unabhängig von Position, Erfahrung oder Alter.
- Alle achten auf einen wertschätzenden Umgang durch
 - Aufmerksamkeit
 - Respekt
 - Höflichkeit
 - Toleranz
 - Empathie



Fazit

Ein respektvoller Umgang im Team ist die Grundlage für eine erfolgreiche Zusammenarbeit, denn er fördert Vertrauen, offene Kommunikation und steigert Zufriedenheit und Produktivität. Dies erreichen Sie im Team am besten durch gegenseitige Wertschätzung, das Einhalten von Absprachen und die Fähigkeit, konstruktives Feedback zu geben und anzunehmen.

So einfach ist aktives Zuhören: 3 Tipps für Sie

Ein Gespräch gelingt nur, wenn alle Beteiligten aktiv zuhören. Aber was bedeutet aktives Zuhören genau? Worauf sollte man dabei achten? Seien Sie offen und unterstützen Sie Ihre Kollegen, aktives Zuhören zu lernen und wie selbstverständlich anzuwenden – auch in Stresssituationen. Unsere Tipps helfen Ihnen dabei.

Wir alle glauben zu wissen, was aktives Zuhören ausmacht: zu schweigen, während wir aufmerksam zuhören, ohne bereits gedanklich unsere Antwort vorzubereiten, sprachliche Signale der Aufmerksamkeit zu geben wie „mmh“, „ja“, „aha“ usw. Auch den Blickkontakt zu halten, eine ruhige, zugewandte Körperhaltung einzunehmen und unser Gegenüber durch Kopfnicken zu bestätigen gehört dazu.

Doch aktives Zuhören ist noch viel mehr. Das zeigen die folgenden Empfehlungen.

1. Achten Sie darauf, das Gehörte zusammenzufassen

Um Missverständnisse zu vermeiden, geben Sie und Ihre Kollegen dem Patienten oder Bewohner eine Rückmeldung, was Sie verstanden haben. Damit prüfen Sie, ob Sie alles richtig verstanden haben. Sie geben das, was der Gesprächspartner gesagt hat, mit Ihren eigenen Worten wieder.

Zum Beispiel:

- „Wenn ich Sie richtig verstanden habe, geht es Ihnen um ...“
- „Ich habe Sie so verstanden, dass ...“
- „Verstehe ich Sie richtig ...“

2. Fragen Sie nach, wenn Sie etwas nicht verstanden haben

Stress, Unsicherheit und viele andere Gründe führen dazu, dass Sie und Ihre Kollegen nicht (mehr) nachfragen, obwohl Sie etwas nicht richtig verstanden haben. Sie halten das fest, was Sie glauben, verstanden zu haben. Dadurch entstehen Missverständnisse oder manchmal sogar schwerwiegende Fehler. Sie und Ihre Kollegen können dies vermeiden.

Sie wählen z. B. folgende Worte:

- „Ich glaube, ich habe Sie noch nicht ganz verstanden, wie ...“
- „Bitte erläutern Sie mir noch einmal kurz, was Sie meinen mit ...“

3. Achten Sie darauf, aktiv zuzuhören

Das aktive Zuhören ist die Königsdisziplin. Denn dabei hören wir auch Dinge, die nicht direkt angesprochen werden – Gefühle, Wünsche und Bedürfnisse unserer Gesprächspartner. Durch non-verbales Verhalten meldet Ihr Gegenüber unter anderem auch Gefühle zurück. Versetzen Sie sich in Ihren Gesprächspartner hinein. Hören Sie Gefühle, Wünsche und Bedürfnisse heraus und geben Sie dies mit Ihren eigenen Worten wieder:

- „Ihnen wäre es am liebsten, wenn ...?“
- „Ihnen ist es wichtig, dass ...?“
- „Sie wollen auf keinen Fall, dass ...?“
- „Ich habe das Gefühl, dass Sie ...“

Zwischen den Zeilen lesen ist eine hohe Kunst und erfordert Empathie.

Denken Sie daran: Gesagt ist nicht gehört! Gehört ist nicht verstanden! Verstanden ist nicht einverstanden! Einverstanden ist nicht angewendet! (Konrad Lorenz)



Aktives Zuhören stärkt das Miteinander, indem es zu aufmerksamer, klarer und respektvoller Kommunikation beiträgt.



Mein Tipp

Nutzen Sie eine Teambesprechung mit nur einem Tagesordnungspunkt „Aktives Zuhören“ und besprechen Sie die wichtigsten Aspekte:

- **Fokus und Aufmerksamkeit:** Konzentrieren Sie sich auf Ihren Gesprächspartner, vermeiden Sie Ablenkungen und zeigen Sie ehrliches Interesse.
- **Nonverbale Kommunikation:** Achten Sie auf Körpersprache, Mimik und Gestik, und setzen Sie selbst eine offene und zugewandte Körperhaltung ein.
- **Verständnis und Empathie:** Versuchen Sie, die Perspektive und Gefühle des anderen zu verstehen, auch wenn Sie sie noch nicht direkt verbalisieren.
- **Aktive Bestätigung:** Zeigen Sie durch Zusammenfassen und Nachfragen, dass Sie das Gesagte verstanden und dem anderen zugehört haben.
- **Wertschätzung zeigen:** Durch aktives Zuhören vermitteln Sie Wertschätzung, was Vertrauen schafft und die Beziehung stärkt.



Fazit

Aktives Zuhören ist eine wichtige Fähigkeit im privaten wie im beruflichen Alltag. Mit dem richtigen Verständnis, wirksamen Techniken und praktischen Tipps lässt sich die Zuhörkompetenz nachhaltig verbessern. So fördern Sie eine offene und ehrliche Kommunikation, da sich die Personen wertgeschätzt fühlen. Aktives Zuhören führt zur Optimierung der Zusammenarbeit und steigert das Vertrauen in Ihren persönlichen und beruflichen Beziehungen. In Ihrer persönlichen Entwicklung steigern Sie die eigene emotionale Intelligenz durch ein besseres Verständnis für eigene und fremde Gefühle, fördern Ihre Empathie und erweitern die eigenen Perspektiven.



Nonverbale Kommunikation meistern – so erlernen Sie die Königsdisziplin

Durch nonverbale Kommunikation und aktives Zuhören erfahren Sie mehr als durch tausend Worte. Das Wichtigste: Beobachten Sie nicht nur andere, sondern auch sich selbst: Welche Signale senden Sie aus? Welche Gestik setzen Sie ein? Konzentrieren Sie sich auf Ihren Gesprächspartner? Sind Sie auch wirklich bei ihm? Nur wenn Sie und Ihre Kollegen sich selbst kennen, können Sie die größte Herausforderung der Kommunikation erlernen. Mit unseren Tipps erleichtern Sie sich und Ihren Kollegen den Einstieg in die Königsdisziplin der Kommunikation. Besprechen Sie diese Punkte am besten in der nächsten Teamsitzung.

Achten Sie im persönlichen Gespräch auch auf Ihre nonverbalen Signale

- Durch Blickkontakt und Lächeln zeigen Sie Ihrem Gesprächspartner, dass Sie ganz bei ihm sind. Es ist ein Zeichen von Aufmerksamkeit. Lächeln Sie auch am Telefon. Denn Ihr Gesprächspartner „hört“ Ihr Lächeln.



Mein Tipp

Beobachten Sie die Gestik und Mimik Ihres Gesprächspartners, um ihn besser einschätzen zu können.

- Schaffen Sie möglichst immer eine gleiche Ebene: Entweder stehen oder sitzen sie beide. Das ist manchmal etwas schwer umzusetzen, aber wirkungsvoll. So vermitteln Sie Ihrem Gegenüber unbewusst: „Ich bin mit dir auf Augenhöhe.“



Mein Tipp

Beobachten Sie, ob sich das Verhalten Ihres Gesprächspartners ändert, wenn Sie die Ebene verändern.

- Achten Sie auf eine offene Körpersprache. Das bedeutet beispielsweise, dass Sie sich Ihrem Gesprächspartner zuwenden.



Mein Tipp

Beobachten Sie das Verhalten Ihres Gesprächspartners, wenn Sie sich im Gespräch von ihm abwenden: Empfindet er es als Ignoranz, unwichtig oder als Ablehnung?

Zu viel oder zu wenig Blickkontakt: Mit diesem Trick finden Sie den Mittelweg

Falls Ihre Kollegen es anstrengend finden, in einem Gespräch die richtige Balance zwischen Blickkontakt und Anstarren zu halten, verraten Sie ihnen folgenden „Kniff“:

- Schauen Sie Ihrem Gegenüber statt auf die Nasenwurzel aufs Kinn! Der andere wird den Blickkontakt ganz von allein unterbrechen: Er wird vermuten, dort sei etwas, was da nicht hingehört. Das mag lustig klingen, ist aber sehr wirksam.
- Anschließend halten Sie den Blickkontakt wieder eine kurze Zeit lang aus, um Ihre Aufmerksamkeit und Präsenz klar zu signalisieren.

Nonverbale Kommunikation mit Maske – geht das?

Die Pandemie ist doch vorbei, werden Sie jetzt denken. Aber in Ihrem Arbeitsbereich gibt es auch ohne Pandemie immer wieder Situationen, in denen Sie eine Maske tragen müssen. Nonverbale Kommunikation mag in diesen Fällen eine Herausforderung sein, aber nicht unmöglich.

So achten Sie auf Ihre nonverbalen Signale – mit und ohne Maske

Durch Blickkontakt und Lächeln zeigen Sie Ihrem Gesprächspartner, dass Sie ganz bei ihm, ganz aufmerksam sind.

Sie beobachten die Gestik und Mimik Ihres Gesprächspartners, um ihn besser einschätzen zu können. Bei der Kommunikation mit Maske kommt es auf die Mimik und Gestik besonders an.

Sie lächeln auch am Telefon. Denn Ihr Gesprächspartner „hört“ Ihr Lächeln. Lächeln Sie unter der Maske, denn wie am Telefon „hört“ dies auch der Gesprächspartner beim persönlichen Gespräch.

Setzen Sie Ihre Hände zur Unterstützung ein, wenn Sie mit Maske ein Gespräch führen müssen.



Mit Maske zählt Körpersprache doppelt – Gestik und Mimik helfen, den Gesprächspartner richtig einzuschätzen.



Mein Tipp

Üben Sie dies in Teamsitzungen mit dem gesamten Praxisteam. So können Sie gemeinsam daran arbeiten.



Interne Kommunikation: Wie gut ist das Gesprächsklima in Ihrem Team?

Zufriedene Mitarbeiter finden die richtige Tonlage und die richtigen Worte bei Ihren Patienten und Bewohnern. Ihre Kunden fühlen sich dadurch viel wohler und zufriedener in Ihrer Organisation. Nur wenn Sie die interne Kommunikation fördern und die Teamentwicklung nie aus dem Auge verlieren, fördern Sie erfolgreiche Patienten- und Bewohnergespräche. Die nachfolgende Checkliste unterstützt Sie bei der Überprüfung, ob Sie und Ihre Kollegen auch wirklich ein Team sind, und zeigt Ihnen Verbesserungsmöglichkeiten auf.

Wo steht Ihr Team?

Um diese Frage beantworten zu können, müssen Sie sich selbst erst einige Frage stellen und ehrlich reflektieren: Wie beurteilen Sie die Situation in Ihrer Organisation? Beantworten Sie die Fragen in der folgenden Checkliste und bewerten Sie sie aus Ihrer Sicht auf einer Skala von 0 Punkte „trifft überhaupt nicht zu“ (schlechteste Punktzahl) bis 10 Punkte „trifft voll zu“ (höchste

Punktzahl). Je höher Ihre erreichte Gesamtpunktzahl ist, desto mehr handelt es sich bei Ihnen um ein gut funktionierendes, leistungsfähiges Team, bei dem das Gesprächsklima stimmt. Tragen Sie Ihre Ergebnisse sorgfältig ein und nutzen Sie die Bewertung, um Stärken und Verbesserungspotenziale zu erkennen. Vermerken Sie außerdem in der Spalte „Anmerkungen“ wichtige Aspekte und Verbesserungsideen, die Ihnen aufgefallen sind.

Checkliste: Teamentwicklung

Frage	Anmerkungen	Erreichte Punktzahl Skala: 0–10
1. Gegenseitiges Vertrauen		
Wie bewerten Sie das Vertrauen im Team Ihrer Organisation?	Jüngeren Mitarbeitern wird oft weniger vertraut, sie müssen sich häufiger rechtfertigen.	4
Gehen in Ihrer Praxis bzw. Einrichtung die Teammitglieder tolerant miteinander um und akzeptieren auch andere Meinungen?	Andere Meinungen oder Verbesserungsvorschläge werden oft nicht akzeptiert.	4
In Ihrer Organisation gibt es kein Konkurrenzdenken oder Rivalitäten untereinander?	Unter den älteren und jüngeren Mitarbeitern herrscht großes Konkurrenzdenken.	2
2. Offener Umgang miteinander		
Pflegen Sie in Ihrer Praxis bzw. Einrichtung einen offenen Umgang und sprechen immer alles direkt an?	Konstruktive Kritik ist schwer zu vermitteln. Die Mitarbeiter empfinden es als schwer, offen Probleme anzusprechen.	4
3. Zusammenarbeit und Teamgeist		
Sehen Sie Ihr Team als eine Einheit? Sind alle Mitarbeiter im Team integriert? Spricht jeder mit jedem? Bilden sich Grüppchen im Team Ihrer Organisation? Stechen vor allem Einzelkämpfer aus der Gruppe hervor? Stellen Sie Außenseiter fest?	Unter den Mitarbeitern gibt es zwei Gruppen: die älteren Mitarbeiter und das jüngere Team.	4
4. Handlungsspielraum und Teamregeln		
Hat Ihr Team genügend freien Bewegungs- und Handlungsspielraum für eigenständige Entscheidungen und Entwicklung? Gibt es in Ihrem Team eine sehr starre Rollenverteilung und wenig Möglichkeit, sich weiterzuentwickeln und eigene Entscheidungen zu treffen?	Mitarbeiter dürfen eigene Entscheidungen treffen und Verbesserungsvorschläge einbringen.	7
5. Aktiver Umgang mit Schwierigkeiten		
Packt das Team in Ihrer Organisation die Probleme offen an und diskutieren Sie gemeinsam Konflikte offen aus, ohne dass Unschwelliges bestehen bleibt? Sind in Ihrer Organisation Vorwürfe, Belehrungen, abfällige Äußerungen und persönliche Kritik an der Tagesordnung und können Sie nicht offen über Probleme sachlich miteinander reden, wodurch die Leistungsfähigkeit Ihres Teams gehemmt wird?	Zu wenig offener Umgang, Probleme werden oft hinter dem Rücken besprochen.	3
6. Gegenseitige Teamunterstützung		
Ist in Ihrem Team ein hohes Maß an Loyalität und gegenseitiger Anteilnahme zu finden? Stehen die eigenen Interessen der einzelnen Mitarbeiter im Vordergrund?	Teils, teils: Einige Mitarbeiter halten zusammen und identifizieren sich mit der Praxis, andere wiederum nicht.	5



7. Ideen entwickeln und umsetzen (experimentieren)		
Entwickelt Ihr Team neue Ideen und darf es diese umsetzen? Dürfen Sie auch mal Neues ausprobieren, Abläufe mal innovativ ändern und werden Sie aufgefordert, Ideen einzubringen?	Mitarbeiter dürfen eigene Entscheidungen treffen und Verbesserungsvorschläge einbringen.	6
8. Informationsverhalten und Aufgabenstruktur		
Zeichnet sich das Team Ihrer Organisation durch eine klare und zielorientierte Aufgabenverteilung aus, sodass jeder Mitarbeiter die Anforderungen und Aufgaben kennt? Erhalten alle Mitarbeiter rechtzeitig die Informationen, die sie für ihre Aufgaben benötigen?	Es gibt eine klare Aufgabenverteilung. Verbesserungswürdig: Zu selten Teambesprechungen, Änderungen und Infos werden oft nur schnell zwischen Tür und Angel bekannt gegeben, sodass oftmals Dinge auf der Strecke bleiben.	5
9. Klare Praxisziele		
Kennt jeder im Team die Erwartungen, die an ihn gestellt werden? Sind die Organisationsziele jedem bekannt und ziehen dabei alle an einem Strang, sodass das gesamte Team mit gemeinsamen Vorstellungen in die Zukunft geht? Sprechen Sie offen in Ihrer Praxis bzw. Einrichtung über persönliche Erwartungen an die Zusammenarbeit und über Perspektiven?	Ziele sind nicht immer bekannt, Sie geben vor, dass Ihre Mitarbeiter sich nur im Jahresgespräch über persönliche Perspektiven austauschen können.	2
10. Motiviertes Praxisteam „Unsere Praxis“		
Werden die einzelnen Mitarbeiter in Ihrer Praxis anerkannt und geschätzt? Stellen Sie fest, dass jeder nur das Nötigste tut, Teammitglieder vernachlässigt werden oder sich sogar von ihren Aufgaben zurückziehen?	Ich könnte mehr loben, jüngere Mitarbeiter zeigen zu wenig Eigeninitiative und übernehmen zu wenig Aufgaben von sich aus.	4
Gesamtpunktzahl		52

So bewerten Sie den Test und entwickeln Ihr Team weiter

Besprechen und bewerten Sie den Test gemeinsam, am besten in einer Teambesprechung. Zählen Sie die Punkte zusammen. Bewerten Sie die Ergebnisse anhand der „Teamuhr“. Diese zeigt Ihnen, in welchen Bereichen sich Ihr Team noch verbessern kann, um

eine Einheit zu bilden. In Anlehnung an das Zifferblatt zeigt die „Teamuhr“ Ihnen die vier verschiedenen Phasen des Weges von einer zusammengewürfelten Gruppe hin zu einem leistungsfähigen Top-Team.

Erarbeiten Sie gemeinsam Verbesserungsmaßnahmen, so ist das ganze Team gleich motivierter und zufriedener.

Geburtsphase (0 bis 3 Uhr) (bis 25 Punkte)	Phase der inneren Auseinandersetzung (3 bis 6 Uhr) (26 bis 50 Punkte)
Ihr Team sucht noch nach einer gemeinsamen Orientierung. Es benötigt unbedingt Führung, Lenkung und Kontrolle von außen. D. h., Die Führungskraft muss die Teamaktivitäten noch stärker steuern. Erklären Sie Ihren Kollegen die Organisationsziele. Legen Sie konkrete Verantwortlichkeiten fest. Nur wenn jeder bei Ihnen weiß, wer für was zuständig ist und klare Absprachen getroffen werden, können Sie Fehler vermeiden. Fördern Sie eine offene Kommunikation und halten Sie regelmäßig Teamsitzungen ab.	Die Teammitglieder in Ihrem Team beginnen ihr Verhältnis untereinander abzuklopfen und zu klären. Sie kommunizieren schon offener miteinander und sprechen auch über Probleme. Um als Team zusammenzuwachsen, spornen Sie als Führungskraft die Kollegen dazu an, Konflikte direkt und sachlich anzusprechen. Motivieren Sie sie, eigene Ideen zu entwickeln und Verbesserungsvorschläge in Teamsitzungen vorzuschlagen. Je eigenständiger und lösungsorientierter Sie und Ihre Kollegen arbeiten, desto stärker werden auch sie entlastet.
	
Stadium vollendeter Teamarbeit (9 bis 12 Uhr) (mehr als 75 Punkte)	Organisationsphase (6 bis 9 Uhr) (zwischen 51 und 75 Punkte)
Ihre Mitarbeiter entlasten Sie weitestgehend von organisatorischen Aufgaben. Das Praxisteam setzt übertragene Aufgaben eigenständig um und löst Konflikte selbstständig.	Ihr Team unterstützt sich gegenseitig und übernimmt gemeinsam Verantwortung für die Praxisabläufe. Ihre Mitarbeiter koordinieren in eigener Regie schon interne Abläufe. Übertragen Sie an entsprechend qualifizierte Kollegen noch mehr Verantwortung. Erkennen Sie Potenziale bei Ihren Kollegen und schicken Sie sie zu Fortbildungen. Dadurch motivieren Sie sie und tragen selbst zu Ihrer eigenen Entlastung bei. Achten Sie darauf, jeden Monat eine Teamsitzung abzuhalten.
	

Gute Kommunikation im Team schafft Vertrauen, stärkt die Zusammenarbeit und verbessert die Versorgung.



Professionelle Kommunikation am Telefon – für eine noch vertrauensvollere Patientenbindung

Der erste Eindruck ist entscheidend – vor allem am Telefon. Gerade bei Neupatienten kommt der erste Kontakt mit der Praxis fast immer über das Telefon zustande. Innerhalb von Sekunden entscheidet der Anrufer, ob der Gesprächspartner ihm sympathisch oder unsympathisch ist. Diesen Eindruck überträgt er erstmal auf die gesamte Praxis, d. h., er zieht Rückschlüsse auch auf die fachliche und menschliche Qualifikation des gesamten Teams. Sie und Ihre Kollegen tragen von Anfang dazu bei, die Grundlagen für eine vertrauensvolle Patientenbeziehung zu legen. Unsere Tipps unterstützen Sie und Ihre Kollegen dabei, am Telefon professionell zu kommunizieren.

Legen Sie klare und verbindliche Telefonstandards fest

Selbstverständlich müssen Sie und Ihre Kollegen individuell auf den jeweiligen Patienten eingehen und die Gesprächsführung am Telefon entsprechend anpassen. Trotzdem rate ich Ihnen, im Team feste und schriftlich fixierte Regeln für den telefonischen Umgang mit Patienten festzulegen.

So stellen Sie einerseits sicher, dass alle Teammitglieder mit allen Patienten auf ähnliche Weise kommunizieren. Und andererseits geben Sie unsicheren Kollegen eine Richtschnur. Hängen Sie diese Regeln in der Nähe des Telefons auf.

Unsere 10 Regeln für das professionelle Telefongespräch mit unseren Patienten

1. Spätestens nach dem dritten Klingeln nehmen wir das Telefongespräch an.
2. Wir gehen nie gehetzt ans Telefon, d. h., wir halten kurz inne und lächeln immer. Unsere Haltung ist aufrecht.
3. Wir melden uns deutlich und korrekt: „Guten Tag, Praxis Dr. Mustermann, Sie sprechen mit Frau Muster! Was kann ich für Sie tun?“
4. Wir merken oder notieren uns immer den korrekten Namen des Anrufers, um ihn bei Bedarf damit ansprechen zu können.
5. Wir hören „aktiv“ zu und konzentrieren uns auf das Gespräch. Nebenarbeiten sind tabu!

So finden Ihre Mitarbeiter immer die richtigen Worte:

☹️ Sagen Sie nicht	😊 Sagen Sie lieber
„Ein Moment bitte!“	„Ich bin gleich für Sie da!“
„Das weiß ich nicht!“	„Ich werde für Sie sofort nachfragen!“
„Das geht nicht!“	„Ich kann Sie gut verstehen, dass ... Mein Vorschlag ist ...!“
„In den nächsten zwei Wochen habe ich leider keinen Termin frei!“	„Ich kann Ihnen einen Termin am ... oder ... anbieten!“
„Vergessen Sie nicht Ihre Chipkarte/Überweisung!“	„Bitte denken Sie an Ihre Versicherungskarte/Überweisung!“
„Worum geht es bei Ihnen?“	„Damit wir genügend Zeit für Sie einplanen, sagen Sie mir doch bitte, was genau Ihr Anliegen ist!“
„Warum sind Sie mit den Beschwerden nicht früher gekommen?“	„Für akute Beschwerden haben wir um ... Zeit für Sie, ansonsten geben wir Ihnen gerne einen Termin!“
„Rufen Sie später noch einmal an!“	„Wir rufen Sie zwischen 13 und 14 Uhr gerne zurück – passt Ihnen das?“

6. Wir stellen offene Fragen, um weitere Informationen zu erhalten.
7. Wir bieten immer zwei Alternativen bei Terminvergaben an.
8. Wir tragen sofort den Namen ins Bestellbuch, evtl. mit erforderlichen Zusatzangaben, ein. Bei Rezeptbestellung oder anderen Wünschen der Patienten wird alles auf den dafür vorbereiteten Telefonnotizen festgehalten.
9. Bei Bedarf fassen wir die Informationen zusammen und wiederholen sie noch einmal.
10. Zum Abschluss bedanken wir uns bei unserem Patienten bzw. Anrufer und verabschieden uns freundlich.



Freundliche Mitarbeiter sorgen am Telefon für einen positiven ersten Eindruck.



7 Tipps für eine schnelle und sichere Dringlichkeitseinschätzung

1. Verantwortung übernehmen: Finden Sie im richtigen Moment die richtige Lösung

Mit solidem Fachwissen, Geistesgegenwart und der richtigen Fragetechnik finden Sie heraus, wie dringlich die erforderliche Behandlung ist. Sie erkennen den Notfall und filtern weniger brisante Fälle heraus.

Umsetzung: Dazu müssen Sie und Ihre Kollegen zuvor gut informiert werden:

- Die „Erkennungsmerkmale“ (Symptome, Beschwerden etc.) der fachspezifischen Krankheitsbilder sind definiert und allen Mitarbeitern bekannt.
- Die „Akutsprechstunde“ steht damit nur den wirklichen Notfällen und den Patienten mit Akuterkrankungen zur Verfügung.

2. Empathie: Hören Sie gut zu und zeigen Sie Anteilnahme

Nur wenn Sie die Patienten ausreden lassen, erfahren Sie alles Wichtige und können gezielt Rückfragen stellen.



Regelmäßige Fallbesprechungen im Team stärken die Fachkompetenz und fördern eine sichere Dringlichkeitseinschätzung.

4. Klarheit: Vermeiden Sie Missverständnisse

Senken Sie das Risiko von „Hör- oder Verständnisfehlern“. Wiederholen Sie daher die Antworten des Patienten, um sicherzugehen, dass Sie auch alles richtig verstanden haben.

5. Korrekte Zuordnung: Vergessen Sie Name und Datum nicht

Vermeiden Sie Verwechslungen oder falsche Zuordnung. Halten Sie daher auf der Telefonnotiz den Namen des Patienten, das Datum sowie die Uhrzeit des Anrufs fest. Sie erfragen die Telefonnummer, über die der Anrufer zu erreichen ist – auch bei bekannten Patienten, denn es kann eine andere sein als die in der Karteikarte verzeichnete. Zum Schluss unterschreiben Sie diese Notiz.

6. Rückfragen: Fragen Sie im Zweifelsfall beim Arzt nach

Können Sie die Situation nicht zweifelsfrei beurteilen, ist eine Rücksprache mit dem Arzt erforderlich.

Umsetzung: Mit einer Checkliste, die auf der Grundlage der oben aufgelisteten Fragen erstellt werden kann, stellt Ihnen Ihre Mitarbeiterin die Sachlage kurz dar, wenn sie selbst die Situation nicht zweifelsfrei beurteilen kann.

7. Organisation: Arbeiten Sie mit einem Telefon-Headset

Tragen Sie einen Kopfhörer (Headset); dieser gewährleistet Ihnen ein bequemes und konzentriertes Telefonieren.

Wichtig: Verrichten Sie nebenher keine anderen Arbeiten! Die Patienten spüren sehr wohl, dass Sie nicht ganz bei der Sache sind.

Umsetzung: Ihre Mitarbeiter zeigen den Patienten Anteilnahme. So fühlen sich die Patienten angenommen, gut aufgehoben und beantworten die Fragen Ihrer Mitarbeiter so gut sie können.

3. Präzision und Dokumentation: Erfragen Sie die Beschwerden genau

Mit den richtigen Fragen erhalten Sie sicher und kompetent die richtigen Antworten – und das in kurzer Zeit.

Dazu stellen Sie folgende Fragen:

- Wann sind diese Beschwerden/Schmerzen das erste Mal aufgetreten (plötzlich, langsam)?
- Haben die Beschwerden/Schmerzen seit dem ersten Auftreten weiter zugenommen oder wieder nachgelassen (Gab es schmerzfreie Phasen? Koliken?). Gutes Hilfsmittel: Intensität der Schmerzen auf einer Skala von eins bis zehn erfragen.
- Haben Sie Medikamente zur Linderung dieser Beschwerden eingenommen? Welche? Erfolgte daraufhin eine (zeitweise) Besserung?
- Beeinflussen diese Beschwerden/Schmerzen Ihren Schlaf?
- Gibt es weitere Symptome: Flecken, Erbrechen, Fieber usw.?

Umsetzung: Sprechen Sie mit Ihrem Chef über die Anschaffung von Telefon-Headsets und legen Sie fest, dass während Telefonaten keine anderen Tätigkeiten ausgeführt werden. Geteilte Aufmerksamkeit erhöht das Fehlerrisiko.

Meine Empfehlung für Sie:

- Übernehmen Sie die 7 Regeln, passen Sie sie bei Bedarf den Praxisgegebenheiten an und hängen Sie sie direkt beim Telefon auf.
- Jeder Kollege wird am Telefon eingearbeitet.

Stellen Sie sicher, dass Sie und Ihre Kollegen durch regelmäßige interne und externe Fortbildungen das notwendige Fachwissen erhalten. Interne Fortbildungen, wie z. B. Fallbesprechungen, finden regelmäßig in den Teamsitzungen statt. Diese Praxisfälle helfen Ihnen und Ihren Kollegen, mehr Sicherheit bei der Beurteilung der Dringlichkeitseinschätzung zu erlangen.

Führen Sie Kategorien ein

- Kategorie rot: sofortige Behandlung
- Kategorie orange: vorrangige Behandlung erforderlich
- Kategorie gelb: dringende Behandlung
- Kategorie grün: aufschiebbare Behandlung
- Kategorie blau: keine dringliche Behandlung



Gut vorbereitete Kritikgespräche helfen, Konflikte konstruktiv zu lösen und die Mitarbeitenden wieder „ins Boot zu holen“.

Mit diesen 8 goldenen Regeln Kritikgespräche erfolgreich führen

Das Wort „Kritikgespräch“ löst im Team selten Begeisterung aus. Umso wichtiger ist es, dass Sie und Ihre Kollegen lernen, konstruktiv damit umzugehen – sowohl beim Führen als auch beim Annehmen. Ein Kritikgespräch soll einen Mitarbeitenden wieder „ins Boot holen“ und genau das sollte jedem im Team bewusst sein. Damit das gelingt, braucht es eine gute Vorbereitung. Die folgenden Tipps helfen Ihnen dabei.

Ihr Ziel ist es, dass Sie und Ihre Kollegen erfolgreiche Kritikgespräche untereinander führen und kleine Probleme auch ohne die Hilfe des Chefs erfolgreich lösen können. Eine klare Struktur hilft dabei, Missverständnisse zu vermeiden. Nutzen Sie dazu die folgenden Regeln.

Die „8 goldenen Regeln“ für Ihr Kritikgespräch

1. Regel: Führen Sie ein Kritikgespräch niemals zwischen Tür und Angel

- Für ein Kritikgespräch vereinbaren wir immer einen Termin, auf den sich die betroffenen Parteien in Ruhe vorbereiten können.

2. Regel: Legen Sie den Zeitrahmen fest

- Wir legen im Vorfeld den Zeitrahmen fest. Dieser kann zwischen 15 und 30 Minuten variieren.

3. Regel: Schließen Sie Störungen während des Gesprächs aus

Unser Kritikgespräch verläuft immer ohne Störungen.

- Wir gehen nicht ans Telefon, das Gespräch findet in einem geschlossenen Raum statt.
- Um für alle kenntlich zu machen, dass ein Eintreten nicht erwünscht ist, bringen wir ein Schild an der Tür mit der Aufschrift „Bitte nicht stören“ an.

4. Regel: Finden Sie einen positiven Gesprächseinstieg

- Wir stellen am Anfang immer klar, wie wichtig uns jeder Einzelne und seine Arbeit ist.
- Es geht immer nur um den entsprechenden Sachverhalt: „Du/Sie bist/sind uns wichtig!“

5. Regel: Benennen Sie das genaue Problem und wann es aufgetreten ist

- Wir kommen gleich auf den Punkt und lassen niemand zappeln.
- Wir achten auf unsere Wortwahl.
- Wir verwenden keine „Du-“, sondern nur „Ich-Botschaften“.

- Nicht: „Du hast schon wieder die Ausgangspost liegen gelassen!“, sondern: „Mir ist aufgefallen, dass du gestern und am Montag der letzten Woche die Ausgangspost am Abend nicht mitgenommen hast. Ich finde das schade! Gab es dafür einen bestimmten Grund?“

6. Regel: Finden Sie gemeinsam eine Lösung des Problems

- Wir suchen gemeinsam nach der Ursache des Problems, damit wir die richtige Lösung finden und es dauerhaft beheben können.

7. Regel: Halten Sie das Gespräch schriftlich fest

- Damit unser Gespräch jederzeit nachvollziehbar ist, halten wir die Ergebnisse jedes Kritikgesprächs schriftlich fest.

8. Regel: Verabreden Sie einen neuen Termin

- Falls erforderlich, vereinbaren wir, vier Wochen später, einen neuen Termin, um gemeinsam die Wirksamkeit unserer Maßnahme zu überprüfen.

Stellen Sie in der nächsten Teamsitzung diese neuen Praxisregeln vor, damit sie alle im Team kennen.

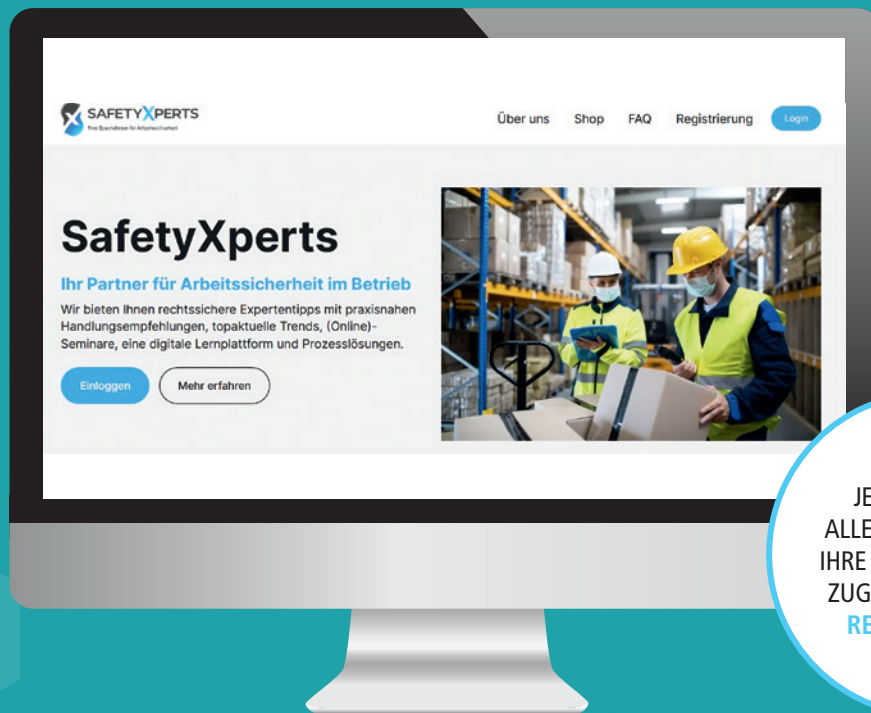


Fazit

So unbehaglich Kritikgespräche auch sein mögen, sie sind alternativlos. Ein erfolgreiches Kritikgespräch ist klar, lösungsorientiert und wertschätzend. Wichtige Elemente sind eine gute Vorbereitung, das Einhalten von klaren Regeln (z. B. zeitnah, emotionslos), die konkrete Benennung des Problems mit Beispielen, die gemeinsame Formulierung von Zielen sowie das Festlegen eines Folgetermins. Bei Beachtung der aufgestellten Regeln kann aus der unangenehmen Kritik auch ein konstruktiver Dialog werden, der zu für beide Seiten überraschenden und konstruktiven Ergebnissen führen kann. Das Ziel ist es, die Mitarbeiterentwicklung zu fördern und das Vertrauen zu stärken, anstatt zu demotivieren.



NUTZEN SIE IHREN EXKLUSIVEN ONLINEBEREICH



JEDERZEIT VON
ALLEN GERÄTEN AUF
IHRE ARBEITSHILFEN
ZUGREIFEN. GLEICH
REINSCHAUEN!



**Nutzen Sie den
Onlinebereich auch
mobil und stöbern
Sie durch die Updates:
safetyxperts.de/login**



Arbeitshilfen: Muster, Vorlagen, Checklisten

Bequemer als Google und verlässlicher als KI: Sie finden über die Schlagwortsuche alle Arbeitshilfen zum Herunterladen und Bearbeiten.



Newsfeed: Aktuelle Beiträge

Bleiben Sie stets über aktuelle Themen und wichtige Änderungen im Arbeitsschutz informiert.



Archiv: Ihre Ausgaben

Digital und auf allen Geräten können Sie auf die bisher erschienenen Ausgaben bequem zugreifen – nichts geht verloren!

Impressum

SafetyXperts, ein Unternehmensbereich der VNR Verlag für die Deutsche Wirtschaft AG • Theodor-Heuss-Str. 2–4, 53095 Bonn • Telefon: 02 28 / 95 50 120 • Fax: 02 28 / 36 96 486 • Internet: www.safetyxperts.de • E-Mail: kundendienst@safetyxperts.de • E-Mail für Leserfragen: gesundheitswesen@safetyxperts.de • Vorstand: Richard Rentrop • ISSN: 2365-7723 • Erscheinungsweise: 26-mal pro Jahr • Redaktionell Verantwortlicher: Martin Grashoff, VNR Verlag für die Deutsche Wirtschaft AG; Adresse s. o. • Redaktion: Renate Tief, Estenfeld (RT) • Produktmanagement: Sonja Pianka-Heynen, Bonn • Satz: Schmelzer Medien GmbH, Siegen • Druck: Warlich Druck Meckenheim GmbH, Am Hambuch 5, 53340 Meckenheim • Titelbild: © Jacob Lund – stock.adobe.com • Alle Angaben in „Arbeitsschutz und Hygiene im Gesundheitswesen“ wurden mit äußerster Sorgfalt ermittelt und überprüft. Sie

basieren jedoch auf der Richtigkeit uns erteilter Auskünfte und unterliegen Veränderungen. Eine Gewähr kann deshalb nicht übernommen werden. Im Interesse der Lesbarkeit verzichten wir in unseren Beiträgen auf geschlechtsbezogene Formulierungen. Selbstverständlich sind immer Frauen und Männer gemeint, auch wenn explizit nur eines der Geschlechter angesprochen wird. © 2026 by SafetyXperts, ein Unternehmensbereich der VNR Verlag für die Deutsche Wirtschaft AG, Bonn, Berlin, Bukarest, Jacksonville, Manchester, Passau, Warschau.

Bildnachweise: Seite 3: AdobeStock ASDF; Seite 4: AdobeStock SolaruS; Seite 5: AdobeStock Robert Kneschke; Seite 8: AdobeStock Vadym; Seite 9: AdobeStock C Malambo/peopleimages.com; Seite 10: AdobeStock lensw0rld

Dieses Produkt besteht aus FSC®-zertifiziertem Papier.

Dieser Fach-Newsletter richtet sich gleichermaßen an weibliche und männliche Leser. Aus Gründen der Lesbarkeit wird die männliche Schreibweise (z. B. Unternehmer, Mitarbeiter) gewählt. Diese schließt stets alle Geschlechterformen mit ein.





Die Wege der Kommunikation ändern sich – das zeigt das Ergebnis der folgenden Umfrage

Wie viel Prozent der Deutschen ab 18 Jahren nutzen Social Media?

- 75,6 %
- 83,4 %
- 90,2 %

Korrekte Antwort: 83,4 % aller Deutschen ab 18 Jahren nutzen Social Media. (Quelle: DataReportal Digital 2025: Germany)



SAFETYXPERTS

Ihre Spezialisten für Arbeitssicherheit