

Inhalt

1	Achtsam kommunizieren – Was ist das und wozu in meiner Praxis? _____	1
1.1	Was bedeutet Achtsamkeit? _____	1
1.2	Achtsam sprechen heißt aufmerksam und präsent zu sein _____	2
1.3	Jeder kann Achtsamkeit entwickeln _____	2
1.4	Achtsamkeit schützt vor Stress _____	3
1.5	... und vor Konflikten _____	4
1.6	Beschreibung ist besser als Bewertung _____	4
2	Selbstmanagement – Arbeitsgesundheit zahlt sich aus _____	5
2.1	Raus aus dem Energiedefizit! _____	5
2.2	Durch Auftanken eine gesunde Balance finden _____	6
2.3	Die gute Nachricht – Es gibt gar keinen Stress! _____	6
2.4	Ich bestimme, ob ich Stress haben möchte _____	7
2.5	Sammeln Sie auch bei der Arbeit Punkte _____	8
2.6	Blockaden erkennen – Fesseln lösen _____	8
2.7	Raus aus der Komfortzone! _____	9
3	Zu Risiken und Nebenwirkungen achtsamer Kommunikation _____	11
3.1	Achtsames Kommunizieren ist Heilen _____	11
3.2	Mit Freundlichkeit überzeugen – Ängste nehmen _____	12
3.3	Beziehungen schaffen _____	13
3.4	Klare Worte schaffen Vertrauen _____	13
3.5	Die beste Medizin: Sympathie und Empathie _____	14
4	Telefonieren will gelernt sein – mit dem Hörer für die Praxis werben _____	15
4.1	Wer telefonieren kann, spart Zeit (und Nerven) _____	15
4.2	Der erste Eindruck entscheidet _____	16
4.3	Die Stimme macht Stimmung für die Praxis _____	17
4.4	Wie bringe ich mich in die richtige Telefonstimmung? _____	17
4.5	Aufstehen macht munter _____	18
4.6	Mit der Stimme ein Bild malen _____	18
4.7	Beim ersten Klingeln beginnt der Service _____	19
4.8	Schöne Warteschleifen binden _____	20
4.9	Telefongespräche sicher strukturieren _____	21
4.10	Das Gespräch beginnen _____	22
4.11	Immer die Gesprächskontrolle behalten _____	22
4.12	Telefonate beenden _____	23

4.13	Patientenwünsche haben Vorfahrt	24
4.14	Telefonprozesse festschreiben	25
4.15	Wo steht das Telefon?	25
4.16	Bitte nur telefonieren!	26
4.17	Routine macht keine Werbung	26
4.18	Kritik als Geschenk annehmen	27
4.19	Nicht von schlechter Laune fangen lassen	28
4.20	Immer ein Ass im Ärmel haben – Anrufer beschäftigen	29
4.21	Patienten zufriedenstellen	30
4.22	Höflich Grenzen setzen	31
5	Empfangskultur – Ist das nicht nur was für Hotels?	33
5.1	Hotel-Gäste – Praxis-Gäste?	33
5.2	Empfang oder Anmeldung?	34
5.3	Ich möchte gesund werden – nicht belehrt	34
5.4	Patienten zuerst wahrnehmen	35
5.5	Auch Begrüßen will gelernt sein	36
5.6	Empfangsarchitektur – Wo bin ich und wenn ja, warum?	37
5.7	Diskretion – leider nicht möglich	38
5.8	Individuelle patientenfreundliche Lösungen finden	39
5.9	Gesundheitsfördernde Atmosphäre schaffen	40
5.10	Achtsame Empfangskultur ist alles	40
5.11	Patientenpflege ist Beziehungspflege	41
5.12	Wartezeit ist Lebenszeit	42
5.13	Bedürfnis-Früherkennung schützt vor Beschwerden	43
6	Eine gute Nachricht: Schwierige Patienten gibt es nicht!	45
6.1	Umgang mit wenig freundlichen Patienten	45
6.2	Rahmen Sie unfreundliche Patienten einfach neu	46
6.3	Leider kann der Patient gerade nicht besser	47
6.4	Positives Denken hilft immer	47
6.5	Wer cool bleibt, überzeugt – und gewinnt	48
6.6	Sich nicht zum Fisch an der Angel machen	49
7	Kommunikative Techniken für einen achtsamen Umgang mit Patienten	51
7.1	Das Spiegeln	51
7.2	Das Aktive Zuhören	53
7.3	Die Überlegte Ich-Botschaft	54
7.4	Wünsche sind besser als Vorwürfe	55
7.5	Hinter jedem Vorwurf steht ein Wunsch – Umgang mit Kritik	56

7.6	Der Patient hat immer Recht!?	56
7.7	Ich kann Ihren Ärger gut verstehen – Empathie verschenken	57
7.8	Wenn Gespräche stocken – Patienten wertschätzend weiterleiten	59
7.9	Nicht beschimpfen lassen – freundlich Grenzen setzen	59
7.10	Latent Unzufriedene sind Chefsache	60
7.11	Wer freundlich verabschiedet wird, kommt gern wieder	61
8	Wie sag ich’s meinen Patienten?	63
8.1	Empathie und Safety first	64
8.2	Gut rüberkommen ist alles	64
8.3	Beide müssen sich verstehen	65
8.4	Der Arzt als Übersetzer	66
8.5	Auch interkulturelle Kompetenzen sind gefragt	66
8.6	Small Talk rechnet sich	67
8.7	Diagnosen empathisch vermitteln	68
8.8	Zuversicht geben	69
8.9	Soll ich den Patienten auch noch abholen?	70
8.10	Was passt am besten zu mir?	70
8.11	Volltischler oder Leertischler?	71
9	Führungsstil und praxisinterne Kommunikation	73
9.1	Wer führt, ist Modell und Vorbild	73
9.2	Wertschätzung schafft optimale Rahmenbedingungen	74
9.3	Empowerment bindet Mitarbeiter	75
9.4	Gute Führung ist individuell gestrickt	76
9.5	Eigene Rolle klären	76
9.6	Sie brauchen Unterstützung	77
9.7	Nutzen Sie Diversity	78
9.8	Richtig Feedback geben – Wie geht das?	79
9.9	Der Sender ist verantwortlich für das, was ankommt	79
9.10	Warme Dusche – kalter Strahl	80
9.11	Vermeiden Sie Straßensperren	80
9.12	Auch hier hilft die Ich-Botschaft	81
9.13	Leben Sie die Lobkultur	81
9.14	Kommunikation ist Chefsache	82
9.15	Knappe Zeit erhöht Fehleranfälligkeit	83
10	Arbeitsgesundheit zahlt sich aus	85
10.1	Aktiv regenerieren	86
10.2	Vorbild Arztpraxis	87

Inhalt

10.3 Die Praxis zukunftsfähig machen _____	88
10.4 Jeder Hinweis bringt die Praxis weiter _____	88
10.5 Die Servicequalität ist nach oben immer offen _____	89
10.6 Veränderung verunsichert – muss aber sein _____	89
10.7 Ausblick _____	90
Literatur _____	93
Der Autor _____	94