

Das Telefon, die Visitenkarte der Arztpraxis

Hansruedi Stahel / Stahel and friends
Kommunikation und Coaching/ www.stahelandfriends.ch
Copyright by Hansruedi Stahel

Richtig telefonieren, aber wie?

1. Der Patient soll Sie durch das Telefon hindurch lächeln hören.

Ihre Stimmung beeinflusst das Telefongespräch. Lächeln Sie, bevor Sie den Anruf entgegennehmen. Antworten Sie nicht sofort nach dem ersten Klingeln. Nehmen Sie sich ein paar Sekunden Zeit, sich auf das Gespräch einzustellen. Wirken Sie gelassen. Es soll kein Stress in der Stimme bemerkbar sein.

Gehen Sie mit einer positiven Einstellung ans Werk. Sitzen Sie aufrecht vor dem Telefon. Dies wirkt sich positiv auf die Stimme aus. Ihre Artikulation wird dadurch besser. Nebengeräusche beeinflussen die Kommunikationsqualität. Der Patient kann es spüren, wenn Sie gleichzeitig am Computer arbeiten. Wenn er es bemerkt, ist das positive Telefongespräch vorbei. Die empathische Telefonatmosphäre ist dann gestorben. Auch Radio oder Fremdgespräche wirkend störend auf Ihr Gespräch.

2. Den Sieger erkennt man am Start, den Verlierer auch!

Die ersten Sätze entscheiden über Sieg oder Niederlage.

Praxis – persönlicher Name – Gruss

Vor dem Namen blenden Sie eine ganz kleine Pause ein. Sie sind wichtig. Sprechen Sie auch unter Stress klar, ruhig und deutlich.

3. Das ehrliche Interesse.

Aktives Zuhören beeinflusst das Gespräch positiv. Spiegeln Sie. Darunter versteht man das positive Nachfragen. Wiederholen Sie Wichtiges und stellen Sie Fragen.

„Wenn ich Sie richtig verstanden habe, sind sie der Meinung, dass ...“ Achten Sie beim „Spiegeln“ darauf, dass es natürlich und ungezwungen ist.

4. Gute Formulierung führt zu gutem Verständnis.

Formulieren Sie auch unter Stress positiv. Beraten Sie fachlich und menschlich kompetent. Vergessen Sie nie, mit einem älteren Menschen würdevoll zu sprechen. Ein älterer Mensch ist nicht dumm oder schwer von Begriff. Er braucht einfach etwas mehr Zeit und Verständnis. Eine einfache Regel lautet: Sprache und Geschwindigkeit der Kommunikation des Partners am Telefon anzupassen.

Vermeiden Sie:

„Ich habe die Unterlagen nicht zur Hand.“

Sagen Sie stattdessen eher:

„Einen Moment bitte, ich hole die Unterlagen gerne.“

„Dafür bin ich nicht zuständig.“

„Ich kläre ab, wer Ihnen kompetent Antwort geben kann.“

„Heute geht es nicht mehr.“

„In den nächsten Tagen finden wir bestimmte Zeit.“

„Sie haben mich nicht richtig verstanden.“

„Es ging wohl ein bisschen schnell. Ich versuche es nochmals.“

„Sind sie noch da?“

„Danke fürs Warten.“

„Da muss ich nachschauen.“

„Gerne schaue ich schnell nach.“

„Der Arzt/Herr, bzw. Frau Müller ist schon weg.“

„Die Ärztin ist ab... wieder zu erreichen.“

„Leider darf ich Ihnen das Resultat nicht Bekanntgeben“

„Aus vertraulichen Gründen spricht nur der Arzt mit den Patienten über die Berichte.“

Mühsame Situationen

Lassen Sie den Patienten sprechen. Unterbrechen Sie ihn nicht.

Auch Widersprechen bringt nichts. Hören Sie einfach zu. Im

Notfall «Programm18» einsetzen. Argumentation provoziert Gegenargumentation.

Stellen Sie Fragen. Bleiben Sie freundlich.

5. Die Kommunikation beginnt zu entgleiten.

Nehmen Sie schwierige Gesprächspartner grundsätzlich positiv an.

Sie bleiben freundlich, ruhig und sachlich. Emotionale Kämpfe bringen nichts. Je

lauter Sie werden, desto lauter wird das Gegenüber. Stellen Sie, wenn der

Gesprächspartner Luft holt, eine Frage: „Könnten Sie mir bitte das Wichtigste nochmals mit anderen Worten sagen? Ich habe sie vermutlich nicht ganz richtig verstanden.“

Werden Sie verbindlich. „Ich werde es genau kontrollieren und Ihnen bis ...eine Antwort zukommen lassen.“

Antworten Sie nie impulsiv. Bleiben Sie ruhig und sachlich. Gegenseitige

Anschuldigungen wie „Warum haben Sie nicht?“ oder „Das nächste Mal könnten Sie

...!“ bringen nicht viel. Hilfreicher sind Sätze wie: „Ich bin gerne bereit...!“ oder „Sie dürfen mir in Zukunft jederzeit...!“

Repetieren Sie am Schluss eines schwierigen Gesprächs nochmal, was bis wann erledigt sein wird.

Vergessen Sie nie...

Auch am Telefon fällt die nonverbale Kommunikation nicht weg. Man kann Sie nicht sehen, aber spüren. Der Tonfall übernimmt die nonverbale Kommunikation. Auch hier ist es wichtig zu wissen: Der negative Gedanke, nur weil er der momentanen Situation entspricht, hat am Telefon nichts zu suchen! Er schwächt Sie in Ihrer Arbeit.

Und nochmals das Wichtigste: Die ersten gesprochenen Worte entscheiden über Sieg oder Niederlage. Dies später zu korrigieren, benötigt enorm viel Energie.