

Schwierige Gesprächssituationen im Praxisalltag

<https://birgitstuelten.com>



Birgit Stülten

- Expertin für motivierende Führung und überzeugende Kommunikation
- Seit 2010 erfolgreich als Beraterin, Bestseller-Autorin und Coach
- Lehrbeauftragte u.a. an der UKSH-Akademie
- Spezialisiert auf die Healthcare-Branche
- Motto: Überzeugungsstärke ist (leicht) lernbar!





> 7.500 erfolgreiche Teilnehmer/innen!

Die Expertin für motivierende Führung

Diplom-Kauffrau, Buchautorin, Coach

Bekannt aus:



So überzeugen Sie souverän und nachhaltig:

- Was sind "schwierige Patienten" und welche Umstände verschärfen die Situation noch?
- Wie kann ich mich besser auf verschiedene Patiententypen einstellen und sie schon im Vorfeld richtig abholen?
- Souveräner Umgang mit negativen (Patienten-) Reaktionen
- Powersprache & klare Worte
- Selbstmanagement in schwierigen Situationen: Wie grenze ich mich emotional ab?
- Aufbau von Stresstoleranz und Selbstbewusstsein
- Die 2-Minuten-Formel für innere Stärke und Gelassenheit



Ideale Patientinnen & Patienten

...sind freundlich.



Ideale Patientinnen & Patienten

...antworten ehrlich, hören gut zu und reden nicht zu viel.



Ideale Patientinnen & Patienten

...sind dankbar und vertrauen Ihrer Fachexpertise.



belle
r Hand.

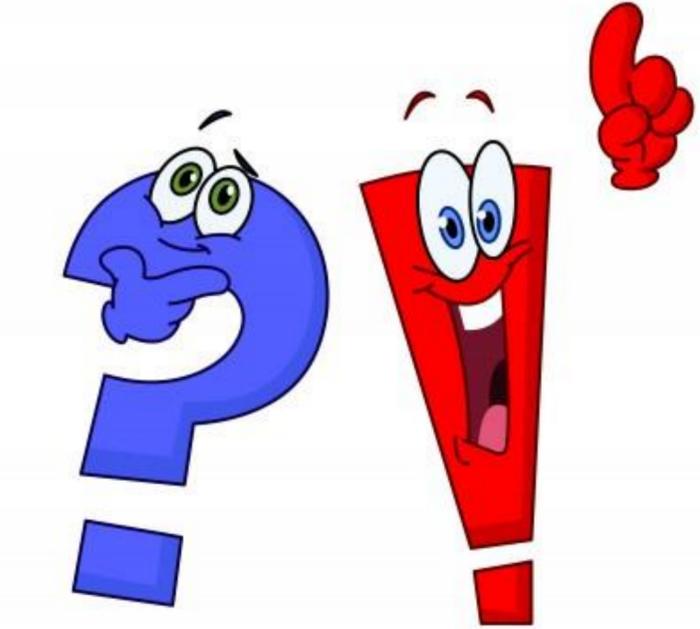
Ideale Patientinnen & Patienten

...sind gepflegt, duften gut - und sehen gut aus.



Ideale Patientinnen &
Patienten

...bringen Geschenke.



Und schwierige Patienten?



„Schwierige Patienten gibt es nicht.“

Gert Kowarowsky
(Psychotherapeut)



Schwierige Patientin?



Schwierige Patientin?



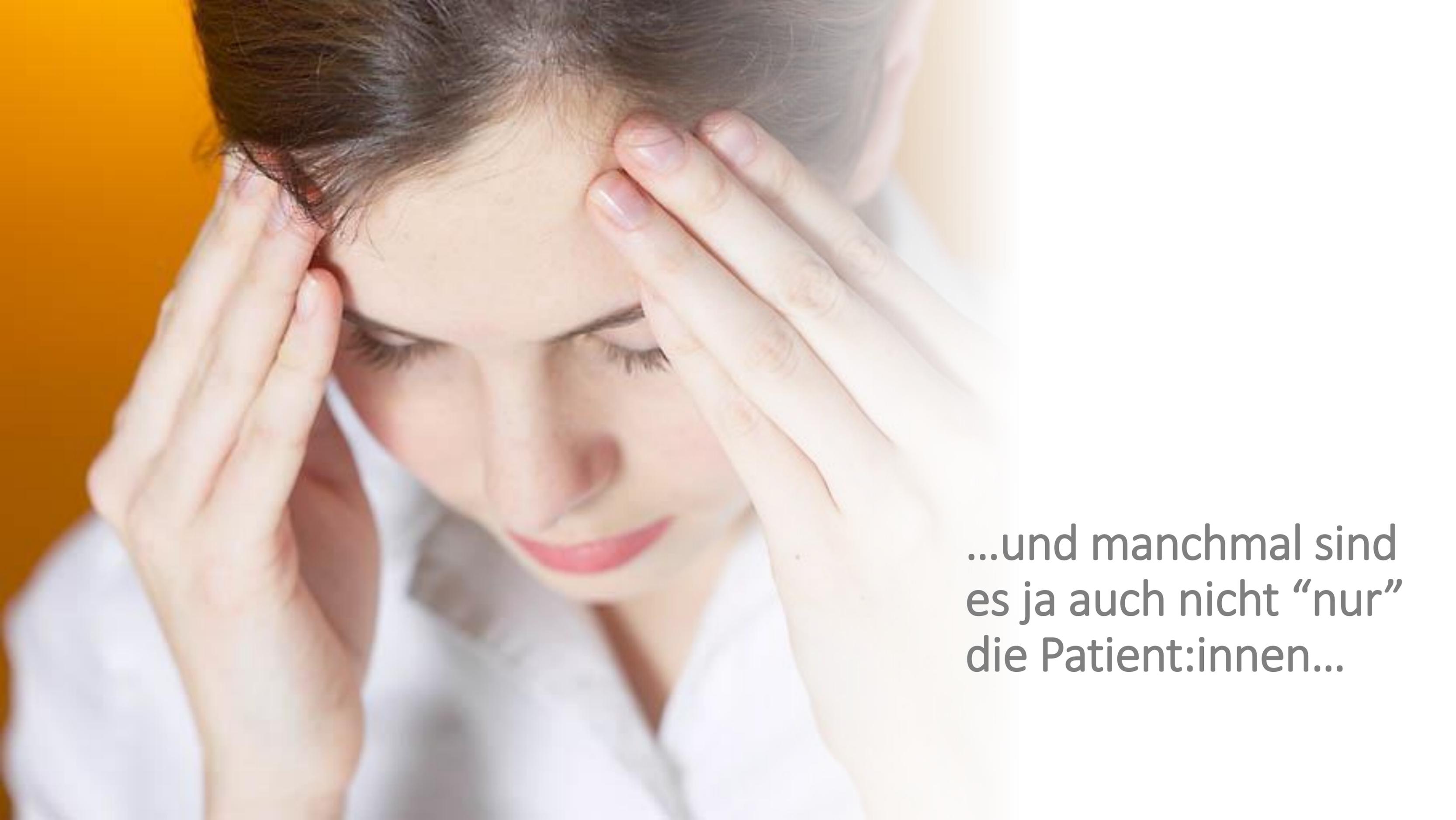
Schwierige Patientin?



Schwieriger Patient?



Schwierige Patientin?



...und manchmal sind
es ja auch nicht “nur”
die Patient:innen...

- Unklare Zuständigkeiten
- Fehlende Weitergabe von Informationen
- Unklare oder inkonsistente Erwartungen
- Missverständliche Anweisungen
- Fehlende Rücksprache bei Entscheidungen
- Missverständnisse bei der Übergabe von Aufgaben
- Unterschiedliche Auffassungen über Arbeitsabläufe
- Unklare oder unvollständige Dokumentation
- Fehlende Abstimmung bei der Patientenbehandlung
- Fehlende Transparenz bei Entscheidungen
- Unterschiedliche Prioritäten
- Unterschiedliche Kommunikationsstile
- Missverständnisse bei der Interpretation von Anweisungen
- Fehlende Koordination
- Unterschiedliche Erwartungen an die Arbeitsleistung
- Fehlende Rückmeldungen bei Problemen
- Missverständnisse über den Zeitrahmen für Aufgaben
- Unterschiedliche Ansichten über Teamarbeit



Reaktion?

Klar, aber...:
„Sie sind nicht verpflichtet,
sich zu ärgern 😊!“

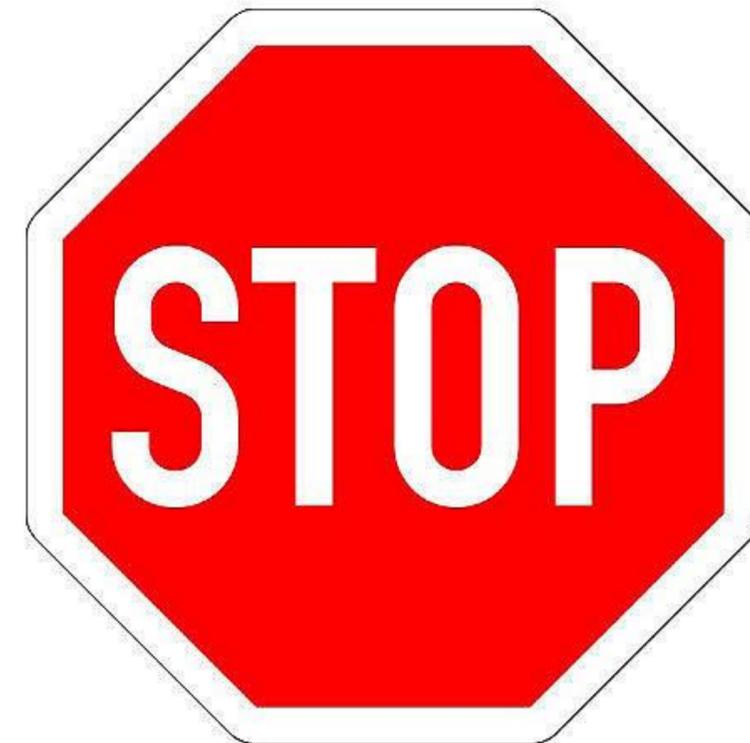
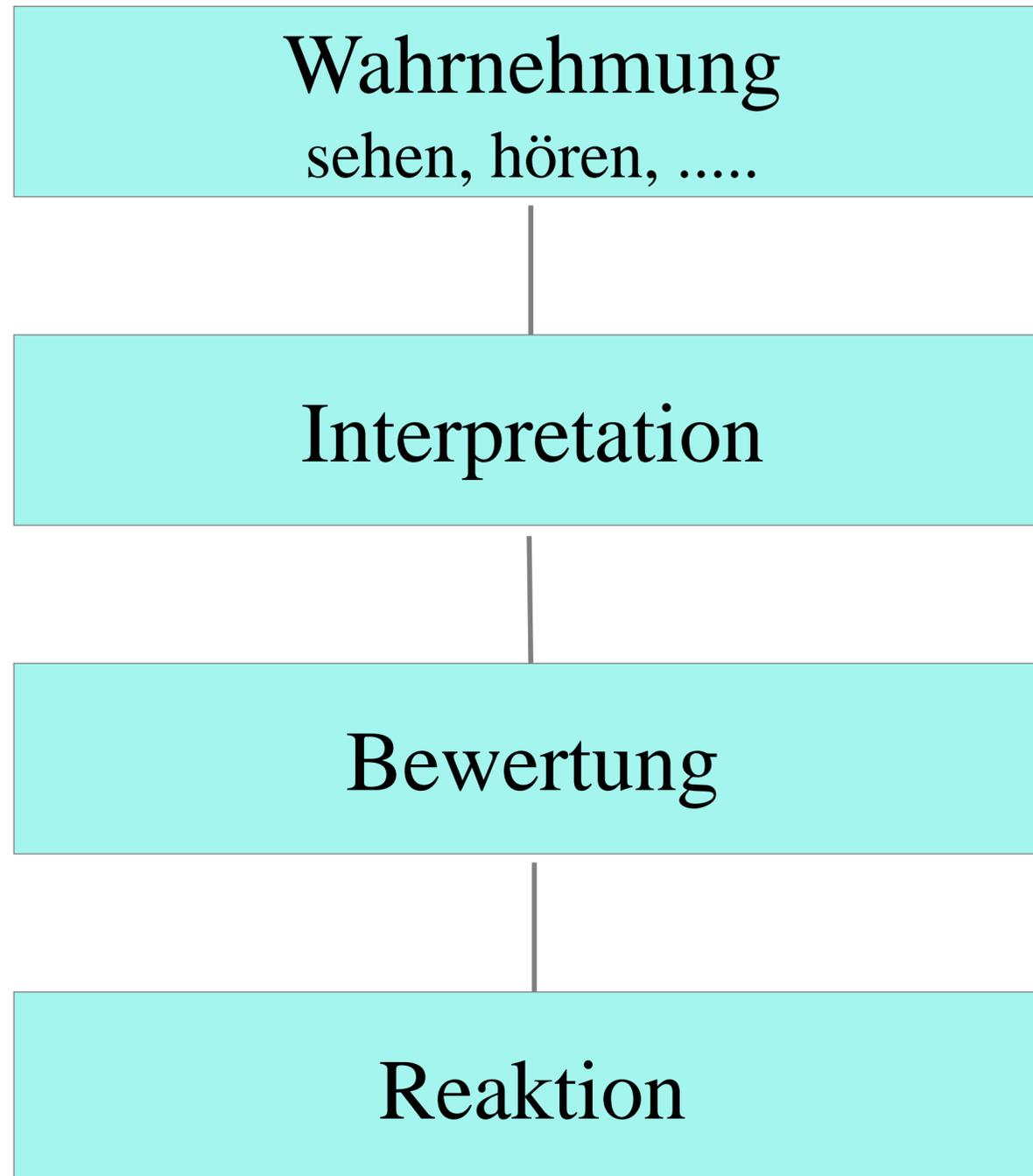


Foto: Pixabay

Informations-Verarbeitung

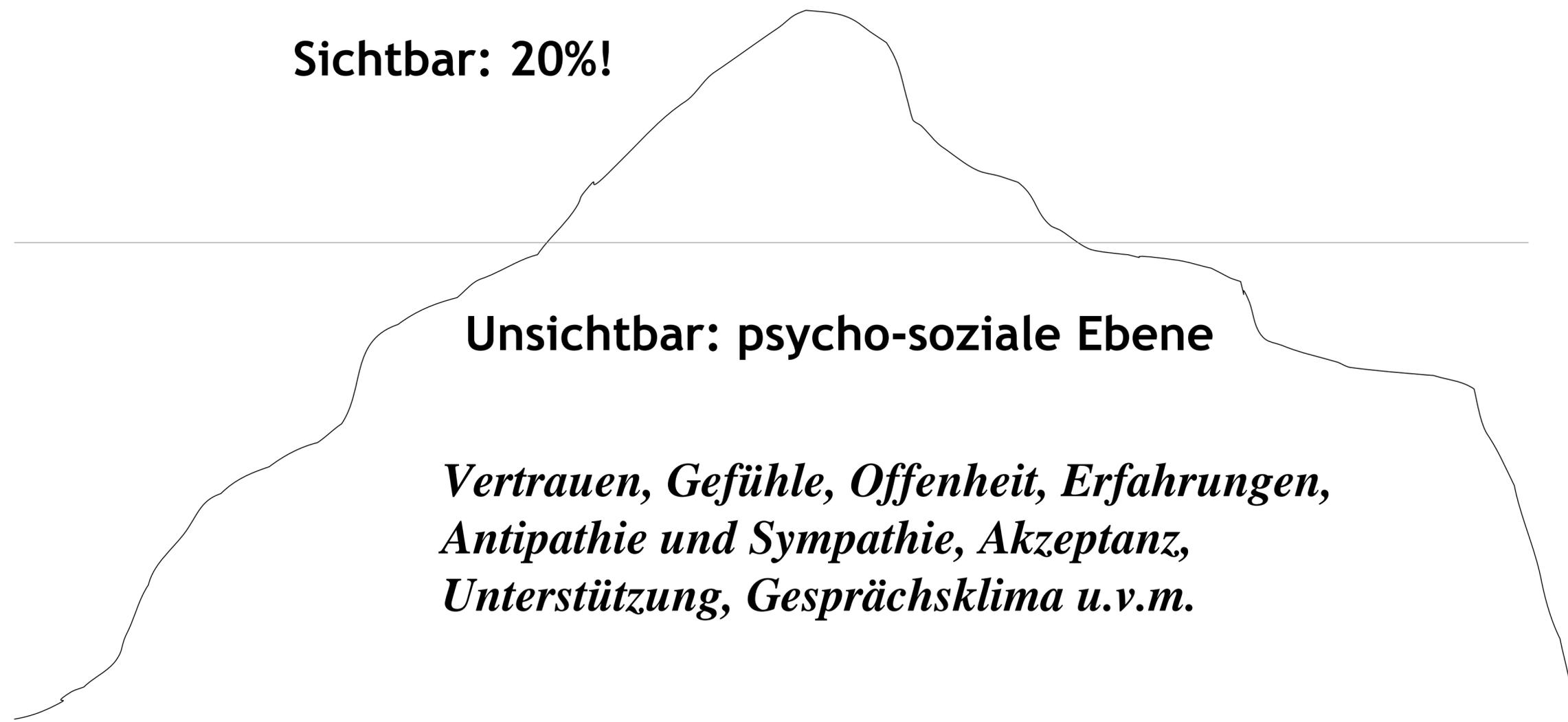




„Zwischen Reiz und Reaktion liegt ein Raum. In diesem Raum liegt unsere Macht zur Wahl unserer Reaktion. In unserer Reaktion liegen unsere Entwicklung und unsere Freiheit.“

Viktor Frankl

Analyse mit dem Eisbergmodell:



Sichtbar: 20%!

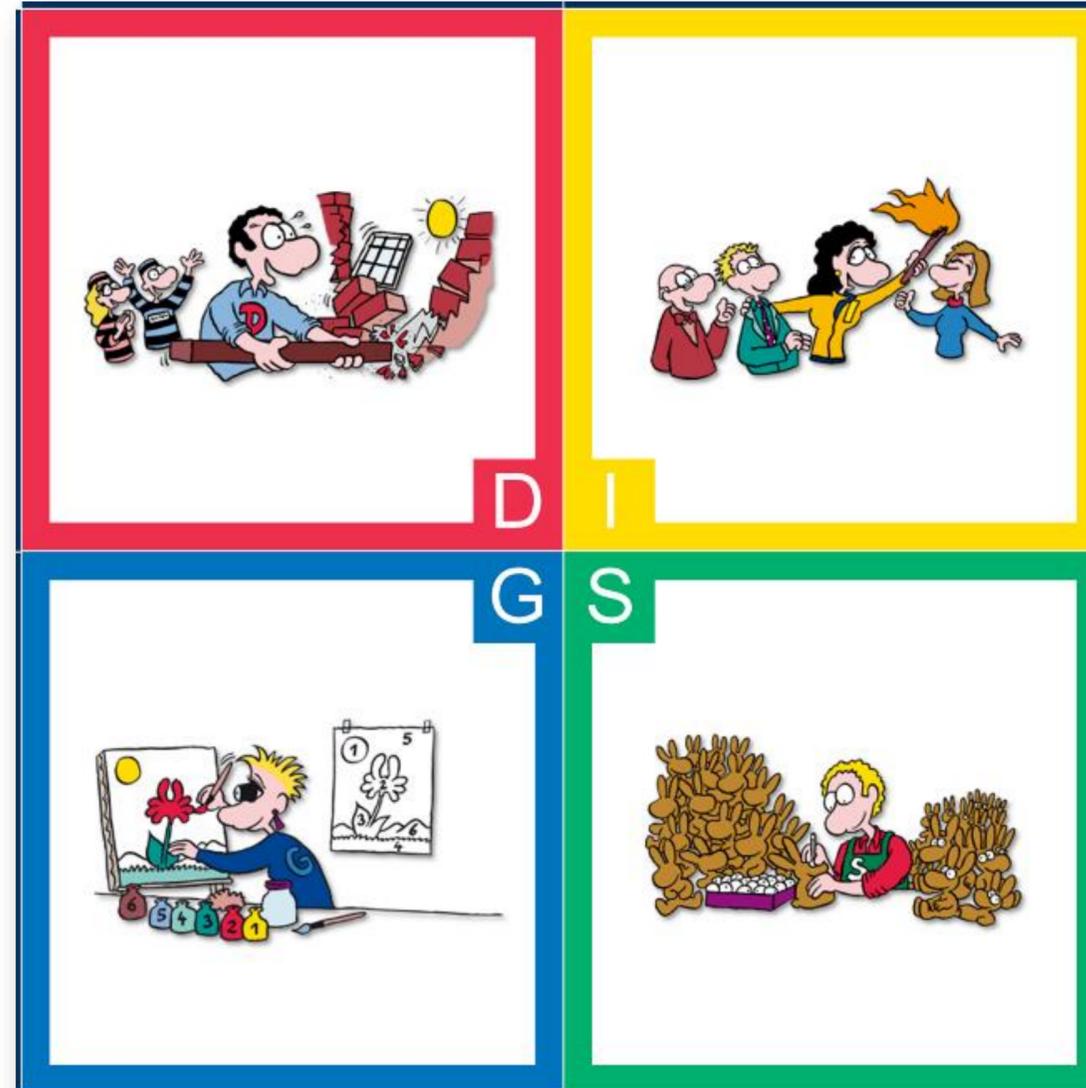
Unsichtbar: psycho-soziale Ebene

*Vertrauen, Gefühle, Offenheit, Erfahrungen,
Antipathie und Sympathie, Akzeptanz,
Unterstützung, Gesprächsklima u.v.m.*

PERSÖNLICHKEIT & MOTIVATION

Autonomie,
Ergebnis

Anerkennung,
Image



Perfektion,
Präzision

Stabilität,
Sicherheit

- Positive Sprache nutzen
- Keine Weichmacher (z.B. Konjunktive)
- An gemeinsame Ziele erinnern
- Entscheidungen zügig treffen und kommunizieren
- Mut zum NEIN
- Ruhe und Souveränität auch in stressigen Situationen
- Verantwortung übernehmen
- Körperhaltung und Stimme bewusst einsetzen

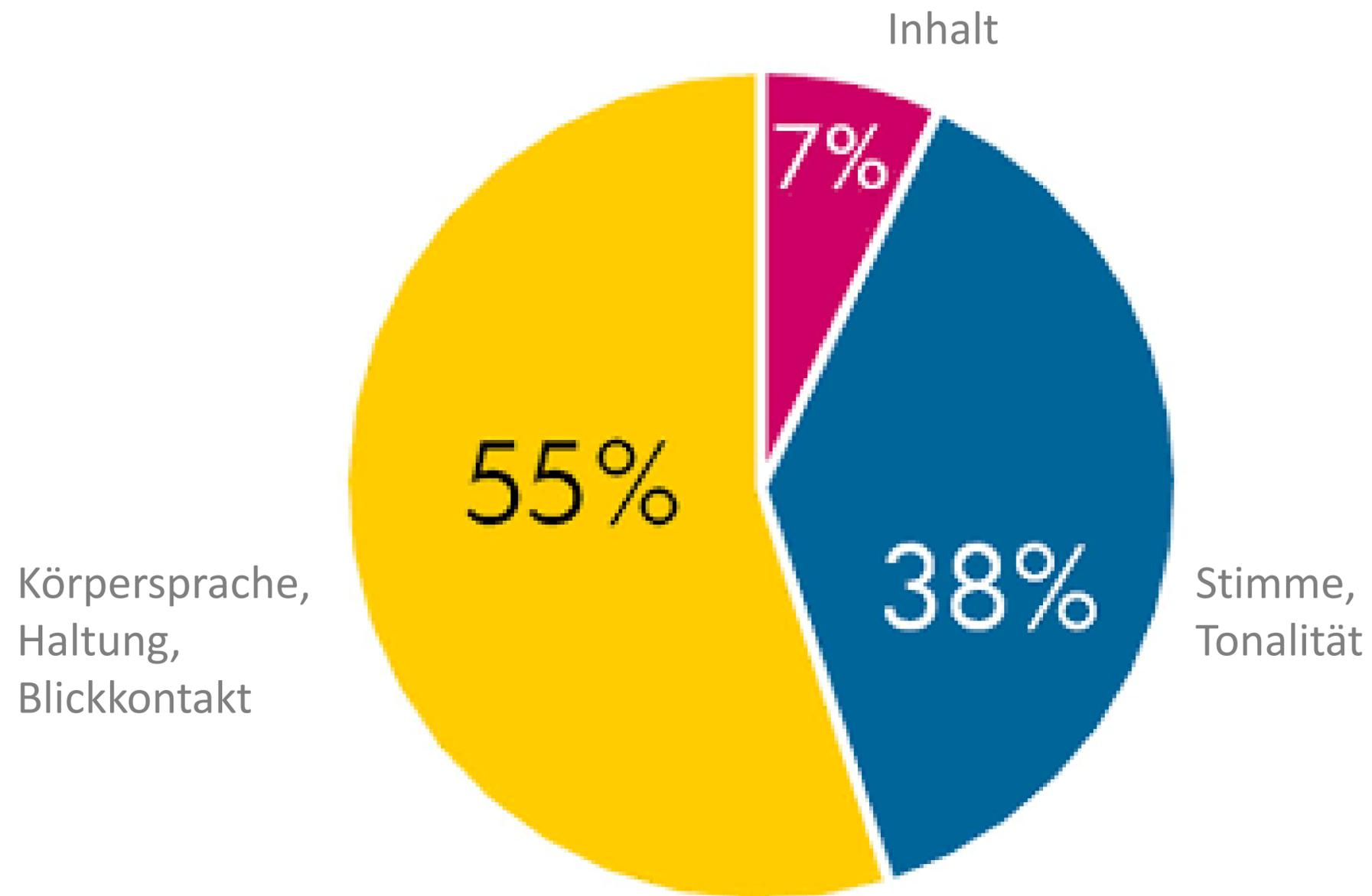


Foto: Pixabay

ERFOLGSFAKTOR KÖRPERSPRACHE



EINFLUSS AUF DIE ÜBERZEUGUNGSKRAFT



SPEZIELLE PATIENTINNEN & PATIENTEN

Angstpatienten

- Im Vorfeld abstimmen, was helfen kann (gute Erklärungen oder besser Ruhe während der Behandlung, Gefühl der Selbstkontrolle z.B. durch abgestimmte Handzeichen, Musik hören).
- Entspannte Atmosphäre schaffen.
- Auf non-verbale Anzeichen erhöhter Angst achten (schnelle Atmung, stark verkrampfte Haltung), ggf. Pause anbieten.

Vielredner

- Gespräch in den ersten Minuten laufen lassen.
- Höflich unterbrechen, indem Sie den Patienten mit seinem Namen ansprechen und bisher Gesagtes zusammenfassen.
- Ggf. freundlich auf begrenzte Zeit hinweisen.
- Mit geschlossenen Fragen (Ja/Nein-Fragen oder Alternativfragen) die Gesprächslenkung übernehmen.

Nichtredner

- Offene Fragen stellen, um zu erfahren, ob alles verstanden wurde und wie der Patient zu den Ausführungen steht.
 - Antwortmöglichkeiten vorgeben: „Ist der Schmerz eher dumpf, stechend oder brennend?“
 - Gezielt Pausen einlegen, damit die Patientin Zeit zum Reflektieren hat und ihre Fragen formulieren kann.
 - Direkt nachhaken: „Nun würde ich gern wissen, wie Sie darüber denken.“
-

SPEZIELLE PATIENTINNEN & PATIENTEN

(Internet-)Experten

- Diplomatie und Akzeptanz sorgen für eine positive Gesprächsatmosphäre.
- Fragen Sie ggf., wo der Patient diese Information erhalten hat.
- Korrigieren Sie fachlich falsche Behauptungen nach Möglichkeit mit einer Portion Toleranz: „Das ist grundsätzlich richtig. In Ihrem Fall haben wir die Besonderheit, dass...“ oder „Ich verstehe Ihre Meinung. Meine Empfehlung ist aus folgenden Gründen jedoch...“

Choleriker

- Lassen Sie sich nicht provozieren und bewahren Sie eine offene zugewandte Körperhaltung.
- Gehen Sie nach Möglichkeit in einen anderen/ruhigen Raum, wenn das Gespräch am Empfang stattfindet.
- Werden Sie bei Drohungen deutlich: „Frau Schulz, so kommen wir nicht weiter. Ich möchte die Angelegenheit gern klären, aber lassen Sie uns zunächst festlegen, wie wir miteinander reden.“
- Vereinbaren Sie ggf. eine Patienteneinverständniserklärung, bevor Sie die Behandlung beginnen, um Regressansprüchen vorzubeugen.

Schwerhörige / fremdsprachige Patienten

- Vor allem für jüngere Frauen gilt: Sprechen Sie nicht sehr viel lauter, sondern akzentuierter und nach Möglichkeit in einer etwas tieferen Stimmlage.
 - Gehen Sie sicher, dass alles verstanden wurde, indem Sie sich die wichtigsten Punkte noch einmal vom Patienten bestätigen lassen.
-

DIE 2 MINUTEN-FORMEL FÜR IHR EMOTIONSMANAGEMENT

30



POWER-POSES NACH PROF. AMY CUDDY

THE POSES:



Wonder Woman



The Victor



The Villain



The CEO



The Subway Guy



Viel Erfolg!

32

Dipl.-Kauffrau Birgit Stülten



Beratung

Schwerpunkte: Empowering Leadership, Motivation und (Patienten-)Kommunikation, insbesondere in der Health Care Branche



Seminare & Workshops

im deutschsprachigen Raum, Kernthemen: professionelle Führung in der "neuen Arbeitswelt" sowie überzeugende Kommunikation



Vorträge

zu Themen rund um Führung und Kommunikation - u.a. auf der führenden Messe für Personalmanagement "Personal Nord" und Europas Leitmesse für Frauen und Karriere "women&work"



Lesungen

aus dem aktuellen Buch "Souverän als Führungskraft: das Team motivieren, inspirieren und zum Erfolg führen" von Birgit Stülten

bekannt aus:



Hamburg 1



AIDA radio

