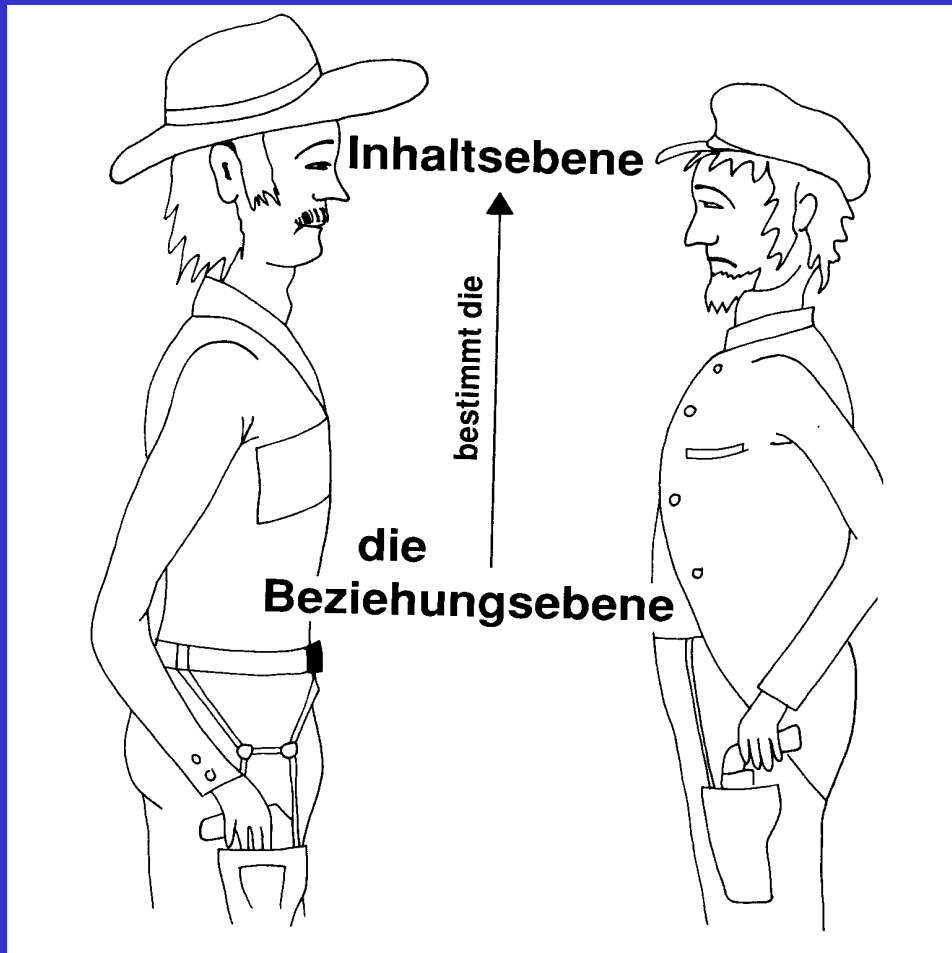


Der „schwierige“ Patient

Tipps für eine geschickte
Patientenführung im
Praxisalltag

Ebenen der Kommunikation



WER

sagt

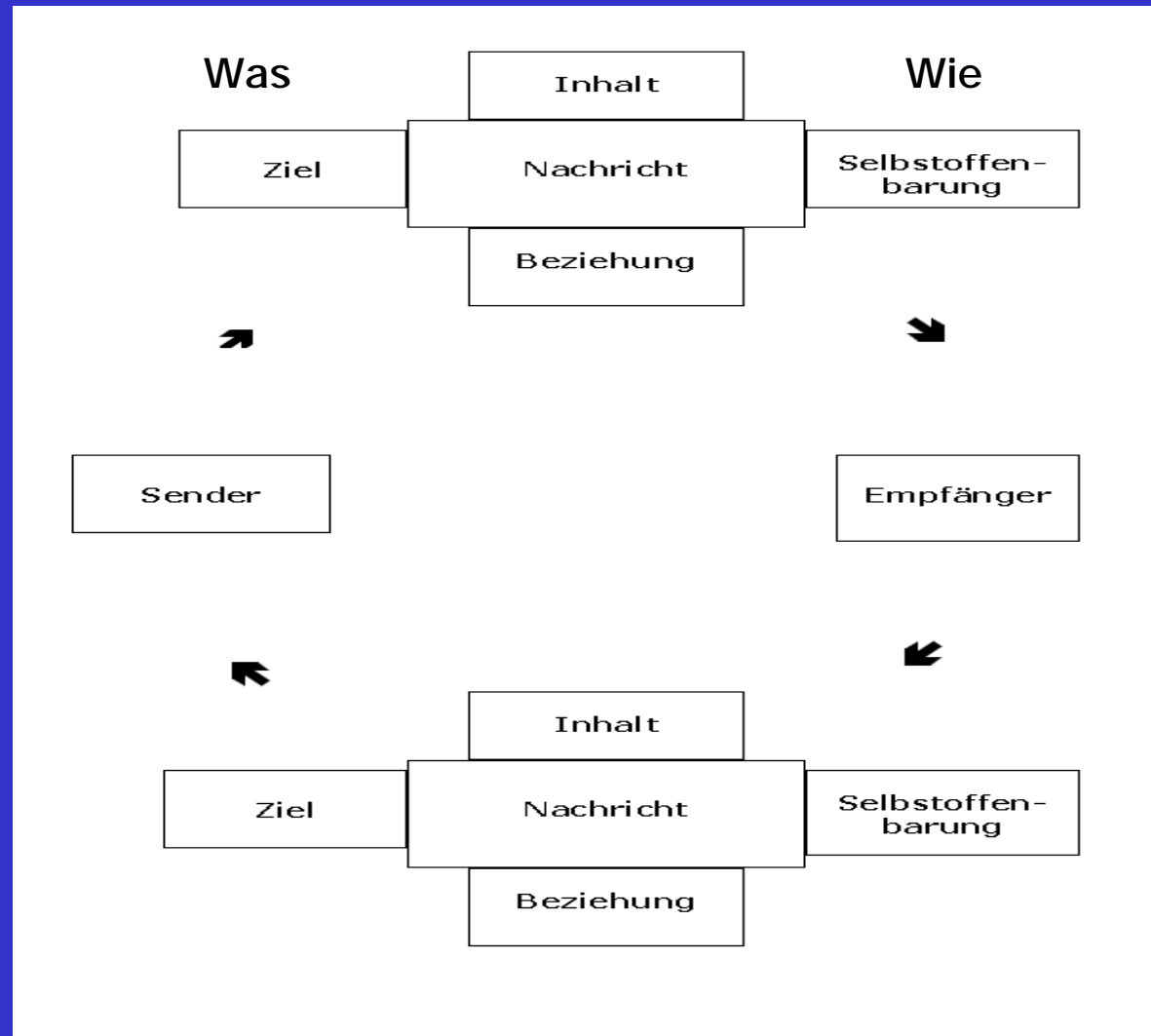
WEM

WAS

WIE

mit *WELCHEM*
Erfolg?

Die vier Seiten einer Nachricht



„Der kleine Idealkanon“ im Umgang mit Patienten

Ich bin in der Lage:

„ die Patienten so zu nehmen, wie sie in all ihrer individuellen Unterschiedlichkeit sind,
„ den Patienten Freundlichkeit, Anerkennung und Beachtung auf der zwischenmenschlichen Ebene entgegenzubringen

„ die Angst vor möglichen medizinischen Eingriffen, sei es eine Blutabnahme oder eine mögliche etwas schmerzhaftere Untersuchung durch mein Auftreten zu mildern

„Der kleine Idealkanon“ im Umgang mit Patienten

- „ die notwendigen Dinge so zu benennen, dass Patienten gleich welchen Intelligenzgrades sie verstehen (können)
- „ ein kooperatives Miteinander zwischen meinen Kollegen und mir und „unserem“ Doktor vor den Patienten zu praktizieren
- „ Umgang mit Menschen positiv zu gestalten, die bruchstückhaft oder gar nicht Deutsch verstehen
- „ zur Not auch einmal eine Grenze zu setzen

Patientenorientierte Gesprächsführung

Sich einstellen auf andere:

Patienten haben auch andere Interessen

Gesprächsführung bedeutet Menschenführung

Repräsentantenfunktion beachten: Sie sind „die Praxis“

„Richtiges“ Zuhören:

geduldiges Zuhören

genaues Zuhören

analytisches Zuhören

Patientenorientierte Gesprächsführung

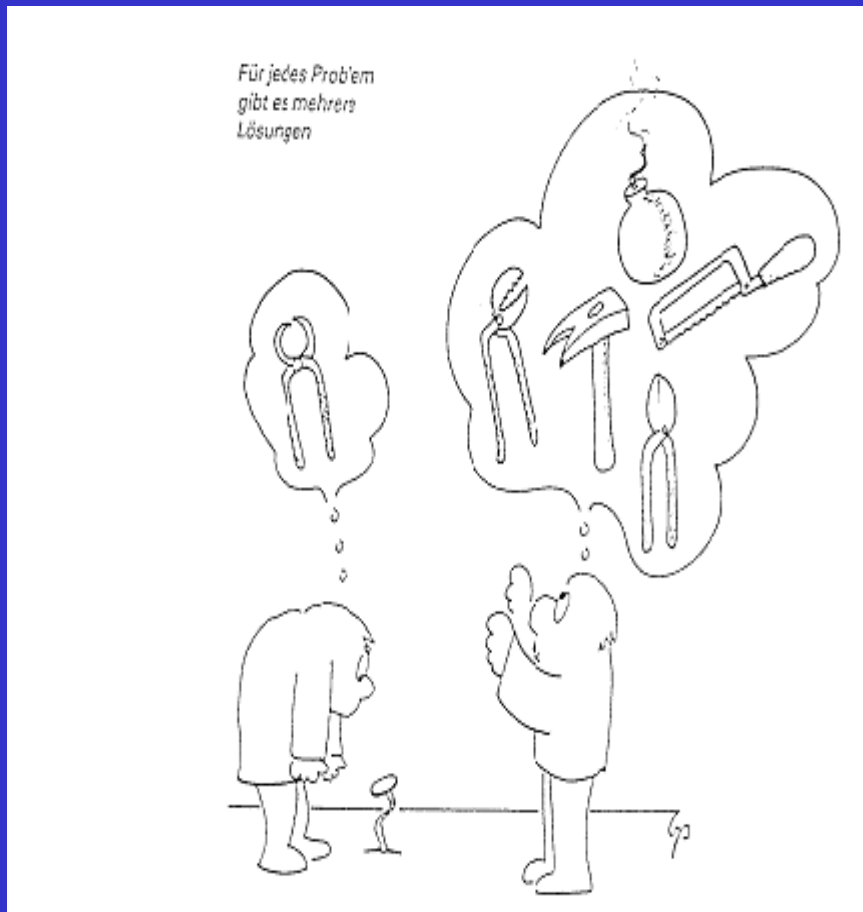
Richtiges Darstellen:

- „ sachliches Sprechen
- „ verständliches Sprechen
- „ Inhalt und Ausdruck müssen eine Einheit bilden.

ggb. auch richtiges Fragen:

- „ Entscheidungs- oder Informationsfragen stellen
- „ ein Umfeld schaffen, in dem die Patienten auch gerne auf Fragen antworten

Gewinn – Gewinn – Denken in Konfliktsituationen



Konflikthaftes
Verhalten in
ungewohnten
Situationen ist
häufig der Ausdruck
von

Werten,
Bedürfnissen,
Zielen,

die für eine
beteiligte Person
oder beide nur
unbefriedigend
berücksichtigt
werden

Positives, sicheres Auftreten

1. offene ruhige Kontaktgesten in Richtung auf den/ die Gesprächspartner
2. Ausdruck = Eindruck
3. Arme nie vor der Brust verschränken
4. Wenn passend, Hände in Brusthöhe halten
5. den Gesprächspartnern offen ins Gesicht sehen
6. offene, natürliche Freundlichkeit
7. da wo es angebracht ist, ein herzliches Lachen

Danke fürs Zuhören!

