



## Karin Letters, vertrauliche Informationen für Führungskräfte in der Medizin

### Thema: Professionell und richtig telefonieren

Guten Tag liebe CoachingLetter-Leser,

Telefongespräche sind zum großen Teil Beziehungsarbeit. Mitarbeiterinnen und Arzt sollten daher in der Lage sein, eine gewisse Grundfreundlichkeit in ihren Telefonaten zu transportieren.

Eine klare und deutliche Sprache und beziehungsfördernde Aussagen gehören zur Standardausrüstung.

Bedenken Sie, dass speziell Ihre Mitarbeiterinnen in der Anmeldung sowohl im persönlichen Gespräch mit dem Patienten, als auch im Telefonat mit dem Patienten Ihre Visitenkarte Ihrer Praxis sind.

Für den ersten Eindruck gibt es bekanntlich keine zweite Chance.

Wir wünschen Ihnen viel Spaß beim Lesen und bei der Umsetzung!

Mit den besten Grüßen Ihre Karin Letter & Michael Letter

Das Telefon gehört zu den wichtigsten Arbeitsmitteln der Mitarbeiterin: an der Rezeption, bei der Patientenkommunikation – etwa bei Terminabsprachen und Informationsgesprächen.

In den Praxen fehlt das Bewusstsein, dass das Telefon immer eine wichtige, häufig sogar die erste Möglichkeit ist, zu einem Patienten eine gute Beziehung aufzubauen.

Dabei sollten Mitarbeiterinnen und Arzt bedenken, dass es nicht nur ihre Worte sind, die am Telefon wirken. Tonfall, Sprechtempo und Betonung lassen den anrufenden Patienten spüren, welche innere Einstellung der Gesprächspartner hat und ob sein Anruf erwünscht ist oder nur als lästige Störung empfunden wird. „Das Lächeln im Gespräch mit dem Patienten – es spielt auch beim Telefonat eine Rolle“.

### Die Körpersprache wirkt am Telefon

Es macht einen Unterschied, ob man:

- verkrampft,
- im Stehen, - die Hand an der Tastatur des PCs einen Anruf entgegennimmt – oder sich -bequem sitzend und -ganz konzentriert auf das Gespräch dem Patienten widmet.

Wer die Einstellung gewonnen hat, dass bei einem Telefonat die Belange des ‚Königs‘ Anrufer in diesem Moment wichtiger sind als alles andere, bei dem wirken die folgenden Gesprächstechniken glaubwürdig:

- Balance zwischen Sachlichkeit und Emotionalität herstellen: Vor allem bei problematischen Gesprächsinhalten ist es wichtig, das Gespräch ins sachliche Fahrwasser zu leiten.



Zunächst wird dem Patienten die Möglichkeit gegeben, „Dampf abzulassen“, um dann lösungsorientiert anzumerken:

„Ich habe Verständnis über Ihren Ärger über all die neuen Regelungen haben?“

- aktiv zuhören: Die Mitarbeiterin stellt Verständnisfragen
- („Habe ich Sie richtig verstanden ...?“), verdeutlicht durch kleine Zwischenbemerkungen
- („Ich verstehe“), dass sie genau zuhört, und fasst den Gesprächsinhalt zusammen.

Das sollte vor allem bei konkreten Vereinbarungen der Fall sein, ist aber auch bei Terminvereinbarungen möglich: „Also dann sehen wir uns am 11. Mai um 14 Uhr.“

- den Namen des Anrufers immer wieder nennen: Dazu notiert sich die Mitarbeiterin den Namen zu Beginn des Gesprächs, um ihn in das Gespräch einfließen zu lassen. Wenn sie den Namen nicht verstanden hat, fragt sie nach. Der Patient spürt, dass er ernst genommen wird, ein Vertrauensverhältnis entsteht.

### Spezielle Tipps für das Gesprächsverhalten

Es ist äußerst wichtig, eine überlegte Körperhaltung einzunehmen. Denn die Stimme verrät, ob man schlaff, verspannt oder gelangweilt am Apparat sitzt.

Sofern es sich nicht um einen tatsächlich belästigenden Anruf handelt, sollte man es den Gesprächspartner wissen lassen, dass sein Anruf begrüßt wird. Die frühzeitig gestellte Frage „Was kann ich für Sie tun“ hilft Zeit und Geld sparen, da sie unmittelbar auf das Wesentliche lenkt.

Je kürzer man das Telefon klingeln lässt, umso angenehmer wird der Anrufer berührt sein. Denn das rasche Abheben lässt auf eine ständige Präsenz und effiziente Handeln rückschließen.

Gerne wird vergessen, dass auch der angerufene Patient nicht immer frei sprechen kann. Wenn man einmal eine solche Situation vermutet, sollte man sich daher nicht scheuen zu fragen, ob beim Angerufenen noch eine weitere Person im Raum anwesend ist.

Zitat:

**Sehen und wahrnehmen sind so verschieden wie hören und zuhören.**

*© Erwin Koch, (\*1932), deutscher Aphoristiker*