

GP Kolleg

10 MIN. FÜR IHR MARKETING

▷ Schritte zu einer erfolgreichen Kommunikation

Kommunikation mit Ärzten



Foto: DAK Schlüger

Teil 1) Kommunikation mit Kunden: Chronisch kranke Menschen

Teil 2) Kommunikation mit Kunden:

An Prävention interessierte Kunden und Sportler

Teil 3) Kommunikation mit Ärzten

Teil 4) Kommunikation mit Krankenkassen

Teil 5) Kommunikation mit Therapeuten

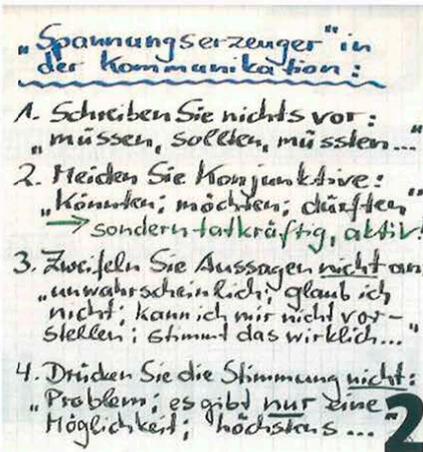
Teil 6) Kommunikation mit Lieferanten

mit freundlicher
Unterstützung von:

medi

1 Die Autorin: Hildegund Wölfel ist Kommunikationstrainerin und Systemischer Coach mit dem Schwerpunkt „Verkaufen, Kunden- und Serviceorientierung“, www.pr-und-training.de

2 Entscheidend für eine erfolgreiche und effiziente Kommunikation ist, was und wie miteinander kommuniziert wird. Durch Vorüberlegungen oder Trainings können unnötige Spannungen im Rahmen der Gesprächsführung vermieden werden.



Kommunikation rund um Arztpraxis und Krankenhaus

Ziele des modernen Gesundheitsmanagements erfordern Kooperationen und die Kommunikation mit den verordnenden Ärzten in Praxen und Krankenhäusern. Das verbindende Element soll der Patient sein, das abgestimmte Ineinandergreifen von Medikation und Anwendung.

Lässt die Abstimmung zu Wünschen übrig, sind oft nicht zweckmäßige oder unwirtschaftliche Versorgungen die Folge. Gerade bei schwierigen oder spezialisierten Versorgungen ist dies eine wichtige Komponente. Die Mitarbeiter des Sanitätshauses nehmen hier eine kompetente Beratungsfunktion wahr und agieren als Bindeglied zwischen Patient, Arzt und Kostenträger. Der Blick im dritten Teil des GP-Kolleg gilt dem kommunikativen Miteinander auf der sachlichen und emotionalen Ebene.

„JEDE KOMMUNIKATION HAT EINEN INHALTS- UND EINEN BEZIEHUNGSASPEKT“, ...

... führte der Kommunikationswissenschaftler Paul Watzlawick schon 1969 aus. Wenn Sie mit jemandem reden, informieren Sie über die Sache und über die Beziehung zu diesem Gesprächspartner. Sie machen klar, was Sie von ihm halten. Es ist daher wichtig, was Sie sagen und wie Sie es sagen. Fühlt sich Ihr Gesprächspartner nicht akzeptiert

(Beziehungsebene), wird er Ihre Sachargumente nicht annehmen. Das Gefühl ist stärker als der Verstand.

ZUM BEISPIEL:

Telefonat mit der Arztpraxis – Ihr Wunsch ist ein Gespräch mit dem Arzt.

Nehmen Sie Ihren Gesprächspartner, etwa die Arzhelferin, ernst. Nennen Sie unaufgefordert den Grund Ihres Anliegens. Das zeigt Wertschätzung und Sie erreichen Ihr Ziel, durchgestellt zu werden oder eine Information zu erhalten, leichter.

Das gilt auch für schwierige Gesprächssituationen. Es geht einerseits um die Sache, andererseits aber auch um Gefühle, Befindlichkeiten, Wahrnehmung, Werthaltungen, Sympathie oder Antipathie....

ZUHÖREN IST EINE KUNST, DENN WENN SIE AKTIV ZUHÖREN ...

... zeigen Sie Aufmerksamkeit und Interesse
... hören Sie zwischen den Zeilen

... sehen Sie Ihr Gegenüber an
... erkennen Sie die Bedeutung der Aussagen (wichtig? Jetzt o.k.?)
... schätzen Sie die Aussage ein (Tatsache, Vermutung)
... fragen Sie nach und fassen Sie zusammen
... ist das, was ich verstanden habe, auch das, was der andere gemeint hat?
... sprechen Sie Emotionen an
... machen Sie auf Alternativen oder Konflikte aufmerksam
... stellen Sie sich auf Ihren Gesprächspartner ein und versetzen Sie sich in seine Situation
... lassen Sie sich durch Kritik oder Angriffe nicht aus dem Gleichgewicht bringen
... nehmen Sie nicht alles persönlich
... sind Sie geduldig
... lassen Sie den anderen ausreden (Notizen helfen)
... bleiben Sie dabei, halten Sie sich zurück mit Bewertung und Ihrer Meinung
... beziehen Sie sich später auf das Gehörte/Verstandene

Tipp: Sagen Sie, wenn Sie unter Zeitdruck stehen. Sagen Sie auch einmal Nein und gleichzeitig, wann Sie das Gespräch führen können. Machen Sie Angebote. Das erwartet auch Ihr Partner – klären Sie immer, ob es möglich ist bzw. ob Ihr Partner Zeit hat. Sagt er Nein, fragen Sie, wann es passt. Machen Sie einen Telefon- oder Gesprächstermin aus.

ACHTUNG GERADE BEI TELEFONATEN:

Statt: „Stör ich Sie gerade?“

Besser: „Haben Sie kurz Zeit für mich?“

ERFOLGREICHE KOMMUNIKATION IST ...

... **intelligent: Kennen Sie Ihr Gesprächsziel und agieren Sie lösungsorientiert.**

Wollen Sie eine Idee, einen Sachverhalt, eine Absicht oder eine Erklärung übermitteln, bedeutet dies: Machen Sie sich vorher Gedanken und ordnen Sie diese. Schauen Sie nach vorne und agieren Sie lösungsorientiert! Machen Sie deutlich, was der Arzt von der Zusammenarbeit mit Ihnen hat.

„Um Erfolg zu haben, musst du den Standpunkt des anderen annehmen und die Dinge mit seinen Augen betrachten!“

HENRY FORD

... **souverän: Wertschätzende Schlagfertigkeit – die Einheit von Sprache und Körpersprache**

Wertschätzende Schlagfertigkeit ist die Kunst der Diplomatie. Bleiben Sie authentisch und antworten Sie nur dann schlagfertig, wenn Ihr Gesprächspartner Sie für Ihre humorvolle Art schätzen lernen kann.

► Immer freundlich bleiben

Nach dem Motto: HHH – hartnäckige Höflichkeit hilft. Ihr Lächeln lässt Sie gelassener bleiben. Und mit netten verbalen Gesten beeindrucken Sie: „So geht es mir auch manchmal...“, „Danke für die offenen Worte...“ oder „Gut, dass Sie das ansprechen...“

► **Kompromiss statt Konfrontation**
Scheinen Gegensätze oder Meinungs-

verschiedenheiten unüberbrückbar, versuchen Sie kleine Gemeinsamkeiten zu finden. Streben Sie eine Lösung für beide Seiten an. Agieren Sie lösungsorientiert: Ein Kompromiss baut auf einem „Wir-Gefühl“ auf.

► Lassen Sie Ihren Gesprächspartner „sein Gesicht wahren“

Bestimmte Sachverhalte bespricht man unter vier Augen. Stellen Sie Ihren Gesprächspartner nie bloß. Die Krankenschwester oder Arzthelferin sind wichtige Mittler in der Praxis oder im Krankenhaus. Der Arzt hat ein medizinisches Fachwissen, Sie ein Fachwissen rund um die Möglichkeiten der Versorgung. Bringen Sie gekonnt beides zusammen.

Statt: „Mit dieser Anordnung liegen Sie falsch.“

Besser: „Zu dieser Anordnung gibt es aus meiner Sicht eine weitere Möglichkeit.“

► Das richtige Wort zur richtigen Zeit

Statt zu drohen, werben Sie für Unterstützung. Ein „Bitte“ und „Danke“ sind hilfreicher als „Sie müssen...“ oder „Wenn nicht, dann...“.

Respektvoll kontern, beispielsweise mit:

► Auf den ersten Blick scheint dies so auszusehen (zu wirken), weitere Aspekte werden zeigen, dass...

► Ich respektiere Ihre Meinung. Mir würde es auch so gehen, wenn...

► Ihr Blickwinkel der Angelegenheit ist interessant. So habe ich das noch nicht gesehen. Ich finde...

► Ich kann Sie verstehen. Aus Ihrer Perspektive betrachtet, sieht die Angelegenheit anders aus. Meine Erfahrung dazu ist ...

... klar und lösungsorientiert

Treffen Sie eindeutige Vereinbarungen:

Statt: „Ich rufe Sie dann zurück.“

Besser: „Ich rufe Sie im Laufe des Tages zurück. Wie erreiche ich Sie? (Ist das in Ordnung?)“

Statt: „Ich komme mal vorbei.“

Besser: „Ich bin am Dienstag und am Mittwoch in Ihrer Nähe. Wann passt es für Sie und zu welcher Uhrzeit?“

Statt: „Schicken Sie mir die Unterlagen baldmöglichst zu.“

Besser: „Bitte schicken Sie mir die Unterlagen bis Ende der Woche zu. Ist das machbar?“

FAZIT:

Je gezielter Sie kommunizieren und je detaillierter Sie wahrnehmen, umso effektiver lassen sich Kommunikationsschwierigkeiten abbauen.

Dabei gilt es, auch die emotionale Ebene wahrzunehmen. Das ermöglicht beiden Seiten:

- Frühzeitiges Erkennen von Konflikten
- Vermeiden von Konflikten
- Entwickeln von Deeskalationsstrategien
- Lösungsorientiertes Handeln
- Eine souveräne und überzeugende Kommunikation
- Intensiveres Miteinander

Denn: „Worte repräsentieren nicht die Wirklichkeit.“ (Korzybski)

Worte werden von Menschen auf unterschiedliche Weise aufgefasst. Denn jeder Mensch hat seine eigene Wirklichkeit. Daher ist es in Gesprächen wichtig, diese Tatsache als solche anzuerkennen, zu verinnerlichen und zu akzeptieren.

Achtsamkeit

Nach drei Studienjahren kam der Novize in das Haus seines Lehrers. Er betritt den Raum, platzt schier vor Ideen über die komplexesten Themen buddhistischer Metaphysik und ist gut vorbereitet für tiefgründige Fragen, die ihn bei der Prüfung erwarten.

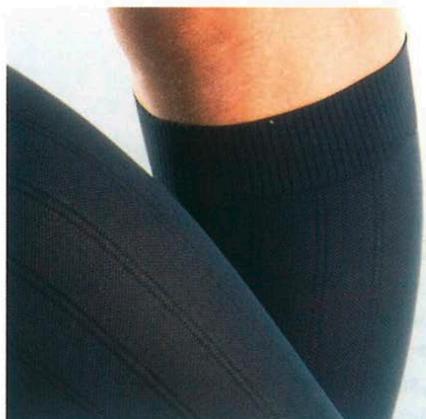
„Ich habe eine einzige Frage“, sagt der Lehrer.

„Ich bin bereit, Meister“, antwortet er. „Stehen die Blumen im Eingang links oder rechts vom Schirm?“

Beschämt zieht sich der Novize für weitere drei Studienjahre zurück.

Quelle: Seligmann, Martin E.P.: Der Glücks-Faktor: Warum Optimisten länger leben. Ehrenwirth, Bergisch Gladbach 2003

Stellt sich die Frage, wie überzeugt sind wir manchmal von unserer Meinung und Sichtweise und wie schnell übersehen oder überhören wir womöglich unsere Gesprächspartner und deren Denkweise?



Die neue Benchmark: mediven for men

medi setzt Maßstäbe mit mediven for men im Design von Wolfgang Joop. Das war längst fällig: Während es für Damen neben den Standards auch extravagante Kompressionstherapie in trendigen Farben, mit Kristallmotiven und die limitierte Edition mediven elegance gibt, schließt medi jetzt die Lücke im Segment Kompressions-Herrenstrumpf mit einer klaren Positionierung.

Venenleiden sind reine Frauensache? Weit gefehlt – jeder sechste Mann ist betroffen. Wer viel sitzt, über 40 ist oder eine erbliche Veranlagung hat, ist im

medizinischen Fachhandel an der richtigen Adresse, wenn ein Venenleiden diagnostiziert wird. Dann ist die medizinisch hoch wirksame und perfekte Versorgung der neue Kompressions-Kniestrumpf „mediven for men“!

► mediven for men trägt das Qualitätssiegel medi compression für höchste medizinische Wirksamkeit. Die medi Ausstattungsmerkmale Clima Comfort (Atmungsaktivität, Luftdurchlässigkeit) und Clima Fresh (antibakterielle Frische vom Bündchen bis in die Fußspitze) stehen für höchsten Tragekomfort.

„MEDIVEN FOR MEN“ AUF DEN PUNKT GEBRACHT – DIE FAKTEN:

- Der Kompressionsstrumpf mediven for men ist in der Länge AD in den CCL 1 und 2 in sieben Größen und zwei Längen (normal und kurz) erhältlich.
- Das gerippte Design („Business Ripp Design“) ist der Trend und unterstreicht die männliche Eleganz des Strumpfes. In den Farben Schwarz, Braun, Marine und Grau ist mediven for men der perfekte Strumpf für jeden Dresscode.
- Das Fußteil ist von der Spitze bis zur Ferse anatomisch gestrickt. Die Strümpfe sind für die einfache Handhabung mit einer Rechts- („R“)/Links- („L“) Kennzeichnung versehen. Das weiche, extra breite Komfortbündchen bietet zuverlässigen Halt ohne einzuschneiden oder abzumalen.

DIE RICHTIGE VORSORGE ZÄHLT

Der neue Kompressionsstrumpf mediven for men ist die richtige und wirksame Versorgung für Herren, die bisher um Kompressionstherapie einen Bogen machten, ihr Venenleiden ignorierten oder einfach noch nicht den richtigen Strumpf für sich gefunden hatten. mediven for men ist prädestiniert, Compliance zu erzeugen und zu erhöhen.

DIE PRODUKTINFORMATIONEN

Alle Informationen zum Produkt und den korrespondierenden Werbemitteln erhalten Sie im medi Kundenservice, Tel. 0921 912-111, im medi Fachhandelsportal (www.medi.de > Fachhandelsportal) oder ganz persönlich bei Ihrer medi Handelsvertretung.

