

# Gesprächstechniken für schwierige Gespräche mit verärgerten Patienten

Vortrag

## Ablauf des Vortrags

### Impulsreferat:

- Grundlagen der Kommunikation
- Aktives Zuhören
- Fragetechniken
- Umgang mit unfaire Gesprächsmethoden
- Handlungsschritte im Konfliktgespräch

### Fallbeispiele

## Lernziele

- Sie wissen, warum das „Vier-Seiten-Modell“ für den Umgang mit Beschwerden hilfreich ist.
- Sie setzen das „aktive Zuhören“ ein, um Konflikte zu deeskalieren.
- Sie klären bei Konflikten zuerst die Beziehungsebene.
- Sie kennen verschiedene Fragetechniken und setzen sie gezielt ein.
- Sie formulieren zukunfts- und lösungsorientiert.
- Sie kennen die Handlungsschritte im Beschwerdegespräch.

## Wie funktioniert Kommunikation?



## Paraverbale Kommunikation:

- Nicht inhaltliche, hörbare Ausdrucksformen der verbalen Kommunikation

- *Was könnte das sein?*

## Paraverbale Kommunikation

- Lautstärke
- Betonung
- Tonhöhe
- Sprechgeschwindigkeit
- Sprachmelodie

Und "Nonverbale Kommunikation" – Was ist das?

## Nonverbale Kommunikation

- Mimik
- Gestik
- Gesichtsausdruck
- Räumliche Nähe zum GP
- Körperhaltung
- Äußeres Erscheinungsbild

*Patientin zur Ärztin: „Eine tolle Beratung!  
Besten Dank!“*



## Kongruenz / Inkongruenz

- Übereinstimmung der Kommunikationsmittel mit der Botschaft: **Kongruenz**
- Nicht-Übereinstimmung: **Inkongruenz**

Welche Botschaft war stärker: Die paraverbale oder die verbale?

## Was die Stimme über uns verrät



## Tipps

- Eine aufrechte oder stehende Haltung hat einen positiven Einfluss auf das Volumen und den Klang der Stimme
- Achten Sie gerade in schwierigen Gesprächssituationen ganz besonders auf die paraverbalen Anteile der Kommunikation.
- Setzen Sie Gesprächspausen bewusst ein.

Ein-Wege-Kommunikation im Sender-Empfänger-Modell



Zwei-Wege-Kommunikation im Sender-Empfänger-Modell



Ein-Wege- und Zwei-Wege Kommunikation

- **Gemeinsamer Zeichenvorrat:** Voraussetzung für erfolgreiche Kommunikation
- *Tipp: Achten Sie im Kontakt mit dem Patienten/Kunden darauf, eine Sprache zu wählen, die leicht verständlich ist.*
- **Informationsverlust** bei Übertragung einer Nachricht: Nicht jede Ihrer Nachrichten kommt so beim Empfänger an, wie sie gemeint war

Die fünf Axiome der Kommunikation (Watzlawick)

- **1. Man kann nicht NICHT kommunizieren**
- **2. Jede Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt.**
- 3. Wird die Kommunikation selbst zum Thema gemacht, spricht man von **Metakommunikation**
- **4. Pseudokommunikation:** Sachebene wird nur vordergründig genutzt, tatsächlich geht es um die Beziehungsebene.
- 5. Menschliche Kommunikation bedient sich **digitaler und analoger Modalitäten**  
Digital: Alle Zeichen, Buchstaben, Worte, Zahlen und Symbole  
Analog: Paraverbale und nonverbale Kommunikation

Inhaltsebene - Beziehungsebene



Kommunikation hat immer einen Beziehungsaspekt.



➤ Denken Sie an Ihren Mathe-Lehrer ...

### Die vier Seiten einer Nachricht (Schulz von Thun )

- **Sachinhalt** (Worüber ich Dich informiere)
- **Selbstoffenbarung** (Was ich von mir selbst kundgebe)
- **Beziehung** (Was ich von Dir halte und wie wir zueinander stehen)
- **Appell** ( Wozu ich Dich veranlassen möchte)

### Die vier Seiten einer Nachricht nach Schulz von Thun



### Sachinhalt, Selbstoffenbarung, Beziehung, Appell



Chef zur Mitarbeiterin:  
„Sie machen heute aber früh Feierabend.“

### Die vier Seiten einer Nachricht (Schulz von Thun )

- **Sachinhalt:** Worüber ich Dich informiere
- **Beziehung:** Was ich von Dir halte und wie wir zueinander stehen
- **Appell:** Wozu ich Dich veranlassen möchte
- **Selbstoffenbarung:** Was ich von mir selbst kundgebe

### Die vier Seiten einer Nachricht

- **Sachinhalt:** Es ist noch früh. Sie machen Feierabend.
- **Beziehung:** Sie sind freizeitorientiert /faul. Sie arbeiten zu wenig.
- **Appell:** Arbeiten Sie länger! Bringen Sie mehr Einsatz!
- **Selbstoffenbarung / Selbstaussage:** Ich bin ärgerlich. Ich würde auch gerne Feierabend machen.

### Die vier Ohren des Empfängers

- **Sachohr:** Wie ist der Sachverhalt zu verstehen?
- **Beziehungsohr:** Wie sieht mich mein Gegenüber? In welcher Beziehung steht der Sender zu mir?
- **Appellohr:** Was soll ich tun/ denken / fühlen?
- **Selbstaussageohr:** Wie geht es ihm? Was ist das für einer? (was gibt der Empfänger von sich preis?)

## Was hört die Mitarbeiterin?

- Chef zur Mitarbeiterin: „Sie machen heute aber früh Feierabend.“



## Die vier Ohren des Empfängers

- **Sachohr:** „Stimmt“
- **Beziehungsohr:** „Da urteilen Sie falsch über mich. Sonst arbeite ich immer länger.“
- **Appellohr:** Sie hört die Aufforderung des Chefs und arbeitet länger.
- **Selbstaussageohr:** „Schade, dass Sie so lange arbeiten müssen.“

## Die Ursache vieler Missverständnisse:

- „Etwas in den falschen Hals bekommen“
  - Schulz von Thun: „Etwas in das falsche Ohr bekommen“
- Kommunikation findet nicht nur mit Worten statt, sondern mit allen den Menschen zur Verfügung stehenden Ausdrucksformen.

## Zuhören:

*Was können wir tun, um unsere Fähigkeit, eine Nachricht zu empfangen, zu verbessern?*

## Zuhören – Verstehen – Gefühle verstehen

**Zuhören:** Gesprächsförderer einsetzen: „Mmh“, „Ja“  
(Blickkontakt, Nicken)

**Verstehen:** -Verständnis überprüfen

- Ggf. Nachfragen
- Mit eigenen Worten wiederholen
- Zusammenfassen

**Gefühle verstehen:** Gefühle verbalisieren

- Sich in den anderen hineinversetzen
- Wünsche heraushören

## Die vier Arten des Zuhörens

- „Pseudo-Zuhören“
- Aufnehmendes Zuhören
- Umschreibendes Zuhören
- Aktives Zuhören

## Die vier Arten des Zuhörens

- **„Pseudo-Zuhören“:** Aufmerksamkeit wird vorgetäuscht, um das Gespräch schnell zu beenden oder das Wort selbst zu übernehmen.
- **Aufnehmendes Zuhören:** Der Empfänger widmet dem Sender die volle Aufmerksamkeit. Dies wird durch bestätigende Signale signalisiert: Mimik oder „akustisches Kopfnicken“ („hmm“, „ja“, „aha“ ...) Der Zuhörer schweigt, so lange der GP spricht.

## Die vier Arten des Zuhörens

- **Umschreibendes Zuhören:** Bei dieser Technik wird das soeben Gehörte mit eigenen Worten wiedergegeben (paraphrasiert). Eigene Meinungen und Bewertungen bleiben außen vor.
- **Aktives Zuhören:** Hören, was der GP „zwischen den Zeilen“ sagt. Dabei insbesondere auf non-verbale und paraverbale Signale achten, das diese die Gefühle zum Ausdruck bringen.

## Aktives Zuhören

„Sie machen heute aber früh Feierabend.“



## Die vier Seiten einer Nachricht

- **Sachinhalt:** Es ist noch früh.  
Sie machen Feierabend.
- **Beziehung:** Sie sind freizeitorientiert /faul.  
Sie arbeiten zu wenig.
- **Appell:** Arbeiten Sie länger! Bringen Sie mehr Einsatz!
- **Selbstoffenbarung / Selbstaussage:**  
Ich bin ärgerlich.  
Ich würde auch gerne Feierabend machen.

<b>Sachinhalt</b>	Es ist noch früh.	
	<b>„Zwischen den Zeilen“</b>	<b>Aktives Zuhören (Sekretärin)</b>
<b>Beziehung</b>	Sie arbeiten zu wenig. Sie sind freizeitorientiert.	
<b>Appell</b>	Arbeiten Sie länger!	
<b>Selbstaussage</b>	Ich würde auch gerne Feierabend machen.	

<b>Sachinhalt</b>	Es ist noch früh.	Stimmt. Stimmt nicht.
	<b>„Zwischen den Zeilen“</b>	<b>Aktives Zuhören</b>
<b>Beziehung</b>	Sie arbeiten zu wenig. Sie sind freizeitorientiert.	Wieso haben Sie den Eindruck, dass ich zu wenig arbeite?
<b>Appell</b>	Arbeiten Sie länger!	Möchten Sie, dass ich heute länger bleibe? / Es tut mir leid, aber ich kann heute wirklich nicht länger bleiben.
<b>Selbstaussage</b>	Ich würde auch gerne Feierabend machen.	Es tut mir leid, dass Sie schon wieder so lange bleiben müssen.

## Aktives Zuhören ist die Methode ...

- um Sach- und Beziehungsebene zu trennen.
  - um den Konflikt auf der Beziehungsebene zu erkennen.
- Erst wenn die Beziehungsebene geklärt ist, wird sich der aufgebrachte Gesprächspartner für eine Lösung oder für einen Kompromiss öffnen.
- **Damit ist „Aktives Zuhören“ die Basis für den Umgang mit Beschwerden**

## Positives Formulieren

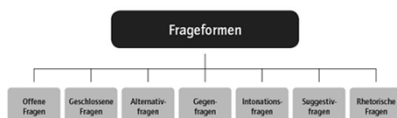
Dafür sind wir nicht die richtigen Ansprechpartner.	Herr XY ist ein kompetenter Ansprechpartner und hilft Ihnen gerne weiter.
Das weiß hier keiner. Das weiß hier niemand.	Ich informiere mich gerne und rufe Sie dann zurück.
Das lässt sich leider nichts machen.	<b>s. Übungen</b> in der Mappe: Übungen und Fallbeispiele

## Fazit: Positives Formulieren

- Negative Aussagen können in einer **kunden- und zukunftsorientierten** Form formuliert werden.
- Durch "positives Formulieren" nehmen Sie aktiv Einfluss auf ein angenehmes und zielführendes Gesprächsklima.

## Fragetechniken

*Welche Frageformen kennen Sie?*



## Fragetechniken

- *Welche Wirkung haben die offenen und die geschlossenen Fragen?*
- *Welche Vorteile bzw. Nachteile haben „offene Fragen“?*

## Offene Fragen können dazu dienen

- ein Gespräch in Gang zu bringen
- eine positive Beziehung zum GP herzustellen
- viele Informationen zu erhalten
- die Meinung und die Befindlichkeit des GPs kennenzulernen
- mehr über die Bedürfnisse des GPs zu erfahren

## Nachteile offene Fragen

- Das Gespräch wird wenig gesteuert
- Die Antworten benötigen viel Zeit
- Evtl. unpräzise und schwammige Antworten
- Es fließen auch unrelevante Informationen.

## Geschlossene Fragen helfen, ...

- die erhaltenen Informationen abzusichern
- das Gespräch zu steuern
- das Gespräch zu einem Abschluss zu bringen (indem z.B. der GP zu einer Entscheidung aufgefordert wird).

## Nachteile geschlossene Fragen

- Die Antwortmöglichkeit wird eingeengt, dadurch können wichtige Informationen entfallen.
- Der GP kann sich beeinflusst und/oder unter Druck gesetzt fühlen.
- Die geschlossene Frage kann Informationen enthalten, die den GP manipuliert und auf eine „falsche Fährte“ bringt.

## Beispiel geschlossene Frage

Patient/Kunde: Ich habe solche Angst vor der Chemo-Therapie

Arzt: Soll ich Ihnen ein Medikament gegen die Übelkeit verschreiben?

Patient/Kunde: Wie? Übel wird einem da auch noch?

*Wann setze ich welche Frageart am besten ein?*

*Zu welchem Zeitpunkt eines Gespräches stelle ich eher offene bzw. eher geschlossene Fragen?*



### Fragetrichter



### Tipps

- Setzen Sie **offene Fragen** zu Beginn des Gespräches bzw. zu Beginn der Bedarfsermittlung ein. Der GP fühlt sich wertschätzend behandelt und Sie erhalten ausreichende Informationen.
- Setzen Sie die **geschlossene Frage** am Ende eine Bedarfsermittlung ein. So können Sie absichern, dass Sie den Patienten/Kunden richtig verstanden haben.

### Alternativfragen

- liefern zwei oder mehr Antwortmöglichkeiten und geben dem Patient/Kunde eine Richtung vor.

#### Alternativfragen können dazu dienen

- das Gespräch zu steuern
- Informationen abzusichern
- den Abschluss des Gespräches herbeizuführen.

### Tipps

- Häufig bleibt die letztgenannte Alternative dem Gesprächspartner am besten im Ohr.
- Bei Terminvereinbarungen sind Alternativfragen geeigneter als offene Fragen „Wann?“

### Fazit: Fragetechniken

Wer fragt, der führt.

**Tipp: Achten Sie stets darauf, die Gesprächsführung nicht aus der Hand zu geben**

## Zu den typischen **unfairen Gesprächsmethoden** gehören

- Befehlen
- Überreden
- Drohen und warnen
- Bewerten
- Herunterspielen

## Zu den **Gesprächsförderern** gehören

- das aktive Zuhören (ganz wesentlich!)
- Zusammenfassen (umschreibendes Zuhören)
- Nachfragen
- Fragen an Stelle eines Einwands
- Denkanstöße geben
- Pausen

## Gesprächsstörer (unfaire Gesprächsmethoden)

1. Drohen
2. Befehlen
3. Herunterspielen
4. Einschmeicheln

**Nennen Sie Beispiele aus Patienten/Kundenaussagen**

- **ÜBUNG**

	Beziehungsebene: Was stimmt nicht?	Wie können Sie die Beziehungsebene klären?
<b>Drohen</b>		
<b>Befehlen</b>		
<b>Herunterspielen</b>		
<b>Einschmeicheln</b>		

	Beziehungsebene: Was stimmt nicht?	Wie können Sie die Beziehungsebene klären?
<b>Drohen</b>	Der Patient/Kunde meint, dass er Sie einschüchtern kann.	Erklären, dass seine Drohung ins Leere läuft /nicht weiterbringt.
<b>Befehlen</b>	Der Patient/Kunde ist nicht weisungsbefugt	Die Grundlage Ihres Kontaktes/ Ihrer Kommunikation klären.
<b>Herunterspielen</b>	Der Patient/Kunde meint, einen Sachverhalt besser als Sie beurteilen zu können.	Erläutern, dass der Sachverhalt komplexer ist als es scheint.
<b>Einschmeicheln</b>	Der Patient/Kunde möchte Sie beeinflussen /korrumpieren.	Professionelle Distanz wiederherstellen.

	Beziehungsebene klären	Beispiele für „Gesprächsförderer“
<b>Drohen</b>	Erklären, dass seine Drohung ins Leere läuft /nicht weiterbringt.	
<b>Befehlen</b>	Die Grundlage Ihres Kontaktes/ Ihrer Kommunikation klären.	
<b>Herunterspielen</b>	Erläutern, dass der Sachverhalt komplexer ist als es scheint.	
<b>Einschmeicheln</b>	Gespräch wieder auf die professionelle Ebene bringen.	

ALVS   AGENTURLEISTUNGEN   VEREINSMANAGEMENT - SEMINARE		
	Beziehungsebene klären	Beispiele für „Gesprächsförderer“
<b>Drohen</b>	Erklären, dass seine Drohung ins Leere läuft /nicht weiterbringt.	Ich erlebe Sie jetzt als sehr aufgebracht. Meinen Sie, dass Ihre Drohung uns weiterbringt?
<b>Befehlen</b>	Die Grundlage Ihres Kontaktes/ Ihrer Kommunikation klären.	Frau ..., meine Aufgabe ist es, Ihnen ein Zimmer zu vermitteln und da bin ich Ihnen gerne behilflich.
<b>Herunter-spielen</b>	Erläutern, dass der Sachverhalt komplexer ist als es scheint.	Herr ..., ich will Ihnen gerne helfen, bald einen Termin zu bekommen. Dazu muss ich aber ... prüfen.
<b>Einschmeicheln</b>	Gespräch wieder auf die professionelle Ebene bringen.	Es freut mich, dass Sie so einen positiven Eindruck gewonnen haben. Es ist jedoch so ...

ALVS • Jan-Wellem-Straße 6 • 51429 Bergisch Gladbach • Tel.: 02204.8679920 • E-Mail: meesse@alvs.de • Web: www.alvs.de © Gisela Meesse

**ALVS | AGENTURLEISTUNGEN |  
VEREINSMANAGEMENT - SEMINARE**

## Unfaire Gesprächsmethoden

- Gesprächsförderer sind sehr geeignet, um auf „unfaire Gesprächsmethoden“ zu reagieren!
- Die Beziehungsebene ist gestört, weil die GP ein jeweils anderes Verständnis von ihrer Rolle haben.
- Die „Rollen“ müssen geklärt werden, damit das Gespräch konstruktiv beendet werden kann.
- Nutzen Sie das „Aktive Zuhören“, um den Konflikt auf der Beziehungsebene zu erkennen.

ALVS • Jan-Wellem-Straße 6 • 51429 Bergisch Gladbach • Tel.: 02204.8679920 • E-Mail: meesse@alvs.de • Web: www.alvs.de © Gisela Meesse

**ALVS | AGENTURLEISTUNGEN |  
VEREINSMANAGEMENT - SEMINARE**

## „Los, jetzt machen Sie schon!“

NICHT SO GUT	Mögliche Formulierungen
<b>Fehler 1:</b> Direkt reagieren. Sie-Ansprache mit Negativbotschaft	„Sie haben mir hier nichts zu befehlen!“
<b>Fehler 2:</b> Gesprächspartner „erziehen“, Schuldzuweisung	„Wenn Sie unsere Aufnahmeinformationen genauer gelesen hätten, dann wären wir jetzt nicht so unter Zeitdruck!“
<b>Fehler 3:</b> Fehler „erklären“	„Die Verzögerung kommt daher, dass wir ...“

ALVS • Jan-Wellem-Straße 6 • 51429 Bergisch Gladbach • Tel.: 02204.8679920 • E-Mail: meesse@alvs.de • Web: www.alvs.de © Gisela Meesse

**ALVS | AGENTURLEISTUNGEN |  
VEREINSMANAGEMENT - SEMINARE**

## „Los, jetzt machen Sie schon!“

GUT!	Mögliche Formulierungen
<b>Option 1:</b> Teilweise „empathisieren“ oder „solidarisieren“, „und“ (statt „aber“)	„Ich kann verstehen, dass Sie ungeduldig werden, <b>und</b> bitte Sie, zu verstehen....“
<b>Option 2:</b> Eine Frage stellen, um die Beziehungsebene zu klären.	„Warum sind Sie so ungeduldig? Meinen Sie, dass wir damit einer Lösung näher kommen?“
<b>Option 3:</b> Eine Ich-Botschaft, um die Beziehungsebene zu klären	„Das klingt für mich jetzt aber wie ein Befehl.“

*Diese Optionen schließen sich nicht gegeneinander aus, sondern ergänzen sich!*

ALVS • Jan-Wellem-Straße 6 • 51429 Bergisch Gladbach • Tel.: 02204.8679920 • E-Mail: meesse@alvs.de • Web: www.alvs.de © Gisela Meesse



**ALVS | AGENTURLEISTUNGEN |  
VEREINSMANAGEMENT - SEMINARE**

## Gesprächsvorbereitung nach dem 4 Seiten Modell

	<b>Sachinhalt:</b> Welche Themen will ich ansprechen? Welche Argumente habe ich?	
<b>Selbstaussage:</b> Wie erlebe ich die Situation? Was möchte ich von mir selbst mitteilen?	<b>BOTSCHAFT</b>	<b>Appell:</b> Was sind meine Ziele? Was will ich maximal/minimal erreichen?
	<b>Beziehung:</b> Wie kann ich für eine angenehme Gesprächsatmosphäre sorgen? Was ist meine Rolle? Wie sieht der GP die Situation? Wie kann ich das Gespräch positiv abschließen?	

ALVS • Jan-Wellem-Straße 6 • 51429 Bergisch Gladbach • Tel.: 02204.8679920 • E-Mail: meesse@alvs.de • Web: www.alvs.de © Gisela Meesse

## 1. Gesprächsvorbereitung: Ziele

Definieren Sie Ihre Gesprächsziele und seien Sie dabei möglichst konkret:

**Nicht:** *Ich möchte eine Terminverschiebung.*

**Sondern:** *Ich möchte, dass der Termin um 14 Tage verschoben wird.*

**Nicht:** *Die Zahl der Mitarbeiter reicht nicht aus.*

**Sondern:** *Wir brauchen einen zusätzlichen Mitarbeiter im Team.*

## Gesprächsvorbereitung

- Ort: Passende Umgebung wählen
- Zeit: Zeitpunkt und Dauer richtig wählen
- Für entspannte, angenehme Gesprächsatmosphäre sorgen

## 2. Positiv in das Gespräch einsteigen

- Nicht „mit der Tür ins Haus fallen“
- Small-Talk-Phase einplanen
- Für entspannte, angenehme Gesprächsatmosphäre sorgen

## 1. Positiv in das Gespräch einsteigen

- Offene Fragen stellen
- Aufmerksamkeit signalisieren
- Gefühle offen ansprechen
- Für entstandenen Unannehmlichkeiten entschuldigen
- Verständnis ausdrücken
- Für Gesprächsbereitschaft danken

## 2. Das Problem/den Beschwerdeanlass ermitteln

- Stellen Sie zu Beginn des Gespräches viele Fragen (vor allem offene Fragen). Wenn der GP über die Ursache seines Ärgers berichten kann, fühlt er sich wertgeschätzt.
- Nutzen Sie die Technik des **aktiven Zuhörens**.

## 4. Information absichern

- Bevor Sie in die Lösungsphase einsteigen, fassen Sie das Anliegen des Anrufers zusammen.
- Seien Sie verbindlich mit Ihrer Ausdrucksweise.
- Greifen Sie Kernbegriffe des GPs auf, verwenden Sie jedoch eigene Formulierungen
- Vermeiden Sie Gesprächsstörer, nutzen Sie Gesprächsförderer
- Fragen Sie den GP, ob dies so richtig ist.

## Lösungsphase

- Konzentrieren Sie sich auf den Nutzen der Lösung für den GP
- Betonen Sie die Vorteile der Lösung für den GP.
- Legen Sie die nächsten Schritte fest. Soweit möglich, vereinbaren Sie einen festen Zeitrahmen.
- Holen Sie sich das „**aktive Ja**“ des GPs.

## 6. Das Gespräch abschließen

- Am Ende des Gespräches: Entschuldigen Sie sich noch einmal für die Unannehmlichkeiten und danken für das Gespräch.
- Achten Sie auf eine freundliche und individuelle Verabschiedung.

## Gesprächsgestaltung

- Verschiedene Arten des Zuhörens anwenden
- Paraphrasetechnik nutzen
- Klar kommunizieren (konkrete Ziele formulieren, „Weichmacher“ vermeiden, auf die Rolle achten)
- Fragetechniken einsetzen
- Zukunfts- und lösungsorientiert formulieren (positiv)
- Kritik als „Ich-Botschaft“ formulieren
- Gefühle ansprechen (auch als „Ich-Botschaft“)

## Gesprächsgestaltung

- Position der GP zueinander
- Paraverbale und non-verbale Signale beachten (Blickkontakt, Körpersprache, Stimme etc.)
- Kongruenz der Kommunikation

### Vor Allem:

Rollen klären

Gesprächsführung behalten

## Aussichtslose Gespräche beenden

- Zählen Sie auf, welche Vorschläge und Lösungsangebote Sie gemacht haben.
- Konfrontieren Sie den Anrufer mit einer Ich-Botschaft:  
„Herr XY, jetzt bin ich aber wirklich enttäuscht!“  
„Frau XY, es wundert mich, dass wir keine akzeptable Lösung für Sie finden konnten“
- Bieten Sie einen alternativen Gesprächstermin an, unter der Bedingung, dass sich der GP auf einen der Vorschläge/Angebote einlässt.

## Bewertungskriterien

- Der GP erhält die Gelegenheit, die eigene Situation zu schildern.
- Das Problem wird professionell analysiert und abgesichert (Einsatz von Fragetechniken, Arten des Zuhörens).
- Das Gesprächsergebnis wurde zusammengefasst (Paraphrasetechnik) und abgesichert.
- Die Lösung wurde verbindlich vorgetragen.
- Die Zustimmung des Gesprächspartners wird eingeholt (aktives „Ja“ des GPs).
- Die Verabschiedung ist freundlich und individuell.
- Die Kommunikation ist kongruent.
- Die Beziehungsebene wird geklärt (Gefühle ansprechen, Verständnis / Bedauern äußern, Rollen klären) .

## Praxisteil: Fallbeispiele



## Analyse Fallbeispiel 1 (NEGATIV)

„Chefarzt nicht erreichbar“

In : Übungsmappe

**Warum eskaliert der Dialog?**

**Identifizieren Sie die „Gesprächsstörer“**



## Analyse Fallbeispiel 1 (POSITIV)

- **Analyse Fallbeispiel 1 „Chefarzt nicht erreichbar“:**
- In: Übungsmappe
- Warum ist das Gespräch erfolgreich?
- Identifizieren Sie die Gesprächsförderer



## Literaturhinweis

Anja von Kanitz, Christine Scharlau:  
**Gesprächstechniken.**  
Haufe-Verlag, München 2014, 2. Auflage

Tiziana Bruno, Gregor Adamczyk:  
**Körpersprache.**  
Haufe-Verlag, München 2012, 2. Auflage

[www.xing.com/profile/Gisela\\_Meese](http://www.xing.com/profile/Gisela_Meese)

Meine XING-Kontakte informiere ich aktuell über neue Seminartermine und interessante Themen rund um das Event- und Beschwerdemanagement.



## Zusammenfassung

- Bedeutung der paraverbalen und nonverbalen Anteile der Kommunikation
- Beziehungsebene und „Vier-Seiten-Modell“ der Kommunikation
- Die vier Arten des Zuhörens
- „Aktives Zuhören“ als Mittel, um Konflikte zu deeskalieren

## Zusammenfassung

- Positives und kundenorientiertes Formulieren
- Einsatz und Wirkung von Fragetechniken
- Umgang mit „unfairen Gesprächsmethoden“
- Handlungsschritte im Beschwerdegespräch
- Fallbeispiele

## Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

