



**BIRGIT STÜLTEN**  
EMPOWERING LEADERSHIP

## WENN WORTE HEILEN

Schwierige Gespräche in der Reproduktionsmedizin  
wertschätzend, klar und souverän führen



<https://birgitstuelten.com>



# OFFENLEGUNG: VORTRÄGE UND BERATUNGSTÄTIGKEIT FÜR...

- Daichii Sankyo Europe GmbH, München
- Ferring Arzneimittel GmbH, Kiel
- Galderma Laboratorium GmbH, Düsseldorf
- GlaxoSmithKline GmbH & Co. KG, München
- Hevert GmbH & Co. KG, Nussbaum
- Immunic Therapeutics AG, Gräfelfing
- Janssen-Cilag GmbH, Neuss
- Merck Gesellschaft mbH, Wien
- Ratiopharm GmbH, Ulm
- Roche Diagnostics Deutschland GmbH, Mannheim

# 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
- Entwicklerin der Methode Leadtorik®



# Worum es heute geht

01

## Gesprächsanforderungen verstehen

Was schwierige Gespräche in der Reproduktionsmedizin heute besonders anspruchsvoll macht

03

## Rechtfertigungsfallen vermeiden

Warum Ärztinnen und Ärzte leicht in Abwehr oder Rechtfertigung geraten

02

## Psychologische Dynamiken erkennen

Was hinter forderndem oder misstrauischem Verhalten stehen kann

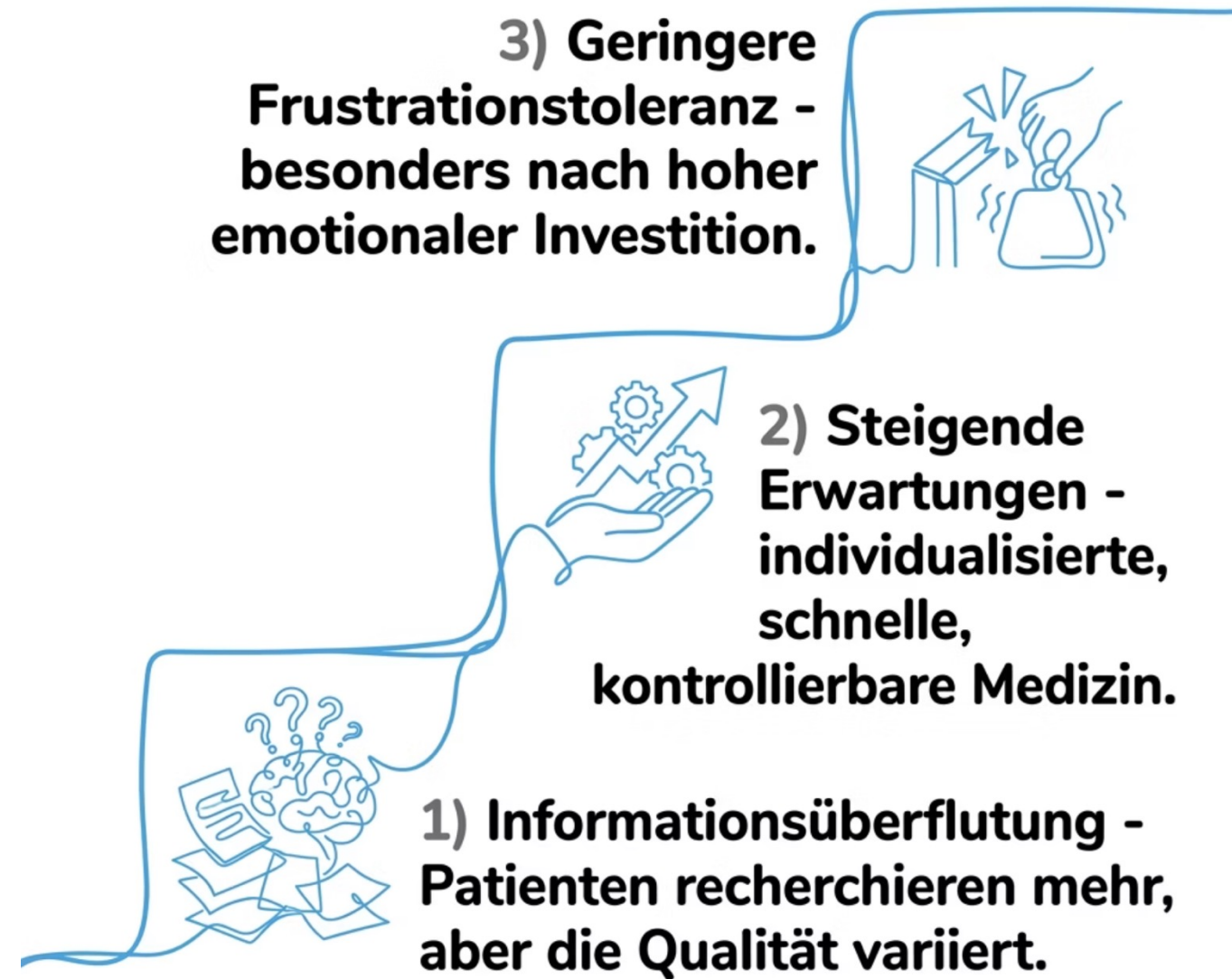
04

## Respektvoll Grenzen setzen

Klare Formulierungen, die entlasten und Orientierung geben

 **Kernbotschaft:** Empathie und Klarheit sind kein Widerspruch

# Was sich im Patientengespräch verändert hat



# Was sich im Patientengespräch verändert hat

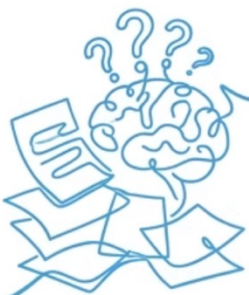
**3) Geringere Frustrationstoleranz - besonders nach hoher emotionaler Investition.**



**2) Steigende Erwartungen - individualisierte, schnelle, kontrollierbare Medizin.**



**1) Informationsüberflutung - Patienten recherchieren mehr, aber die Qualität variiert.**



## Die neue Realität

Social Media, Foren und Erfahrungsberichte schaffen Nähe, aber selten verlässliche Einordnung

Medizinisches Wissen vermischt sich mit Einzelfällen, Meinungen und Versprechen

- **Kernbotschaft:** Die Gesprächsanforderungen sind gestiegen - nicht unbedingt die Gesprächsbereitschaft

# Warum die Reproduktionsmedizin besonders sensibel ist

## Mehr als Medizin

Identität, Zeitdruck, Partnerschaft  
und Zukunft stehen auf dem Spiel

## Kontrollverlust

Betroffene suchen intensiv nach  
Orientierung und  
Handlungsmöglichkeiten

## Kleine Abweichungen, große Wirkung

Jeder Schritt wird genau beobachtet - Enttäuschungen entstehen schnell

- ☐ Wer hier kommuniziert, spricht nie nur über Medizin, sondern immer auch über **Hoffnung, Angst und Erwartung**



# Wenn Patientinnen und Patienten alles schon wissen – oder es glauben

## Die Chance

Gut informierte Patientinnen und Patienten stärken die Zusammenarbeit

## Die Herausforderung

Halbwissen aus Social Media + hoher Erwartungsdruck + Misstrauen = schwierige Dynamik

In der Reproduktionsmedizin treffen starke Hoffnung, große Verletzlichkeit und Kontrollwunsch aufeinander

- ❏ Nicht die Informiertheit ist das Problem — sondern die Kombination aus Unsicherheit, emotionalem Druck und dem Wunsch nach schneller Gewissheit



# Wann Patientinnen und Patienten als „schwierig“ erlebt werden



## Typische Konstellationen

- Halbwissen aus Social Media wird als Argument eingesetzt
- Druck auf zusätzliche Diagnostik oder Maßnahmen erfolgt
- Ärztliche Empfehlungen werden mit Online-Quellen verglichen
- Nach negativem Versuch: massive Enttäuschung, Rechtfertigungsrolle

☐ „Schwierig“ ist oft weniger eine feste Eigenschaft als eine **schwierige Gesprächsdynamik**

# Die Psychologie dahinter

Was hinter forderndem oder misstrauischem Verhalten stehen kann



## Kontrollbedürfnis

Reaktion auf Unsicherheit und das Gefühl, ausgeliefert zu sein



## Angst vor Zeitverlust

Biologische Uhr, Behandlungskosten, emotionale Investition



## Bestätigungsfehler

Informationen werden bevorzugt, die die eigene Erwartung stützen



## Soziale Vergleiche

Einzelfallgeschichten anderer Paare als Maßstab

 Verstehen heißt nicht nachgeben — aber **Verstehen hilft, professionell zu bleiben**

# Was Gespräche unnötig eskalieren lässt

## Typische Reaktionsmuster

Zu frühes Argumentieren auf der Sachebene

Ausführliche Rechtfertigungen

Abwertung von Online-Informationen statt Einordnung

Zu viele Fachinformationen im emotional aufgeladenen Moment

Unklare Sprache statt klarer Führung



❑ Die meisten Gespräche kippen nicht an der **medizinischen Frage** — sondern an der **Gesprächsführung**

# Die zentrale kommunikative Herausforderung



Was Patientinnen und Patienten brauchen

→ sich gehört und ernst genommen fühlen

Was nicht hilft

Emotionale Spannung mit reiner Sachlogik beantworten

Jede Aussage ausführlich begründen

Was hilft

**Aufnehmen** → **Einordnen**  
→ **Führen** → **Begrenzen**

☐ Nicht jede Forderung braucht eine Diskussion — aber jede schwierige Situation braucht **Führung**

# 4 Schritte für mehr Klarheit im Gespräch

## Schwierige Gespräche



### Emotion aufnehmen

Gefühle anerkennen  
und spiegeln



### Fachlich einordnen

Kontext erklären,  
Optionen zeigen



### Grenze benennen

Klare, respektvolle  
Grenze setzen



### Nächsten Weg anbieten

Alternative Schritte  
und Unterstützung

# 4 Schritte für mehr Klarheit im Gespräch

1

Emotion aufnehmen

„Ich merke, wie wichtig Ihnen das ist.“

2

Fachlich einordnen

„Nicht alles, was online empfohlen wird, ist in Ihrer Situation sinnvoll.“

3

Grenze benennen

„Diesen Schritt empfehle ich derzeit nicht.“

4

Weg anbieten

„Ich erkläre Ihnen gern, was ich stattdessen für zielführend halte.“

 Wertschätzung plus Führung schafft Orientierung

# Respektvoll Grenzen setzen

Eine hilfreiche Gesprächsformel: **Wertschätzung + Einordnung + Grenze + Angebot**

## Wertschätzung

„Ich verstehe Ihren Wunsch gut.“

## Einordnung

„Gleichzeitig ist es meine Aufgabe, medizinisch sinnvoll vorzugehen.“

## Grenze

„Diese Untersuchung sehe ich aktuell nicht als hilfreich.“

## Angebot

„Gern erläutere ich, worauf ich meine Empfehlung stütze.“

 Grenzen wirken deutlich besser, wenn sie **ruhig, nachvollziehbar und ohne Druck** formuliert werden

# Formulierungen für typische Situationen

## Wenn Social Media ins Gespräch kommt

„Es ist gut, dass Sie sich informieren. Die Herausforderung ist, dass online häufig Einzelfälle kursieren.“

„Für Ihre Situation ist ein medizinischer Maßstab maßgebend, der individueller ist als Empfehlungen aus dem Netz.“

## Wenn auf Diagnostik gedrängt wird

„Ich verstehe, dass Sie nichts unversucht lassen möchten.“

„Gerade deshalb möchte ich nichts empfehlen, das Belastung erzeugt, ohne klaren medizinischen Nutzen zu haben.“

„Ich kann Ihnen diese Untersuchung aktuell nicht empfehlen.“

# Formulierungen für emotionale Situationen

Wenn Enttäuschung, Misstrauen oder Vorwurf spürbar werden

„Ich sehe, dass Sie sehr enttäuscht sind. Das ist nach diesem Verlauf gut nachvollziehbar.“

„Lassen Sie uns gemeinsam anschauen, was dieses Ergebnis bedeutet — und was es noch nicht bedeutet.“

„Sie dürfen kritisch nachfragen. Wichtig ist mir, dass wir dabei sachlich und respektvoll bleiben.“

„Ich kann Ihren Wunsch nach einem schnellen nächsten Schritt verstehen. Ich möchte nichts tun, das Aktivität zeigt, aber keinen echten Mehrwert bringt.“

📄 Erst emotionale Spannung **aufnehmen** — dann wieder **Orientierung geben**

# Die innere Haltung



Führen, nicht gewinnen

Ich muss nicht Recht haben - ich muss Orientierung geben



Empathie  $\neq$  Zustimmung

Verstehen heißt nicht, jede Forderung zu erfüllen



Grenzen als Behandlung

Klare Grenzen schützen die Qualität der Therapie



Ruhe statt Distanz

Sachlichkeit wirkt stärker, wenn sie mit Ruhe verbunden ist

Souveränität entsteht nicht durch Härte - sondern durch **klare innere Positionierung**





# Schwierige Gespräche brauchen nicht mehr Härte - sondern mehr Führung

- Informierte Patientinnen und Patienten sind eine Chance  
Herausfordernd wird es, wenn Angst und Halbwissen die Gesprächsführung übernehmen
- Beides ist notwendig  
Emotionale Anschlussfähigkeit **und** klare fachliche Leitung
- Gute Kommunikation ist gute Medizin  
Gerade dort, wo Hoffnung und Unsicherheit besonders groß sind

# KONKRETE FORMULIERUNGEN FÜR IHRE PATIENTENGESPRÄCHE & MEHR (BIS 30.04.2026 VERFÜGBAR)



## Unglückliche vs. gelungene Formulierungen im Patientengespräch

### 🗨 Unglückliche / missverständliche Aussage

„Das ist halt in Ihrem Alter  
ganz normal.“

„Da sind Sie ja nicht die  
Einzige.“

„Wir sehen das hier jeden  
Tag.“

„Das ist jetzt nichts  
Dramatisches.“

„Da müssen Sie einfach  
Geduld haben.“

„Da dürfen Sie sich nicht  
verrückt machen.“

### 💡 Besser geeignete, empathische Variante

„Mit zunehmendem Alter verändert sich die Eizellqualität – das ist medizinisch nachvollziehbar, und wir schauen gemeinsam, wie wir Ihre Chancen bestmöglich unterstützen können.“

„Viele Paare stehen vor ähnlichen Herausforderungen – und trotzdem ist jede Situation einzigartig. Lassen Sie uns auf Ihre individuellen Möglichkeiten schauen.“

„Wir begleiten viele Paare mit dieser Fragestellung – das hilft uns, passende Wege für Ihre Situation zu finden.“

„Ich kann nachvollziehen, dass das beunruhigend wirkt. Medizinisch gesehen gibt es gute Optionen, und ich erkläre Ihnen gern, was das bedeutet.“

„Das braucht leider Zeit – und ich weiß, wie schwer das Warten ist. Wir gehen den Weg gemeinsam Schritt für Schritt.“

„Es ist völlig verständlich, dass Sie sich viele Gedanken machen. Lassen Sie uns anschauen, was Sie selbst beeinflussen können – und was in guten Händen ist.“

# Viel Erfolg!

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



tvm  
TV MITTELREIN

AIDAradio

G GOLDEGG  
VERLAG

