

# Jedes Wort wirkt – die Sprache in der Krankenhausapotheke

Mechthild von Scheurl-Defersdorf, Theodor von Stockert, LINGVA ETERNA Institut für bewusste Sprache Erlangen

**Der erste Teil dieses Beitrags betrachtet die Kommunikation als einen Prozess. Das Lingva Eterna Kommunikationsmodell mit seinen fünf Schritten macht es leicht, Gespräche klar und sicher zu führen. Sobald ein Schritt fehlt oder die Reihenfolge von zwei Schritten vertauscht ist, kann es zu Kommunikationsfehlern kommen.**

**Der zweite Teil dieses Beitrags stellt das Lingva Eterna Sprach- und Kommunikationskonzept vor. Es macht die Wirkung der Sprache auf die Kommunikation und auf die Entwicklung der eigenen Persönlichkeit bewusst. Der Schlüssel ist der bewusste Umgang mit Wortschatz, Satzbau und Grammatik. Es wird deutlich, wie Apothekerinnen und Apotheker im Krankenhaus durch den bewussten Gebrauch der Sprache Präsenz zeigen und damit leichter Ziele erreichen.**

Schlüsselwörter: Gesprächsführung, Kommunikation, Kommunikationsfehler, Präsenz, Klarheit, Lingva Eterna Kommunikationsmodell, Lingva Eterna Sprach- und Kommunikationskonzept

Krankenhauspharmazie 2020;41:99–103.

## Mit fünf Schritten Gespräche klar und sicher führen

Der Alltag in der Krankenhausapotheke ist vielseitig und komplex. Daraus ergeben sich zahlreiche Gesprächssituationen innerhalb des Teams in der Krankenhausapotheke sowie mit kooperierenden Berufsgruppen. Das sind vor allem Ärzte und Pflegende, aber beispielsweise auch Mitarbeiter der Krankenhausverwaltung und der pharmazeutischen Industrie. Viele dieser externen Gespräche erfolgen telefonisch. Sie erfordern eine klare, zielorientierte Kommunikation. Soweit Pharmazeuten auf Stationen arbeiten, haben sie zusätzlich zu den bereits genannten Zielgruppen auch mit Patienten Kontakt. Dies erfordert in besonderer Weise Sensibilität in der Kommunikation.

Die Sprache dient bei den Gesprächen in erster Linie dem Austausch von Informationen. Mit ihr schaffen wir, während wir kommunizieren, – ohne dies bewusst zu tun – ein Klima, in dem wir leicht mit anderen zusammenarbeiten können und wo wir uns gut verstehen; oder wir erzeugen – ebenso unbewusst – eine Atmosphäre, in der es zu Missverständnissen und Reibungen kommt.

Das Lingva Eterna (Lateinisch: die ewige Sprache) Kommunikationsmodell kann in unterschiedlichsten Gesprächssituationen angewendet werden, auch in der Krankenhausapotheke. Der Arzt und Neurowissenschaftler Dr. Theodor von Stockert entwickelte dieses Modell nach umfangreichen Kommunikationsübungen [5].

Er erforschte die Struktur gelingender Gespräche und fand als wiederkehrendes, stabiles Muster fünf Schritte (Abb. 1).

## Fünf Schritte eines erfolgreichen Gesprächs

### Die Intention

Der erste Schritt ist die Intention zu Beginn des Gesprächs – der Sprecher macht sich vor dem Beginn des Gesprächs klar, wen er anspricht und was er bewirken will. Je nachdem wird er im vierten Schritt seinem Gesprächspartner eine Frage stellen oder eine Aufforderung formulieren. Angenommen eine Pharmazeutin braucht vom Leiter einer Station eine Auskunft zu den aktuellen Medikamentenbestellungen. Dann ist es wichtig, dass sie sich als erstes bewusst macht, was sie erreichen will – die Antwort auf eine Frage oder eine Handlung.

Vielleicht genügt ihr eine Auskunft. Dann wird sie ihm im vierten Schritt eine Frage stellen. Die Frage heißt dann beispielsweise: „Wie weit sind Sie mit den Bestellungen?“ Auf diese Frage wird der Stationsleiter ihr eine Antwort geben. Die Antwort ist offen. Er kann ihr entweder sagen, dass er mit den Vorbereitungen für die Bestellung bereits fertig ist. Oder er wird ihr antworten, dass er für die Bestellungen

**Mechthild von Scheurl-Defersdorf, Theodor von Stockert**, LINGVA ETERNA Institut für bewusste Sprache, Anderlohrstraße 42a, 91054 Erlangen, E-Mail: m.v.scheurl-defersdorf@lingva-eterna.de

Die Intention Wertschätzende Kontaktaufnahme Der Rahmen Der Diskurs Der Schluss



Abb. 1. Die fünf Schritte des Kommunikationsmodells [4]

noch Zeit braucht. Wenn die Pharmazeutin jedoch statt einer Antwort eine Handlung erreichen will, dann braucht sie im vierten Schritt einen Aufforderungssatz: „Ich rufe Sie wegen der Medikamentenbestellung an. Bitte nennen Sie mir Ihre Bestellungen.“ In jedem Fall sind vor dem vierten Schritt sowohl der zweite als auch der dritte Schritt für eine gelingende Kommunikation wichtig. Bei genauem Betrachten von schwierigen oder missglückten Gesprächen fehlt oft die klare Intention.

**Die wertschätzende Kontaktaufnahme**

Der zweite Schritt ist die wertschätzende Kontaktaufnahme mit dem Gesprächspartner. Wir sprechen von den drei A (ansprechen, anschauen, atmen): Der Sprecher spricht seinen Gesprächspartner mit dem Namen an, schaut ihn an und atmet einmal, bevor er weiterspricht: „Herr Obermeier (warten, bis er reagiert, währenddessen atmen), ich rufe Sie wegen der Medikamentenbestellung an.“ Im Allgemeinen fehlt diese Pause. Dann heißt es ohne Namensnennung: „Ich rufe Sie wegen der Medikamentenbestellung an.“ Oder mit Namen, jedoch ohne Pause: „Herr Obermeier, ich rufe Sie wegen der Medikamentenbestellung an.“ Das Nennen des Namens und die anschließende minimale Pause haben eine faszinierende Wirkung auf die darauf folgende Kommunikation sowie auf die Qualität des gesamten Kontakts zwischen den beiden Gesprächspartnern. Die drei A tragen wesentlich zu einer erfolgreichen Kommunikation und einem guten Arbeitsklima bei.

**Der Rahmen**

Der dritte Schritt ist der Rahmen. Mit ihm bringt der Sprecher seinen Gesprächspartner ins Bild. Dieser weiß bis dahin nichts von der Intention des anderen. Die Intention bleibt nur beim Sprecher. Im Rahmen teilt er seinem Gesprächspartner mit, worum es ihm geht. Dann kann dieser sich leicht auf den anderen einstellen. Der Rahmen fehlt bei vielen Gesprächen ganz oder er ist wesentlich zu kurz. Die meisten Menschen fallen gleichsam mit der Tür ins Haus. Sie überfordern den anderen damit oder wirken brüsk. Mit

beidem erzeugen sie, ohne dies zu wollen, bei ihrem Gesprächspartner eine spontane Abwehr. In dem Beispiel, in dem die Apothekerin wegen der Medikamentenbestellung auf der Station anruft, ist ein Rahmensatz erforderlich. Er heißt beispielsweise: „Ich rufe Sie wegen der Medikamentenbestellung an.“ Danach wird dann der vierte Schritt folgen.

**Der Diskurs**

Erst danach kommt der vierte Schritt. Jetzt beginnt der Diskurs. Das ist ein Wechselgespräch der beteiligten Gesprächspartner mit Fragen, Aufforderungen und Antworten. Dabei kommt die Intention zum Tragen. Bei dem Wunsch nach einer Antwort stellt der Sprecher eine Frage und formuliert folglich einen Fragesatz. Will er jedoch, dass der Angesprochene eine Handlung ausführt, ist ein Aufforderungssatz erforderlich. Mischformen von Fragen und Aufforderungen bringen Unklarheiten und erschweren die Abläufe. Dazu gehören vermeintliche Aufforderungen wie: „Könnten Sie mir bitte die Bestellung durchgeben?“ Dieser Satz ist grammatikalisch ein Fragesatz. Eine Frage darf der Angesprochene mit einem „Nein“ beantworten – und das geschieht häufig auf der Handlungsebene. Der Angesprochene macht nichts. Die Ursache für sein vermeintliches Fehlverhalten ist ein Bedienungsfehler im Umgang mit der Sprache seitens des Sprechers. Die korrekte Aufforderung lautet: „Bitte geben Sie mir die Bestellung durch.“

**Der Schluss**

Der fünfte Schritt ist der Schluss. Jedes Gespräch braucht einen sauberen Schluss, und sei es noch so kurz. Dieser trägt erheblich zu einem wertschätzenden Klima bei. Sehr oft ist es einfach ein Dank: „Ich danke Ihnen für Ihre Antwort. Ich weiß jetzt Bescheid“ oder „Ich danke Ihnen für die Liste mit den Bestellungen.“

Kein Nachdruck, keine Veröffentlichung im Internet oder Intranet ohne Zustimmung des Verlags!

© Deutscher Apotheker Verlag, Download von: www.krankenhaus-pharmazie.de

## Verbreitete Kommunikationsfehler

Es ist weit verbreitet, dass Menschen ihr Gespräch gleich mit dem vierten Schritt beginnen. Ohne die wertschätzende Kontaktaufnahme und ohne den anschließenden Rahmensatz fühlen sich die Angesprochenen oft überrumpelt und reagieren mit Abwehr. Dann kann es geschehen, dass die Stationspharmazeutin irrtümlich meint, dass der Stationsarzt für ihre Anmerkung oder Empfehlung wenig offen sei. Oder ein Kollege denkt, der andere sei wenig kooperativ und hilfsbereit. Möglicherweise liegt das Problem aber auch im Nichtbeachten der fünf Schritte.

Dabei ist es einfach: Eine eindeutige Aufforderung braucht vorher im dritten Schritt einen Rahmensatz. Dann ist sie höflich und gleichzeitig klar. Dieses Vorgehen reduziert Kommunikationsfehler. Nach der klaren Aufforderung reagiert der Angesprochene zügig und stellt bei Bedarf eine Frage oder bestätigt den Auftrag.

Wenn auch nur einer dieser Schritte fehlt oder die Reihenfolge von zwei Schritten vertauscht ist, kann es zu Kommunikationsfehlern kommen. Dies führt zu inhaltlichen Fehlinterpretationen und oft zu emotionalen Störungen wie Wut und Frustration oder auch zu innerer Kündigung. Dabei lässt sich dies mit einem bewussten Umgang mit der Sprache leicht vermeiden.

### Beispiel aus dem Team

Herr Meyer möchte von seiner Kollegin Frau Huber wissen, ob ein bestimmtes Arzneimittel wieder lieferbar ist. Er spricht sie an und geht davon aus, dass sie ihn hört und seine Frage auf sich bezieht: „Ist das Medikament X eigentlich wieder lieferbar?“

Damit hat er Schritt zwei und drei ausgelassen und ist direkt mit Schritt vier in das Gespräch eingestiegen. Folglich wird Frau Huber vermutlich entweder gar nicht reagieren oder eher nebenbei murmeln: „Weiß nicht, musst du in der Liste nachschauen.“ Sie denkt gar nicht weiter nach – sie ist mitten in ihrer eigenen Arbeit und gedanklich vertieft. Am bequemsten ist es für sie, kurz mit einem „weiß nicht“ zu antworten.

Ganz anders klingt und wirkt die Kommunikation, wenn die ersten drei Schritte dabei sind. Das ist die Intention: Herr Meyer will in Erfahrung bringen, ob das Medikament X wieder lieferbar ist. Dafür spricht er im zweiten Schritt Frau Huber mit den drei A an und bildet anschließend einen Rahmensatz. Das klingt dann so: „Frau Huber, (anschauen und warten, bis sie reagiert, dabei atmen) „ich habe eine Frage zum Medikament X.“ Nun folgt der vierte Schritt, der Diskurs: „Wissen Sie, ob es wieder lieferbar ist?“ Daraufhin wird sie konstruktiv antworten und er wird ihr dafür danken: „Das hilft mir weiter. Ich danke Ihnen.“

### Beispiel von der Station

Die Stationspharmazeutin Florentine Haderdauer und der Stationsarzt Michael Stirnweiß sind miteinander im Gespräch. Für den Arzt ist es neu, sich von einer Pharmazeutin Empfehlungen zur Medikation geben zu lassen, und das dazu von einer, die einige Jahre jünger ist als er. Michael Stirnweiß ist mit den alten Strukturen groß geworden und ist noch skeptisch gegenüber Florentine Haderdauer.

Umso wichtiger ist es, bei der Kommunikation auf alle fünf Schritte zu achten. Die Pharmazeutin hat eine Empfehlung zur Dosierung eines Medikaments. Wie macht sie es?

Verwendet sie die Variante „Man könnte die Dosierung auf die Hälfte reduzieren, weil ...“, irritieren als erstes das Indefinitpronomen „man“ und als zweites der Konjunktiv II „könnte“. Beide schwächen die Aussage und machen es wahrscheinlich, dass die junge Pharmazeutin am Kopfschütteln des Arztes hängen bleibt. Dabei ist der wesentliche Grund für das Zögern oder Ablehnen des Arztes das Vertauschen des dritten und des vierten Schritts: Das „weil“ verdreht die Reihenfolge der Gedanken. Diese Verdrehung erschwert die angestrebte Wirkung der Empfehlung. Jedes „weil“ klingt leicht so, als ob der Sprecher sich rechtfertigen müsse. Das schwächt seine Position.

Ganz anders klingt die Empfehlung der jungen Pharmazeutin mit den ersten vier Schritten des Kommunikationsmodells: „Herr Stirnweiß,“ (anschauen, warten, bis er reagiert, ein Atemzug) „ich habe einen Hinweis zum Patienten Habermann. Sie haben eine Dosierung von Y angesetzt. Mir erscheint diese Dosierung angesichts seiner X-Werte als zu hoch. Ich empfehle daher die Dosierung Z mg. Was sagen Sie dazu?“ Dann folgt ein Gespräch auf Augenhöhe. Die beiden werden gemeinsam eine Entscheidung treffen. Am Ende des Gesprächs wird ein Danke oder ein anderer Schluss stehen (Schritt fünf).

### Einsatzmöglichkeiten

Dieses Kommunikationsmodell bewährt sich beim Vor- und auch beim Nachbereiten sensibler Gesprächssituationen. Es eignet sich ebenso zum Deeskalieren bei Konflikten. Je größer und sicherer das Bewusstsein für die fünf Schritte wird, desto leichter gelingt auch in der Krankenhausapotheke der Alltag mit seinen vielfältigen Anforderungen.

Es ist immer wieder wichtig, sich die fünf Schritte bewusst zu machen und sie anzuwenden. Es geht bei diesem Modell nur um den Prozess der Kommunikation. Das ist ein gänzlich anderes Vorgehen als die sonst üblichen psychologischen Aspekte der Kommunikation wie das Erfragen von Wünschen und Bedürfnissen oder das Hinterfragen von Konflikten. Der einzelne Gesprächspartner achtet lediglich darauf, dass er selbst diese fünf Schritte einhält. Es ist zwar nebensächlich, ob auch der andere dies tut, doch wirkt das

Beispiel des Sprechers auch auf den Angesprochenen. So kann jeder in entscheidender Weise zu einem angenehmen Gesprächsklima beitragen und Konflikten vorbeugen.

### Jedes Wort wirkt – auch am Ende eines Arbeitstages

Der fünfte Schritt, der Schluss, kann auch am Ende eines Arbeitstages oder einer gemeinsamen Schicht eingesetzt werden. Auch ein Arbeitstag braucht einen guten Schluss. Dann kann man beispielsweise zum Kollegen sagen: „Wir haben heute wieder anspruchsvolle Aufgaben gelöst. Es hat mir Freude gemacht, mit dir zusammenzuarbeiten!“ Das freut beide. Jedes Wort wirkt und hat eine Wirkung – auch das gute Wort zum Schluss.

### Mit der Kraft der Sprache Präsenz zeigen

In der Sprache liegt eine ordnende Kraft. Es gibt eine Sprache, die aufbaut und Kräfte freisetzt, und es gibt eine Sprache, die Kraft kostet und herunterzieht. Der Schlüssel dazu ist der bewusste Umgang mit der Struktur der Sprache – mit dem Wortschatz, dem Satzbau und der Grammatik. Das hier beschriebene Sprach- und Kommunikationskonzept lenkt den Blick auf die Wirkung der Sprache auf die Kommunikation und auf die eigene Persönlichkeit. Es lädt ein, die täglich gebrauchte Sprache zu überdenken. Bereits kleine Änderungen der gewohnten Ausdrucksweise können eine nachhaltige Wirkung haben und erlauben ein neues Denken, Sprechen und Handeln [2, 3].

### Menschen kommunizieren in vertrauten Mustern

Kinder und Heranwachsende lernen die Sprache von ihren Eltern, Erziehern, Lehrern und Ausbildern – ohne dass die Lehrenden und Lernenden sie ausreichend prüfen und hinterfragen können. Überflüssige Füllwörter, Redewendungen, Komparative, Verneinungen, Konjunktive, unlogische Sachzusammenhänge und vieles mehr führen dazu, dass Menschen in erlernten Mustern kommunizieren, anstatt unmissverständlich das zur Sprache zu bringen, was sie eigentlich sagen wollen.

Weit verbreitet sind beispielsweise Sätze mit dem Konjunktiv II: „Ich bräuchte das Medikament noch bis heute Mittag.“ Was sagt dieser Satz? Er sagt wenig – er ist nur eine vage Äußerung. Viel klarer und wirksamer ist der Satz im Indikativ: „Ich brauche das Medikament noch bis heute Mittag.“ Erst jetzt wird klar, dass nach diesem Satz eine Frage oder eine Handlungsaufforderung folgen muss: „Können Sie es mir bis dahin liefern?“ oder: „Bitte liefern Sie es mir bis dahin!“ Mit diesem klaren Satzbau wird die Kommunikation klar – und die Bestellung wird auf diese Weise schneller und sicherer zum gewünschten Erfolg führen. Ganz nebenbei wird der Apotheker, der so spricht, an Ausstrahlung gewinnen.

Je nach der Sprache, die jemand gebraucht, macht er sich selbst klein und unwichtig, oder er zeigt hörbar und spürbar Präsenz. In der Folge davon werden ihm oder ihr die Gesprächspartner die volle Aufmerksamkeit schenken und Achtung erweisen oder eben nicht oder nur in geringem Umfang.

### Mit der Sprache Präsenz zeigen

Manche Menschen strahlen eine natürliche Autorität aus. Sie zeigen Präsenz und haben eine starke Ausstrahlung. Sie sind Autorität. Das ist weit mehr, als Autorität durch äußere Umstände nur zu haben. Die Sprache hilft dabei, Präsenz zu zeigen und dabei die innewohnende Autorität spürbar und glaubhaft zu machen.

Das Wort „Präsenz“ leitet sich vom lateinischen „praesentia“ ab und bedeutet „Gegenwart“ und auch „unmittelbare Einwirkung“. Die Präsenz des Apothekers ist in der Krankenhausapotheke ebenso wichtig wie auf der Station – sei es bei Gesprächen im Team oder mit Patienten und Angehörigen. Und sie ist ebenso bedeutsam wie die Präsenz der vielfältigen bindenden Bestimmungen.

### Die drei A wirken wahre Wunder

Mit drei sprachlichen Aspekten kann jeder Apotheker bewusst Präsenz zeigen. Der erste betrifft die Kontaktaufnahme mit dem Gesprächspartner. Die oben genannten „drei A“ wirken wahre Wunder. Das erste A steht für *Ansprechen*, das zweite A für *Anschauen* und das dritte für einen *Atempause* Pause, bevor Sie weitersprechen. Die meisten Menschen lassen das dritte A, die Pause, weg und reden direkt weiter. Vergleichen Sie bitte den Unterschied: „Herr Maier, ich weise Sie darauf hin, dass ...“ mit der Variante mit den drei A: „Herr Maier,“ (kurze Pause, bis der andere reagiert) „ich weise Sie darauf hin, dass ...“. Alle drei Elemente sind wichtig: der Namen, der Blickkontakt und die Atempause nach Nennung des Namens und dem Blickkontakt. Sie haben eine enorme Wirkung. Mit dieser Art der Kontaktaufnahme zeigen Sie Präsenz. Der Gesprächspartner wird dies spüren und Ihnen seine volle Aufmerksamkeit schenken.

### Bogensätze machen Präsenz spürbar

Der zweite Hinweis gilt der Satzmelodie. Bei Aussagesätzen wird beim Schreiben am Satzende ein Punkt gesetzt. Dieser Punkt zeigt an, dass der Satz hier zu Ende ist. Beim Sprechen wird dieser Punkt als kurze Pause hörbar. Doch fehlen die Punkte beim Sprechen häufig – die Menschen kommen nicht auf den Punkt. Die Satzmelodie geht am Satzende stattdessen nach oben, so als ob sie eine Frage stellen wollten. Das irritiert in der Kommunikation und erschwert das Speichern der Botschaften. Dieser Fehler in der Satzmelodie kommt daher, dass der Sprecher in Gedanken innerlich

schon beim nächsten oder übernächsten Gedanken ist – er ist nicht präsent.

Erlauben Sie sich, Ihre Stimme am Ende eines Aussagesatzes abzusenken und einen hörbaren Punkt zu machen. Machen Sie zwischen den einzelnen Sätzen minimale Pausen. Die Pausen sind die hörbaren Punkte. Dann können Gesprächspartner gut folgen und sich alles merken. Wir sprechen von Bogensätzen: Die Satzmelodie beschreibt einen Bogen. Menschen kommen oft nicht auf den Punkt und verlieren damit Präsenz und Ausstrahlung.

Wenn jemand Bogensätze bildet, werden ihm andere kaum ins Wort fallen. Er hat etwas zu sagen – und andere spüren und achten dies.

### Der bewusste Gebrauch von Präsens und Futur stärkt die Präsenz

Die deutsche Sprache hat sechs grammatikalische Zeiten. Mit dem Blick auf die Präsens lenken wir Ihre Aufmerksamkeit auf das Präsens und das Futur I. Mit dem Präsens beschreiben wir alles Gegenwärtige. Viele Menschen gebrauchen das Präsens jedoch auch für alles Zukünftige: „Ich bringe jetzt die Bestellungen zu Ende, heute Nachmittag gehe ich dann zum Meeting und morgen muss ich für eine Fortbildung nach München fahren.“ Indem jemand alle seine gegenwärtigen und zukünftigen Handlungen im Präsens formuliert, macht er sich ungeheuren Druck und mindert gleichzeitig seine Ausstrahlung.

Ganz anders klingen diese Sätze mit dem differenzierten Gebrauch von Präsens und Futur I: „Ich bringe jetzt die Bestellungen zu Ende. Heute Nachmittag werde ich zum Meeting gehen und morgen werde ich für eine Fortbildung nach München fahren.“ Bei diesen Sätzen strahlt der Sprecher glaubhaft Souveränität und Präsenz aus. Er kann und wird seine Aufgaben der Reihe nach erfüllen.

### Das Geheimnis der Sprachstruktur

In der Sprache ist eine ordnende Kraft enthalten. Sie steht jedem und jeder zur Verfügung und wartet nur darauf,

dass wir sie achtsam für uns in Anspruch nehmen. Jeder Mensch kann diese nährenden Kraft für alles einsetzen, was er bei sich entwickeln und stärken will, auch für die eigene Präsenz.

Wer seinen Wortschatz und seinen Satzbau weiter entwickelt, wird schon bald die positive Kraft der Sprache erleben. Das gilt ebenso für die Tätigkeiten in der Krankenhausapotheke und auf der Station wie auch für den privaten Bereich. Sprache nutzen wir immer. Je häufiger wir ihr Aufmerksamkeit schenken, desto wirksamer werden wir in unseren Gedanken, Äußerungen und Handlungen.

Das Entdecken und Weiterentwickeln der eigenen Sprache ist ebenso anspruchsvoll wie wirksam. Es empfiehlt sich ein regelmäßiges Training [1].

---

#### Every single word has an effect – the use of language in the hospital pharmacy. Five steps for a clear and positive communication

The first part of this article considers communication as a process. The Lingva Eterna communication model with its five steps makes it easy to master a clear and positive conversation. Once one of these five steps is left out or the order of two steps is interchanged miscommunication is possible. The second part of this article presents the Lingva Eterna language and communication concept. It makes aware of the effect of the language on the communication and on the development of one's own personality. The key to it is the clear use of words, sentence structure and grammar. It becomes apparent how pharmacists can present themselves with the clarity and power of language and thus reach their goals more easily.

*Keywords:* negotiation, communication, miscommunication, presence, clarity, Lingva Eterna communication model, Lingva Eterna language and communication concept

---

#### Literatur

1. von Scheurl-Defersdorf MR. Die Kraft der Sprache, 80 Karten für den alltäglichen Sprachgebrauch, LINGVA ETERNA Verlag
2. von Scheurl-Defersdorf MR, von Stockert TR. Ein lautes Ja zum Leben sagen. Zufrieden werden mit bewusster Sprache, Herder
3. von Scheurl-Defersdorf MR. In der Sprache liegt die Kraft. Klar reden, besser leben, Herder 2016
4. von Stockert TR. Das LINGVA ETERNA Kommunikationsmodell, Didaktisches Material, Standardset, LINGVA ETERNA Verlag
5. von Stockert TR. Meine Sprache und ich. Mit Sprachstruktur Persönlichkeit entwickeln, LINGVA ETERNA Verlag