



**BIRGIT STÜLTEN**  
EMPOWERING LEADERSHIP

**Nie wieder sprachlos!**  
**- Schlagfertigkeit für jede Situation -**



<https://birgitstuelten.com>



## DER KLASSIKER...



Lady Astor sagte einmal zu Winston Churchill:  
Wenn ich Ihre Frau wäre, würde ich Ihnen Gift  
geben. Churchills Antwort: Und wenn ich Ihr  
Mann wäre, würde ich es nehmen.

(Winston Churchill)

A woman with dark hair, wearing a black t-shirt and purple boxing gloves, is captured in a dynamic pose, punching a heavy bag. Her right arm is extended forward, and her left arm is bent, with the glove resting on her right forearm. The background is dark and out of focus, showing what appears to be a gym setting with a heavy bag hanging from the ceiling. The lighting is dramatic, highlighting the woman's face and the texture of her clothing and gloves.

# SCHLAGFERTIGKEITS- QUIZ

# SCHLAGFERTIGKEITS-QUIZ

## Was ist Schlagfertigkeit?

- a) Ein schnelles, humorvolles und passendes Reagieren auf unerwartete Situationen/  
Fragen
- b) Die Fähigkeit, jemanden körperlich zu schlagen
- c) Die Fähigkeit, viele Schläge einstecken zu können



# SCHLAGFERTIGKEITS-QUIZ

**Wie sollte man auf einen unzufriedenen Patienten reagieren, um schlagfertig zu sein?**

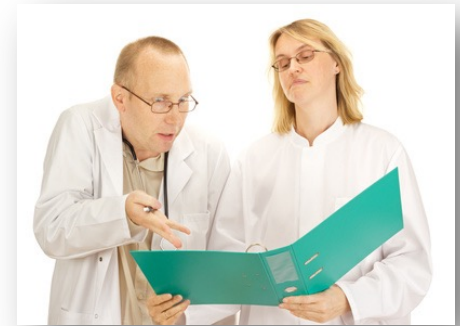
- a) Den Patienten ignorieren
- b) Den Patienten beleidigen
- c) Einfühlsam und lösungsorientiert antworten



# SCHLAGFERTIGKEITS-QUIZ

**Wie sollte man mit einer verbalen Attacke von einem Kollegen umgehen?**

- a) Gleich zurückschlagen
- b) Die Situation deeskalieren und sachlich bleiben
- c) Sich sofort beim Vorgesetzten beschweren



# SCHWIERIGE PATIENT:INNEN UND SITUATIONEN

64 | PRAXIS



SCHLAGFERTIGKEIT IM PRAXISALLTAG

## Strike!

In einer unangenehmen Situation mit der richtigen Reaktion punkten – wer wünscht sich das nicht im Arbeitsalltag? Eine schlagfertige Antwort kann brenzlige Situationen entschärfen und dabei helfen, sich abzugrenzen. Dabei geht es um mehr als einen flotten Spruch. Welche Techniken gibt es und wie wendet man sie an?

**A**uf den Umgang mit Patientinnen und Patienten, aber auch mit den Kolleginnen und Koll...

**TIPP 1**

PRAXISFÜHRUNG

## DER SPEZIELLE PATIENT

Wenn das Problem nicht nur der Zahn, sondern der Patient ist, dann brauchen Sie bewährte Methoden, um souverän und professionell durch das Gespräch zu führen.

**S**ie kennen sie: Patienten, die besonders anspruchsvoll, redselig oder ängstlich sind, scheinbar alles besser wissen oder schon am Empfang gern einmal laut werden. Bleiben Sie selbst innerlich gelassen, wenn Sie einen speziellen Patienten haben. Stress-Hormone verursachen zerebrale Mechanismen, die rationales Denken

4. Entschuldigen Sie sich, wenn die geschilderten negativen Aspekte der Wahrheit entsprechen (ohne verteidigend zu argumentieren).  
5. Bieten Sie eine einfache, kurze Erklärung, warum die kritisierten Aspekte bestehen oder bestanden (sofern möglich).

PRAXISFÜHRUNG



**Magic Words – Formulierungen für eine überzeugende Kommunikation**

# TIPPS FÜR DEN UMGANG MIT SCHWIERIGEN PATIENT:INNEN UND SITUATIONEN



<https://birgitstuelten.com/veroeffentlichungen/>

# Der perfekte Satz kommt immer 10 Minuten zu spät...

Wer kennt das?

🙄 Kenne ich

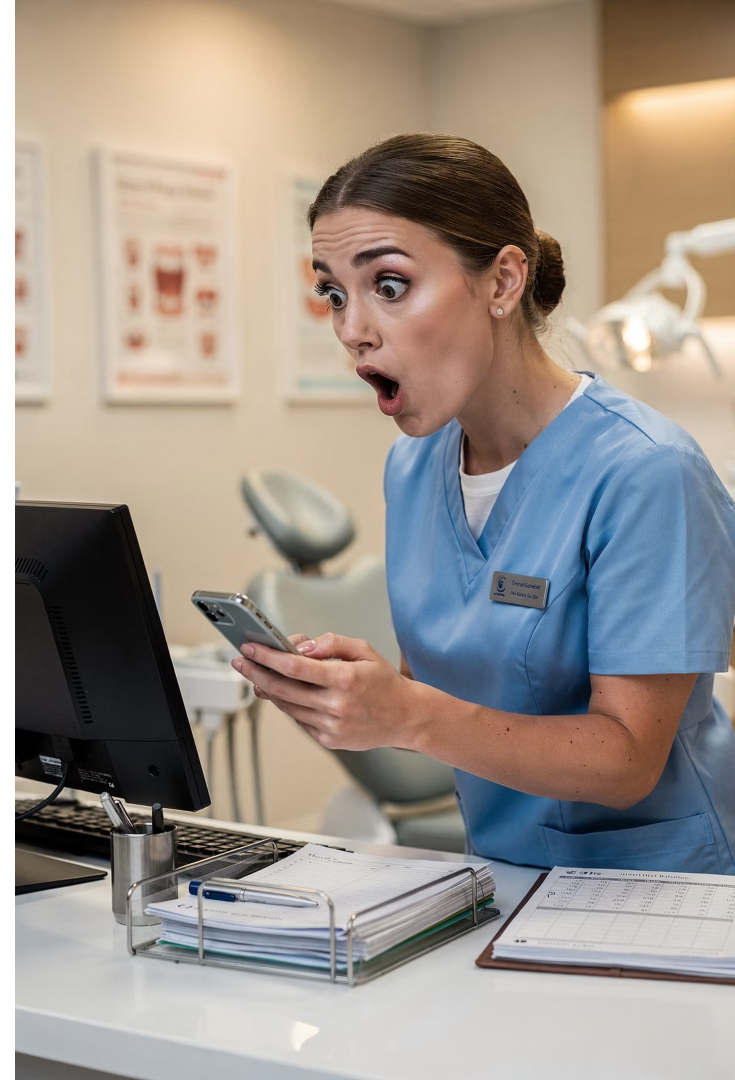
Passiert mir nur manchmal – ich bin meist entspannt und gut vorbereitet.

😓 Leider ja

Öfter als mir lieb ist. Auf dem Heimweg oder abends im Bett bin ich unschlagbar.

🙄 Mein Endgegner

Fast immer – ich bin einfach null schlagfertig.



# Der perfekte Satz kommt immer 10 Minuten zu spät...

Wer kennt das?

🙋 Kenne ich

Passiert mir nur manchmal – ich bin meist entspannt und gut vorbereitet.

😞 Leider ja

Öfter als mir lieb ist. Auf dem Heimweg oder abends im Bett bin ich unschlagbar.

😡 Mein Endgegner

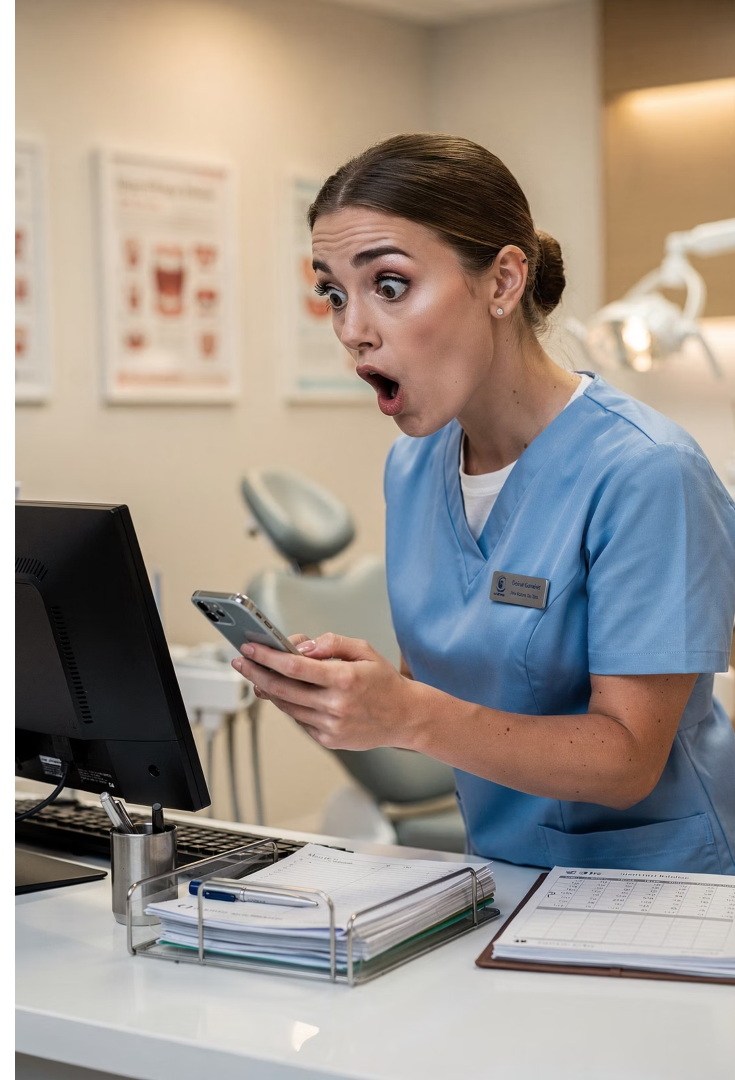
Fast immer – ich bin einfach null schlagfertig.

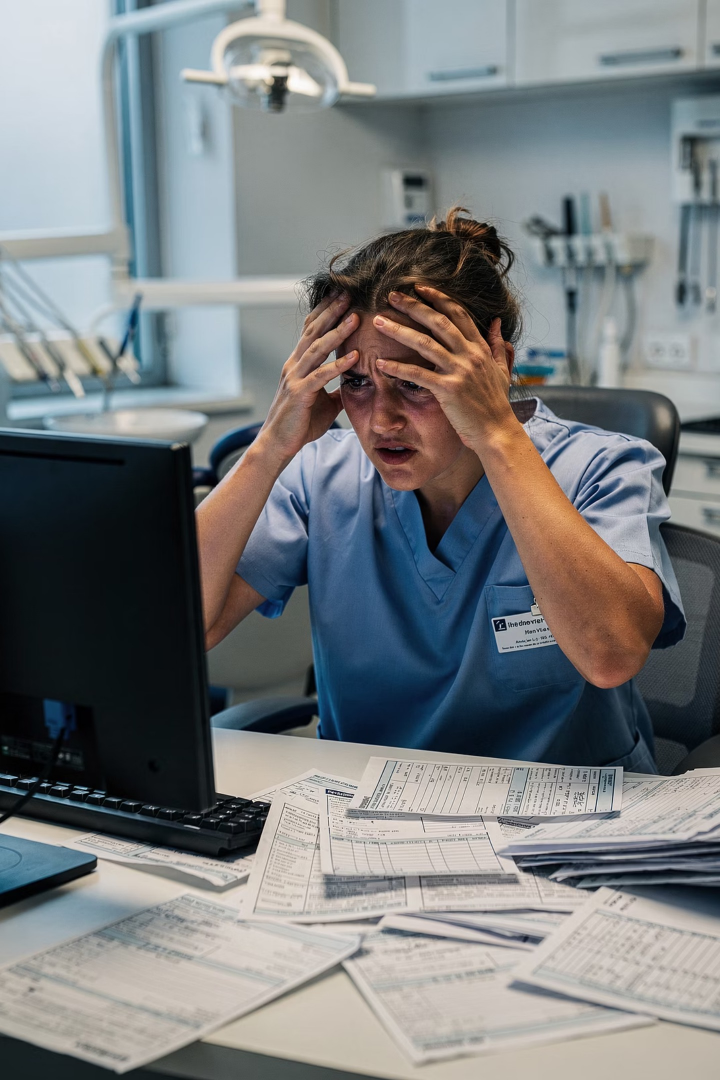
Kennen Sie diese Sätze?

💣 „Das hat bei meinem alten Zahnarzt aber nie so viel gekostet.“

📢 „Ich will sofort die Zahnärztin sprechen.“

★ „Dann schreibe ich eben eine schlechte Bewertung.“





# Warum wir sprachlos werden

## Was im Gehirn passiert

Unter Stress schaltet das Gehirn in den **Alarmmodus**. Die Amygdala übernimmt – und das Sprachzentrum macht kurz Pause.

Das bedeutet: Wir sind kompetent, erfahren und gut ausgebildet – aber in diesem Moment fehlen uns einfach die Worte.

Das ist **keine Schwäche**. Das ist Biologie.

## Die gute Nachricht

Schlagfertigkeit ist **keine Frage des Talents** – sie ist eine Frage der Technik. Und Technik kann man üben.

Mit ein paar einfachen Werkzeugen können Sie in jeder Situation ruhig, klar und professionell reagieren – auch wenn der Patient gerade besonders schwierig ist.

„Schlagfertigkeit heißt nicht: schneller schießen.

Schlagfertigkeit heißt: **klar bleiben, wenn es unangenehm wird.**“



Reaktion?

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

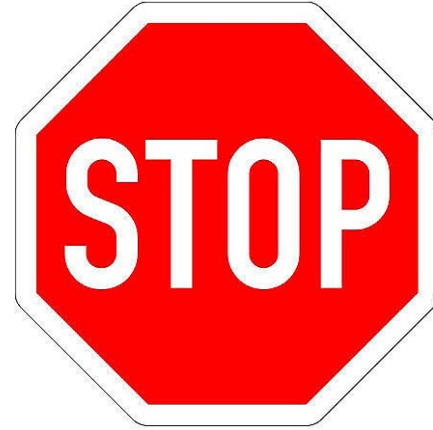
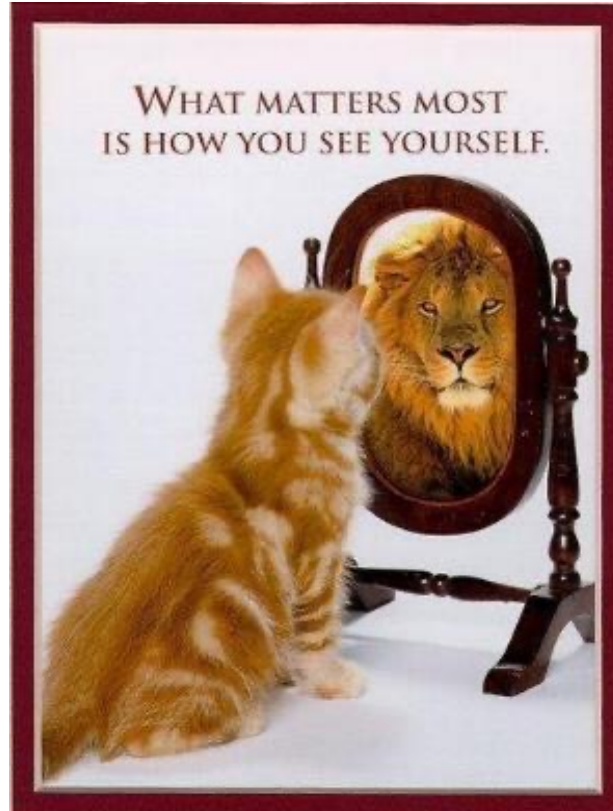


Foto: Pixabay

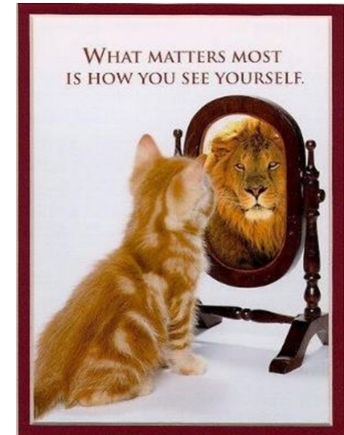
# EMOTIONEN UND SELBSTBEWUSSTSEIN



# SCHLAGFERTIGKEITSTECHNIKEN - BEISPIELE

Klassiker, mit denen auf verschiedene Sprüche schlagfertig geantwortet werden kann  
(**ACHTUNG**, im Berufsleben sehr sorgfältig abwägen und **nicht** gegenüber Patienten einsetzen!):

- „Was meinen Sie damit?“
- „Wenn Sie das sagen, wird es wohl stimmen.“
- „Das sehen Sie richtig.“
- „Das überlege ich mir noch.“
- „Das ist Ihre Meinung.“
- „Ich habe das leider nicht verstanden. Was wollten Sie damit sagen?“
- „Daran werden Sie sich gewöhnen müssen.“
- „Sie sprechen hörbar, aber nicht verstehbar.“
- „Das ist ja nun Ihr Problem.“
- „Das haben Sie gut beobachtet.“



# Die 4-Schritte-Schlagfertigkeitsformel

Vier einfache Schritte, die in jeder schwierigen Situation funktionieren – am Empfang, am Telefon, im Behandlungsraum.



## 1. Stoppen

Kurz innehalten. Bewusst atmen. Nicht sofort reagieren.



## 2. Spiegeln

Die Emotion des Gegenübers aufnehmen und benennen.



## 3. Lenken

Eine Lösung oder eine klärende Frage anbieten.



## 4. Begrenzen

Bei Respektlosigkeit freundlich, aber klar einen Rahmen setzen.

- ✔ **Beispiel in der Praxis:**  
Patient: „Das ist ja unverschämt teuer!“  
Antwort: „Ich verstehe, dass das im ersten Moment so aussieht. Lassen Sie uns kurz gemeinsam anschauen, wie er zustande kommt.“



# Technik 1: Die 3-Sekunden-Pause

## Erst atmen. Dann antworten.

### Warum Pause wirkt

Eine kurze Pause wirkt **nicht unsicher** – sie wirkt **souverän**. Drei Sekunden geben dem Gehirn die Zeit, wieder klar zu denken und aus dem Alarmmodus herauszukommen. Wer sofort antwortet, reagiert oft emotional. Wer kurz pausiert, antwortet professionell.

Übungssätze – was würden Sie antworten?

„Das ist doch Abzocke.“



# Technik 1: Die 3-Sekunden-Pause

## Erst atmen. Dann antworten.

Warum Pause wirkt

Eine kurze Pause wirkt **nicht unsicher** – sie wirkt **souverän**. 2 bis 3 Sekunden geben dem Gehirn die Zeit, wieder klar zu denken und aus dem Alarmmodus herauszukommen.

Wer sofort antwortet, reagiert oft emotional. Wer kurz pausiert, antwortet professionell.

Übungssätze – was würden Sie antworten?

„Sie sind aber schlecht organisiert.“



# Technik 1: Die 3-Sekunden-Pause

## Erst atmen. Dann antworten.

Warum Pause wirkt

Eine kurze Pause wirkt **nicht unsicher** – sie wirkt **souverän**. 2 bis 3 Sekunden geben dem Gehirn die Zeit, wieder klar zu denken und aus dem Alarmmodus herauszukommen.

Wer sofort antwortet, reagiert oft emotional. Wer kurz pausiert, antwortet professionell.

Übungssätze – was würden Sie antworten?

„Warum geht hier eigentlich nie jemand ans Telefon?“



# Technik 1: Die 3-Sekunden-Pause

## Erst atmen. Dann antworten.

### Warum Pause wirkt

Eine kurze Pause wirkt **nicht unsicher** – sie wirkt **souverän**. Drei Sekunden geben dem Gehirn die Zeit, wieder klar zu denken und aus dem Alarmmodus herauszukommen. Wer sofort antwortet, reagiert oft emotional. Wer kurz pausiert, antwortet professionell.

### Übungssätze – was würden Sie antworten?

„Das ist doch Abzocke.“

„Sie sind aber schlecht organisiert.“

„Warum geht hier eigentlich nie jemand ans Telefon?“

# Mini-Übung: „Atmen statt platzen“

Kleine Übung für alle

01

## Provokanter Satz

Wer hat einen besonders provozierenden Satz parat?

03

## Antwort formulieren

Erst jetzt wird eine Antwort gedacht oder leise formuliert. Keine Sofortreaktion!

02


## Bewusst atmen

Alle atmen gemeinsam einmal tief ein – und langsam wieder aus. Drei Sekunden Pause.

04

## Austausch

2–3 Personen teilen ihre Antwort mit allen.

 **Ziel:** Nicht sofort reagieren, sondern **bewusst antworten**. Der Unterschied liegt in drei Sekunden.



## Technik 2: Spiegeln statt rechtfertigen

# Erst verstanden fühlen – dann Lösung hören.

Wenn Menschen sich verstanden fühlen, sind sie empfänglich für Lösungen. Wer sich sofort rechtfertigt, eskaliert das Gespräch.

### Emotion benennen

„Ich verstehe, dass Sie sich darüber ärgern.“

„Ich merke, das ist Ihnen gerade sehr wichtig.“

### Wahrnehmung spiegeln

„Ich höre, dass Sie sich eine andere Lösung wünschen.“

„Ich sehe, dass das für Sie unerwartet kommt.“

### Brücke zur Lösung


„Lassen Sie uns kurz sortieren, was jetzt möglich ist.“

„Darf ich Ihnen kurz erklären, wie das bei uns funktioniert?“



**Wichtig:** Emotion benennen bedeutet **nicht**, Schuld einzugestehen. „Ich verstehe Ihren Ärger“ ist keine Entschuldigung – es ist Empathie.

# Gruppenübung: „Sag es anders“

 **Kleingruppen à 4–5 Personen | ca. 8 Minuten | danach Sammlung im Plenum**

Jede Gruppe erhält einen schwierigen Patientensatz und formuliert eine Antwort, die **freundlich, klar und nicht rechtfertigend** ist.

## Gruppe

Gruppe 1

Gruppe 2

Gruppe 3

Gruppe 4

Gruppe 5

## Schwieriger Patientensatz



„Ich zahle genug, da können Sie mich wohl dazwischenschieben.“

„Bei Ihnen wartet man ja ewig.“

„Das müssen Sie doch mit der Krankenkasse klären.“

„Ich will jetzt sofort eine verbindliche Aussage.“

„Dann gehe ich eben woanders hin.“

  **Danach: 3–5 Antworten im Plenum sammeln** und gemeinsam besprechen. Was klingt professionell? Was fühlt sich gut an?

## Technik 3: Die elegante Gegenfrage

# Wer fragt, führt – auch am Empfang.

### Warum Gegenfragen wirken

Gegenfragen geben Ihnen **Zeit zum Denken** und lenken das Gespräch in eine konstruktive Richtung. Sie zeigen Interesse – und übernehmen gleichzeitig die Gesprächsführung.

Eine gute Frage ist keine Schwäche. Sie ist ein professionelles Werkzeug.

### Ihre Werkzeugkiste

- „Was genau ist Ihnen jetzt am wichtigsten?“
- „Was wünschen Sie sich konkret von uns?“
- „Darf ich kurz sortieren, was möglich ist?“
- „Worauf beziehen Sie sich genau?“
- „Was wäre für Sie eine gute Lösung?“

# Praxisbeispiele aus der ZMV-Welt

Typische Situationen – und wie Sie professionell reagieren können.

## 1 Kosten / Eigenanteil

*Patient: „Das hat mir vorher niemand gesagt.“*

„Ich verstehe, dass das überraschend für Sie ist. Lassen Sie mich kurz nachschauen, was in Ihren Unterlagen dokumentiert ist – dann klären wir das gemeinsam.“

## 2 Heil- und Kostenplan

*Patient: „Warum dauert das so lange?“*

„Ich verstehe Ihre Ungeduld. Die Krankenkasse hat gesetzliche Bearbeitungsfristen – sobald wir die Genehmigung haben, melden wir uns sofort bei Ihnen.“

## 3 Telefon

*Patient: „Ich will sofort die Ärztin sprechen.“*

„Ich verstehe, dass Ihnen das wichtig ist. Frau Dr. [Name] ist gerade in Behandlung. Ich notiere Ihr Anliegen und Sorge dafür, dass sie sich so bald wie möglich bei Ihnen meldet.“

## 4 Datenschutz

*Patient: „Sagen Sie mir einfach, wann mein Mann Termin hat.“*

„Dazu darf ich aus Datenschutzgründen leider keine Auskunft geben – auch an Angehörige nicht. Ich bitte um Ihr Verständnis.“

## 5 Google-Bewertung

*Patient: „Dann schreibe ich eben eine schlechte Google-Bewertung.“*

„Das ist Ihr gutes Recht. Ich würde mich aber freuen, wenn wir das Anliegen vorher gemeinsam klären könnten – was genau hat Sie geärgert?“

# Technik 4: Freundlich Grenzen setzen

## Klar ist nicht unfreundlich.

Bei Respektlosigkeit darf – und soll – ein Rahmen gesetzt werden. Das ist keine Konfrontation, sondern professionelle Selbstachtung.

### Sachlichkeit einfordern

„Bitte bleiben Sie sachlich, damit ich Ihnen weiterhelfen kann.“

### Ton ansprechen

„Ich verstehe Ihren Ärger. In diesem Ton können wir das Gespräch aber nicht gut klären.“

### Hilfe anbieten

„Ich helfe Ihnen gern weiter, wenn wir respektvoll miteinander sprechen.“

### Datenschutz klar benennen

„Dazu darf ich aus Datenschutzgründen keine Auskunft geben.“

### Realistisch bleiben

„Ich kann Ihren Wunsch verstehen – versprechen kann ich aber nur, was fachlich und organisatorisch möglich ist.“

# Mini-Tool: Der Satzbaukasten

Diese fünf Satzbausteine passen in fast jede schwierige Situation. Ausdrucken, einlaminiieren, an den Tresen hängen – fertig!

„Ich verstehe, dass ...“

Emotion aufnehmen, ohne Schuld einzugestehen.



„Damit ich Ihnen helfen kann, ...“

Brücke zur Lösung bauen und Kooperation signalisieren.



„Möglich ist jetzt ...“

Realistisch bleiben und konkrete Optionen nennen.



„Was ich Ihnen anbieten kann, ist ...“

Aktiv eine Lösung anbieten, statt nur abzulehnen.




„Bitte bleiben Sie sachlich, damit ...“

Freundlich und klar einen Rahmen setzen.

   **Tipp:** Diese Sätze müssen nicht wörtlich übernommen werden. Wichtig ist das **Prinzip** dahinter – und dass sie sich für Sie natürlich anfühlen.

# Live-Runde: „Eure Endgegner-Sätze“

 Interaktive Plenumsrunde | ca. 10 Minuten

## Die Frage an die Gruppe

„Welche Sätze machen euch im Praxisalltag am ehesten sprachlos?“

Die Gruppe nennt **2–3 echte Beispiele** aus dem Alltag. Keine erfundenen Situationen – echte Endgegner!

Gemeinsam entwickeln wir Antworten

Mit der **4-Schritte-Formel**:

01

Stoppen

Kurz innehalten und atmen.

03

Lenken

Zur Lösung führen.

02

Spiegeln

Emotion aufnehmen.

04

Begrenzen

Klar bleiben, wenn nötig.



# Die 3 besten Tipps für morgen früh

## 1 Erst atmen, dann antworten.

Drei Sekunden Pause retten viele Gespräche. Wirklich. Probieren Sie es morgen aus – Sie werden überrascht sein, wie viel sich verändert.

## 2 Nicht rechtfertigen – lenken.

Emotion aufnehmen, dann zur Lösung führen. „Ich verstehe, dass ...“ ist kein Schuldeingeständnis – es ist professionelle Empathie.

## 3 Freundlich bleiben, klar begrenzen.

Respekt ist die Basis. Auch am Telefon. Auch am Tresen. Auch kurz vor Feierabend. Sie dürfen Grenzen setzen – das ist professionell, nicht unhöflich.

# Schlagfertigkeit ist freundliche Klarheit im richtigen Moment.

„Sie müssen nicht den perfekten Konter haben. Es reicht, wenn Sie **ruhig bleiben**, **klar sprechen** und das Gespräch wieder in eine gute Richtung lenken.“

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit – und für alles, was Sie täglich für Ihre Patient:innen leisten! ❤️

🧘 Ruhig bleiben

Drei Sekunden Pause. Immer.

💬 Klar sprechen

Emotion spiegeln, Lösung anbieten.

🧭 Lenken

Das Gespräch in eine gute Richtung führen.

NIE WIEDER SPRACHLOS! 🗣️

