

Aktives Zuhören

- Zeige volle Aufmerksamkeit und Interesse an der Situation.
- *„Ich merke, dass Sie mit der Situation nicht zufrieden sind.“*
- *„Ich verstehe, dass dich das Gespräch mit dem Patienten frustriert hat.“*
- Paraphrasieren: Wiederhole in eigenen Worten, was dein Gesprächspartner sagt.
- *Meinen Sie damit, dass …, verstehe ich das richtig?“*



Fragen stellen

- Gezielte Fragen beweisen Interesse & klären den Kern des Problems.
- Bevorzuge offene Fragen (W-Fragen: Wie / Was / Warum …?).
- *„Wie kann ich Ihnen hier konkret weiterhelfen?“*
- *„Ich sehe, du hast viel zu tun. Wo kann ich dich gerade unterstützen?“*



Einwände umdrehen

- Wandle Einwände in positive Argumente um, ohne „aber“ zu verwenden.
- „Das dauert mir zu lange.“ → *„Ich verstehe, dass die Wartezeit stört. Wir möchten uns für alle Patienten genügend Zeit nehmen – auch gleich für Sie.“*



Verständnis & Empathie

- Akzeptiere die Gefühle des Gesprächspartners, auch wenn du sie nicht verstehst.
- *„Es tut mir leid, dass das bei Ihnen so ankommt. Ich erkläre gerne die Situation“*
- *„Ich verstehe deinen Frust darüber.“*



Lösungsorientiert bleiben

- Konzentriere dich auf mögliche Lösungen. Behalte die Kontrolle über das Gespräch und lenke es, wenn nötig.
- *„Ich verstehe Ihre Frustration. Was ich Ihnen anbieten kann, ist …“*
- *„Ich merke, dass dich die Situation gerade gestresst hat. Wie können wir das in Zukunft besser hinbekommen?“*



Grenzen setzen

- Du musst dich nicht beschimpfen oder beleidigen lassen. Wenn diese Schwelle überschritten wird, spreche es an und setze klare Grenzen.
- *„Ich möchte Ihnen helfen. Damit wir gemeinsam eine Lösung finden können, bitte ich Sie, freundlich mit mir zu reden.“*



Körpersprache

- Deine Körpersprache macht viel aus – achte bewusst darauf.
- **Angespannte Situationen:** Stehe ruhig auf. Damit wirkst du souveräner und musst nicht zum Patienten hinaufschauen, sondern bist auf Augenhöhe.
- **Grenze setzen / Gespräch beenden:** Wenn das Gespräch zu aufdringlich wird und nicht enden will, gehe einen Schritt zurück – das schafft räumliche Distanz



Feedbackgespräch führen

- **Wie spreche ich eine schwierige Situation bei Kollegen an?**
- **Struktur: Wahrnehmung → Wirkung → Wunsch → Lösungssuche (bei Bedarf)**

- **Wahrnehmung:** Benenne konkret, was du wahrgenommen hast, ohne zu werten.
- *„Ich habe bemerkt, dass…“*
- *„Mir ist aufgefallen, dass…“*

- **Wirkung:** Teile deinem Gegenüber mit, wie sich das Verhalten/die Situation auf dich ausgewirkt hat.
- *„Das hat es schwierig gemacht, den Terminplan einzuhalten.“*
- *„Das hat mich geärgert, weil mir ein netter Umgangston wichtig ist.“*
- *„Das wirkt auf mich, als ob du mit der Situation überfordert warst.“*

- **Wunsch:** Äußere Proaktive Wünsche. Nutze dabei Ich-Botschaften.
- *„Ich bitte dich, mehr auf den Zeitplan zu achten.“*
- *„Ich wünsche mir, dass du netter mit mir sprichst.“*

- **Lösungsfindung (nur bei Bedarf)**: Stelle offene Fragen (W-Fragen: Wie/Was/Warum…?). Damit signalisierst du aufrichtiges Interesse, gemeinsam eine Lösung zu finden.
- *„Was könnte dir helfen, um das zu ändern?“*
- *„Wie können wir das in Zukunft machen, damit es für uns beide funktioniert?“*

- **Nachvollziehbarkeit:**
  - **Fokus:** Beziehe dich auf eine konkrete Situation, damit dein Gegenüber versteht, worum es geht.
  - **Zeit:** Gib dein Feedback zeitnah, umso nachvollziehbarer wird es sein.

- **Vermeide:**
  - **Interpretationen und Verallgemeinerungen:** *„Du bist immer so“, „Ständig machst du das“*
  - **Verneinungswünsche:** *„Ich möchte nicht, dass du so laut mit mir sprichst.“*
  - **ABER:** *„Ich verstehe, dass du gestresst bist, aber…“*

