

Handlungsschritte für patientenorientierte Gespräche nach Corona

Webinar & Workshop

ALVS | AGENTURLEISTUNGEN
VEREINSMANAGEMENT · SEMINARE

ALVS & COACHING AM SCHLOSS



GISELA MEESE

- Systemischer Coach
- Organisations-entwicklerin (IHK)
- Resilienz-Trainerin

1993-2003 UNICEF
2003-2018 WHO/UNICEF-INITIATIVE
2019- Projektleiterin Qualifizierung
Patientenfürsprechende

- Kooperationspartnerin BBfG
- Award Patienten dialog
- Fachautorin und Dozentin

WWW.ALVS.DE



TRAINER-KAWAL

Webinar-Programm

Impulsreferat: Grundlegende Begriffe
und Techniken

Handlungsschritte

Übungsphase: Das „Innere Team“

Webinar-Unterlagen

- Zwei Übungsblätter
- Im Anschluss an das Webinar:
Gesprächs-Aufbau nach SILA[©]

Kommunikative Kompetenz



Wozu braucht man Kommunikationsmodelle?

Ein-Wege-Kommunikation im Sender-Empfänger-Modell



Grundlegende Begriffe

Grundlegende Begriffe

- Symmetrische / asymmetrische Gespräche

Grundlegende Begriffe

- Symmetrische / asymmetrische Gespräche
- Drei Arten des Zuhörens

Grundlegende Begriffe

- Symmetrische / asymmetrische Gespräche
- Drei Arten des Zuhörens
- Fragetechniken

Symmetrische / asymmetrische Gespräche

- Symmetrische Gespräche: Die GP sind gleichberechtigt/gleichrangig. Sie haben beide die Möglichkeit, in das Gespräch einzugreifen, zu fragen und Themen zu bestimmen

Symmetrische / asymmetrische Gespräche

- **Symmetrische Gespräche:** Die GP sind gleichberechtigt/gleichrangig. Sie haben beide die Möglichkeit, in das Gespräch einzugreifen, zu fragen und Themen zu bestimmen
- **Asymmetrische Gespräche:** Die Rolle wird durch ein hierarchisches Verhältnis definiert. Ein GP leitet/führt das Gespräch.

Symmetrisch oder asymmetrisch?

Symmetrisch oder asymmetrisch?

- Vorstellungsgespräch bei Bewerbung

Symmetrisch oder asymmetrisch?

- Vorstellungsgespräch bei Bewerbung
- Interview

Symmetrisch oder asymmetrisch?

- Vorstellungsgespräch bei Bewerbung
- Interview
- Small Talk

Symmetrisch oder asymmetrisch?

- Vorstellungsgespräch bei Bewerbung
- Interview
- Small Talk
- Verhör

Symmetrisch oder asymmetrisch?

- Vorstellungsgespräch bei Bewerbung
- Interview
- Small Talk
- Verhör
- Tratsch und Klatsch

Symmetrisch oder asymmetrisch?

- Vorstellungsgespräch bei Bewerbung
- Interview
- Small Talk
- Verhör
- Tratsch und Klatsch
- Beratungsgespräch

Symmetrisch oder asymmetrisch?

- Vorstellungsgespräch bei Bewerbung
- Interview
- Small Talk
- Verhör
- Tratsch und Klatsch
- Beratungsgespräch
- Beichte

*Was tun wir, um einen anderen
Menschen (besser) zu verstehen?*

Was tun wir, um einen anderen Menschen (besser) zu verstehen?

		3.
	2.	
1.		

		3. Gefühle verstehen
		<i>Sich in den Anderen hineinversetzen Gefühle verbalisieren Wünsche heraushören</i>
	2. Verstehen	
	<i>Verständnis überprüfen Ggf. Nachfragen Mit eigenen Worten wiederholen Zusammenfassen</i>	
1. Zuhören		
<i>„Mmh“, „Ja“ Blickkontakt, Nicken, Zuwenden</i>		

		3. Gefühle verstehen
		<i>Sich in den Anderen hineinversetzen Gefühle verbalisieren Wünsche heraushören</i> AKTIVES ZUHÖREN
	2. Verstehen	
	<i>Verständnis überprüfen Ggf. Nachfragen Mit eigenen Worten wiederholen Zusammenfassen</i>	
1. Zuhören		
<i>„Mmh“, „Ja“ Blickkontakt, Nicken, Zuwenden</i>		

Aktives Zuhören

- Erleichtert den Beziehungsaufbau

Aktives Zuhören

- Erleichtert den Beziehungsaufbau
- Hilft, die Bedürfnisse des GP zu erkennen

Aktives Zuhören

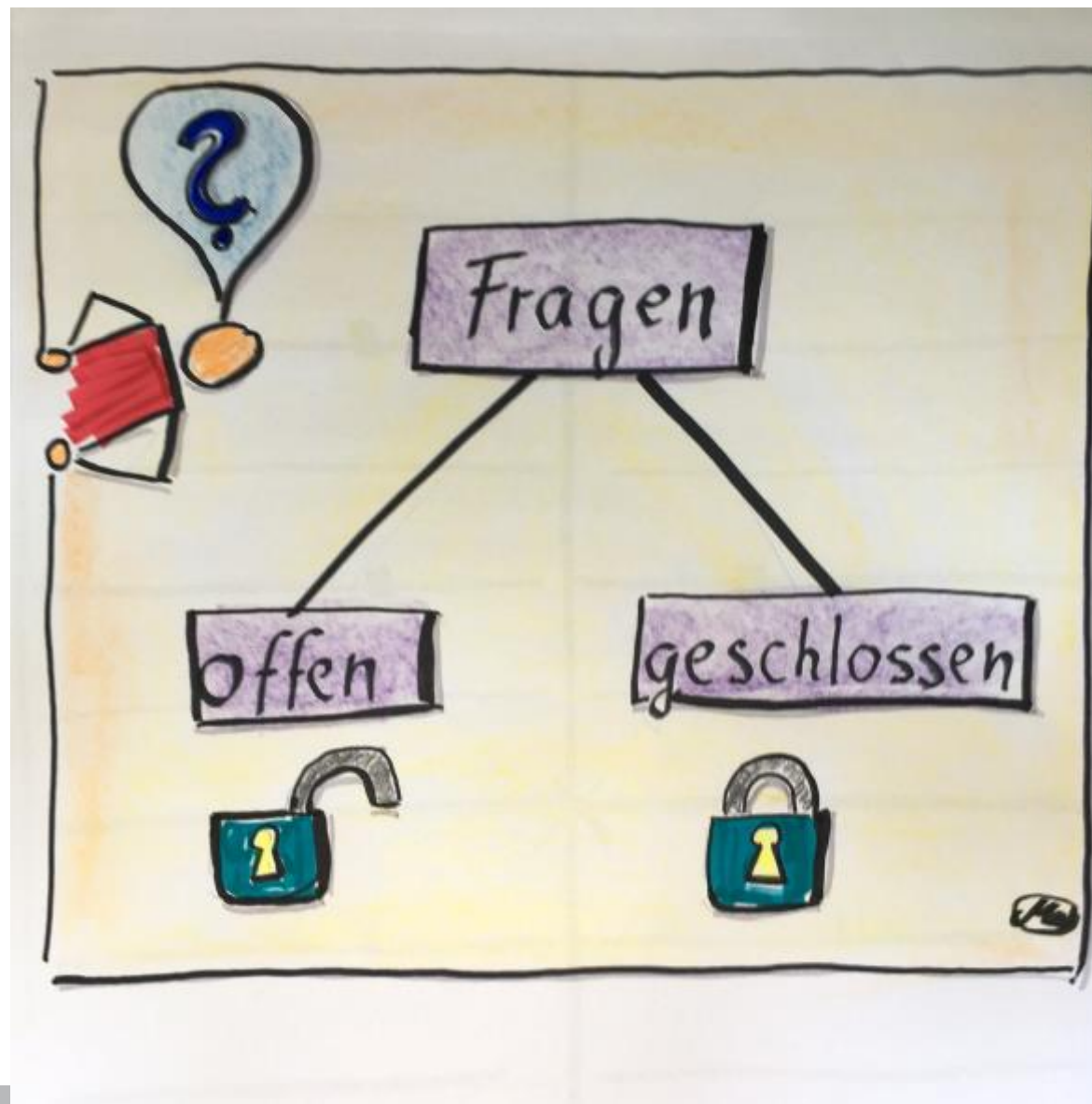
- Erleichtert den Beziehungsaufbau
- Hilft, die Bedürfnisse des GP zu erkennen
- Unterstützt Sie dabei, mögliche Konflikte zu erkennen.

Paraphrase

- Das Gesagte mit eigenen Worten wiedergeben.
- Wichtige Technik der Gesprächssteuerung

Fragetechniken

Welche Frageformen kennen Sie?



Fragetechniken

- *Welche Wirkung haben die offenen und die geschlossenen Fragen?*
- *Was sind ihre Vorteile, was ihre Nachteile?*

	VORTEILE	NACHTEILE
OFFENE FRAGEN		
GESCHLOSSENE FRAGEN		

*Zu welchem Zeitpunkt eines Gespräches
stelle ich eher offene und wann eher
geschlossene Fragen?*

Fragetrichter



Der „Knick“ im Fragetrichter

Der „Knick“ im Fragetrichter

- Offene Fragen

Der „Knick“ im Fragetrichter

- Offene Fragen
- Paraphrase

Der „Knick“ im Fragetrichter

- Offene Fragen
- Paraphrase
- Geschlossene Frage, z.B.
„Habe ich das so richtig wiedergegeben?“

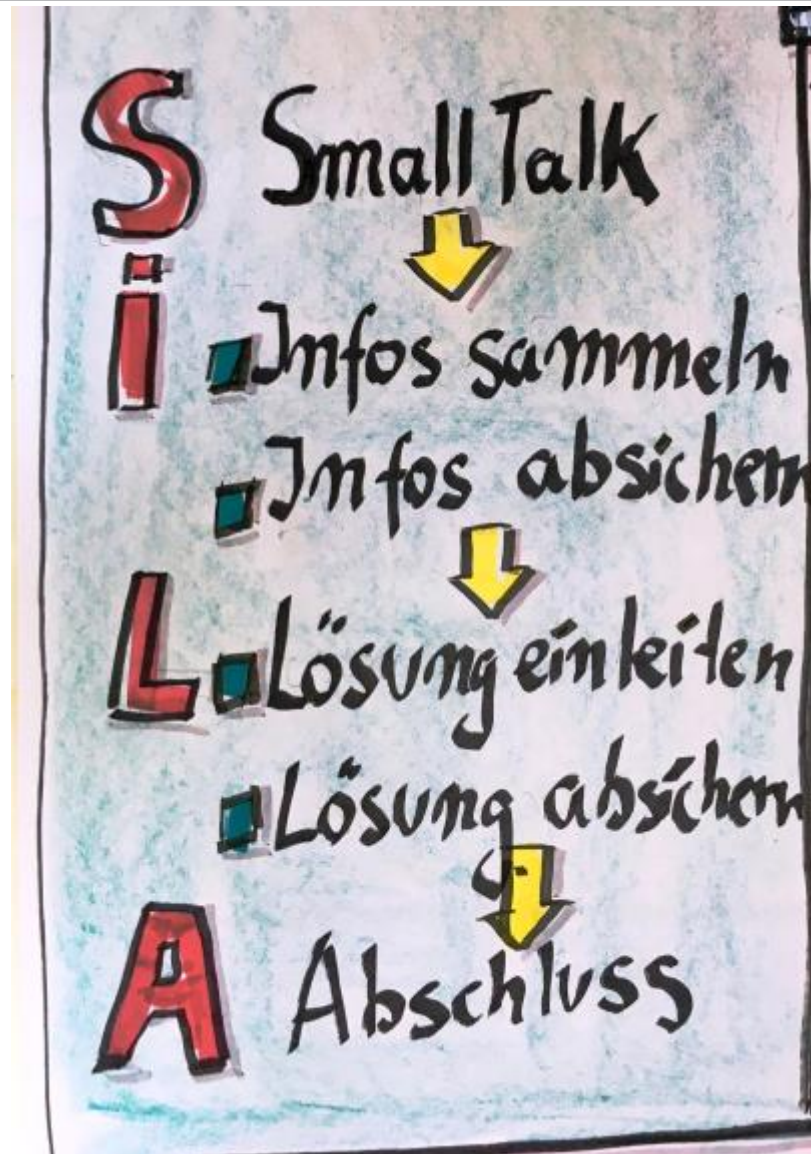
Fazit: Fragetechniken

Wer fragt, der führt.

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

Handlungsablauf für Gespräche

nach SILA[©]



SiLA [©]	
	Ziele Methode
S Small Talk	Beziehung aufbauen
↓	
i Infos sammeln	Bedarf klären
■ Infos absichern	"absichern"
↓	
L Lösung einleiten	Lösungen ausloten
■ Lösung absichern	"Aktives JA"
↓	
A Abschluss	Vertrauen stärken

SiLA [©]	
Ziele	Methode
S Small Talk ↓ I - Infos sammeln - Infos absichern ↓ L - Lösung einleiten - Lösung absichern ↓ A Abschluss	Beziehung aufbauen Aktives Zuhören Bedarf klären "absichern" Lösungen ausloten "Aktives JA" Vertrauen stärken

SILA [©]	
Ziele	Methode
S Small Talk ↓ I Infos sammeln Infos absichern ↓ L Lösung einleiten Lösung absichern ↓ A Abschluss	Beziehung aufbauen Aktives Zuhören Fragen Bedarf klären "absichern" Lösungen ausloten "Aktives JA" Vertrauen stärken









SiLA [©]	
Ziele	Methode
S Small Talk ↓ I - Infos sammeln - Infos absichern ↓ L - Lösung einleiten - Lösung absichern ↓ A Abschluss	Beziehung aufbauen Aktives Zuhören Fragen Bedarf klären Paraphrase "absichern" Frage Lösungen ausloten Alternativen aufzeigen Aktives JA Paraphrase Vertrauen stärken Frage





Handlungsschritte geben Orientierung



Handlungsschritte

Handlungsschritte

- helfen, das Gespräch zu steuern

Handlungsschritte

- helfen, das Gespräch zu steuern
- ermöglichen Vertrauensbildung

Handlungsschritte

- helfen, das Gespräch zu steuern
- ermöglichen Vertrauensbildung
- sorgen für effiziente Kommunikation

Handlungsschritte

- helfen, das Gespräch zu steuern
- ermöglichen Vertrauensbildung
- sorgen für effiziente Kommunikation
- machen den Gesprächsverlauf und das Gesprächsergebnis für beide GP transparent

Handlungsschritte

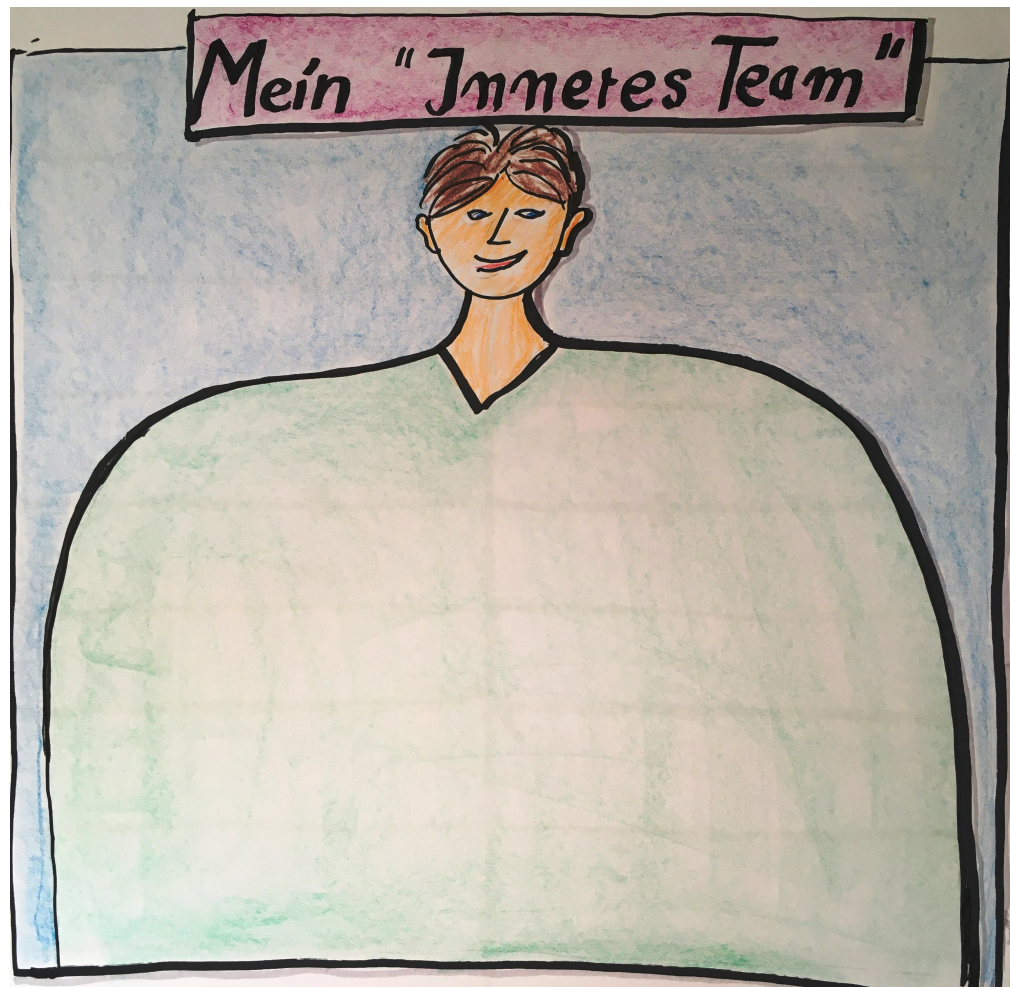
- helfen, das Gespräch zu steuern
- ermöglichen Vertrauensbildung
- sorgen für effiziente Kommunikation
- machen den Gesprächsverlauf und das Gesprächsergebnis für beide GP transparent
- schärfen Ihre eigene Wahrnehmung.

Gesprächs-Aufbau nach SILA[©]

- Zusammenfassung als pdf-Datei

Symmetrisch oder asymmetrisch?





Das „Innere Team“

Das „Innere Team“

- Jeder Mensch hat viele Stimmen in sich. Jede Stimme ist ein Mitglied des „Inneren Teams“

Das „Innere Team“

- Jeder Mensch hat viele Stimmen in sich. Jede Stimme ist ein Mitglied des „Inneren Teams“
- Es kann Konflikte zwischen den Teammitgliedern geben.

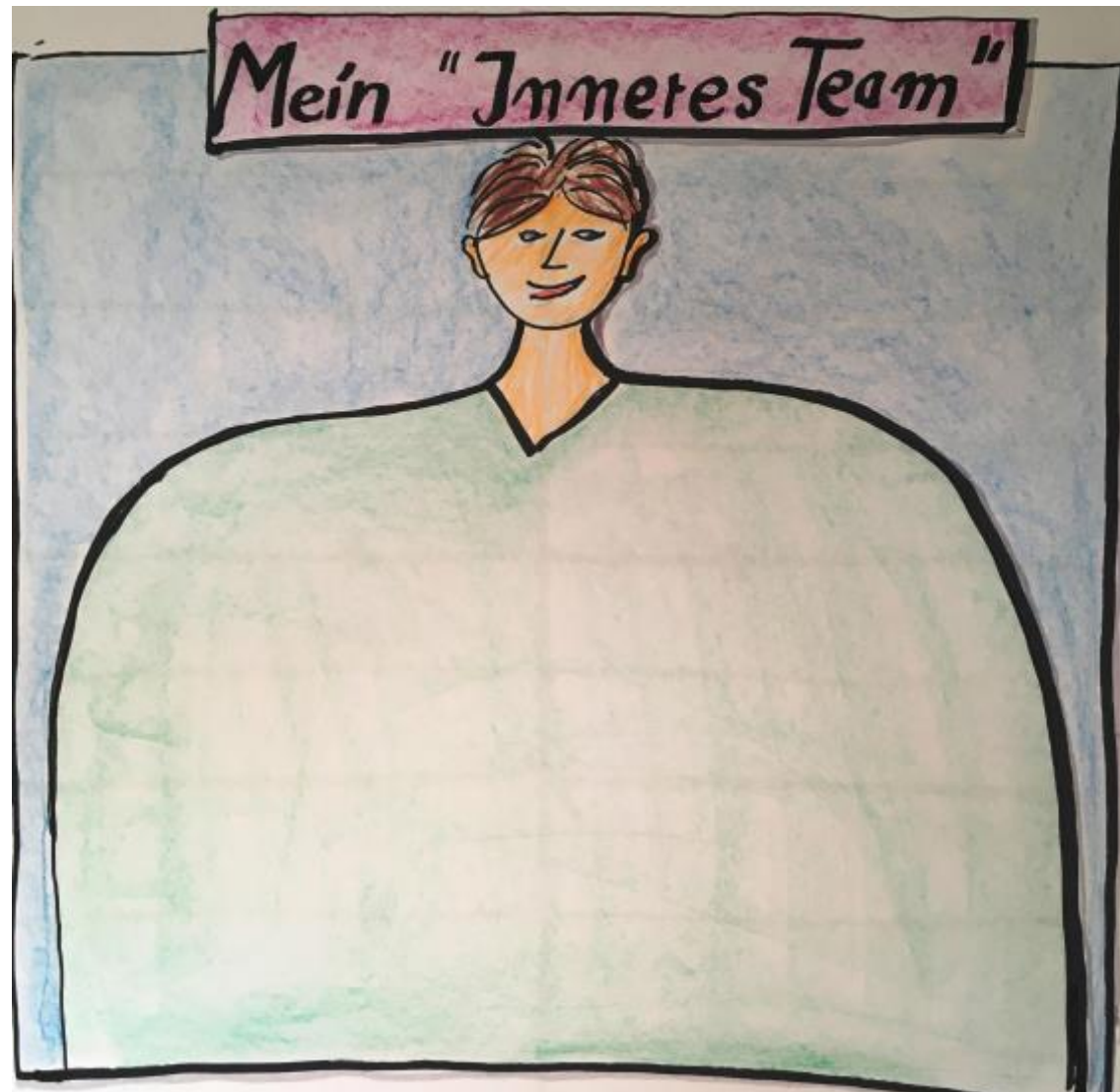
Das „Innere Team“

- Jeder Mensch hat viele Stimmen in sich. Jede Stimme ist ein Mitglied des „Inneren Teams“
- Es kann Konflikte zwischen den Teammitgliedern geben.
- Ziel des Modells ist es, diese inneren Stimmen zu erkennen und miteinander zu versöhnen.

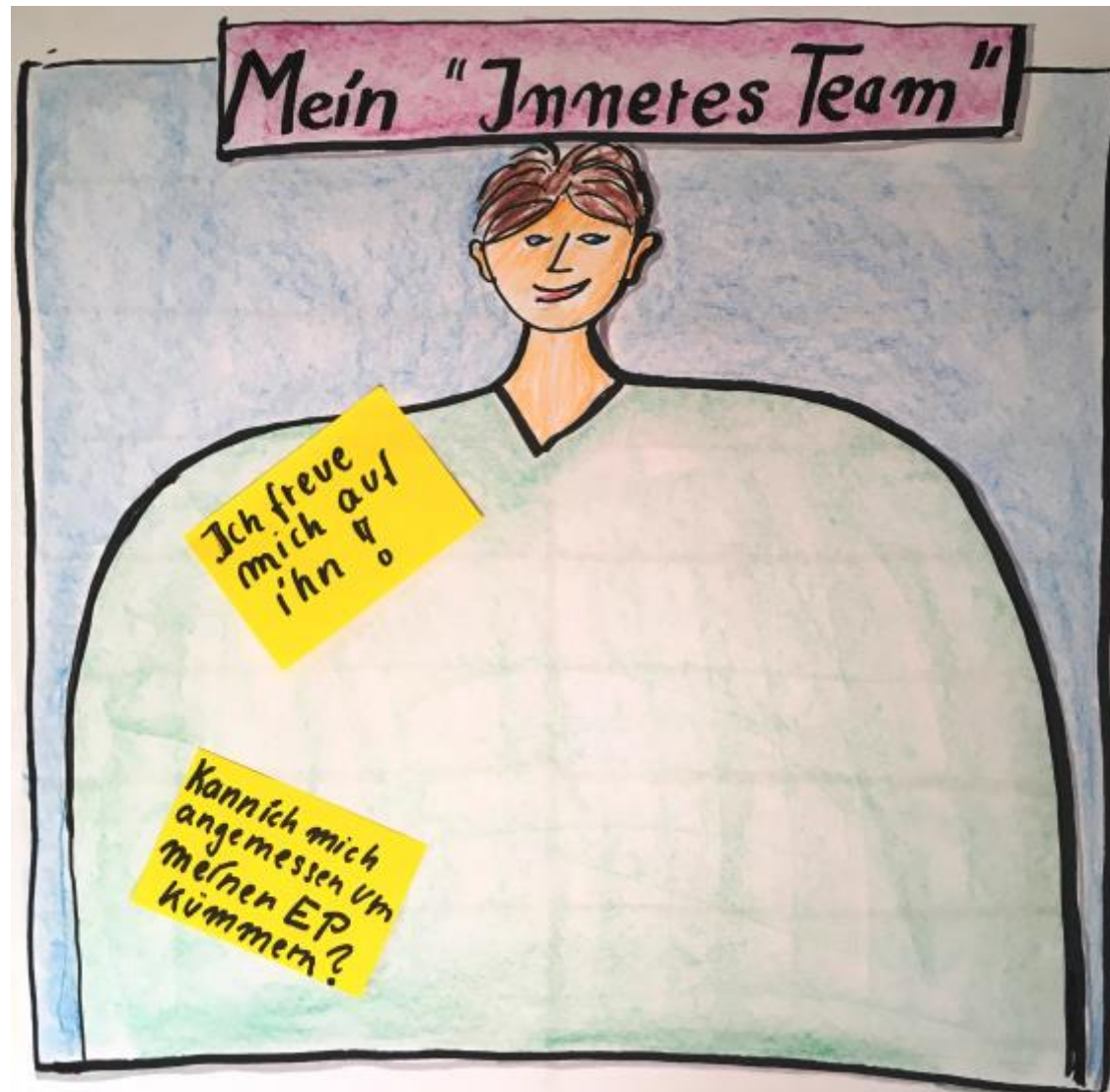
Das „Innere Team“

- Jeder Mensch hat viele Stimmen in sich. Jede Stimme ist ein Mitglied des „Inneren Teams“
- Es kann Konflikte zwischen den Teammitgliedern geben.
- Ziel des Modells ist es, diese inneren Stimmen zu erkennen und miteinander zu versöhnen.
- Die innere Klarheit wirkt sich positiv auf die Kommunikation aus.

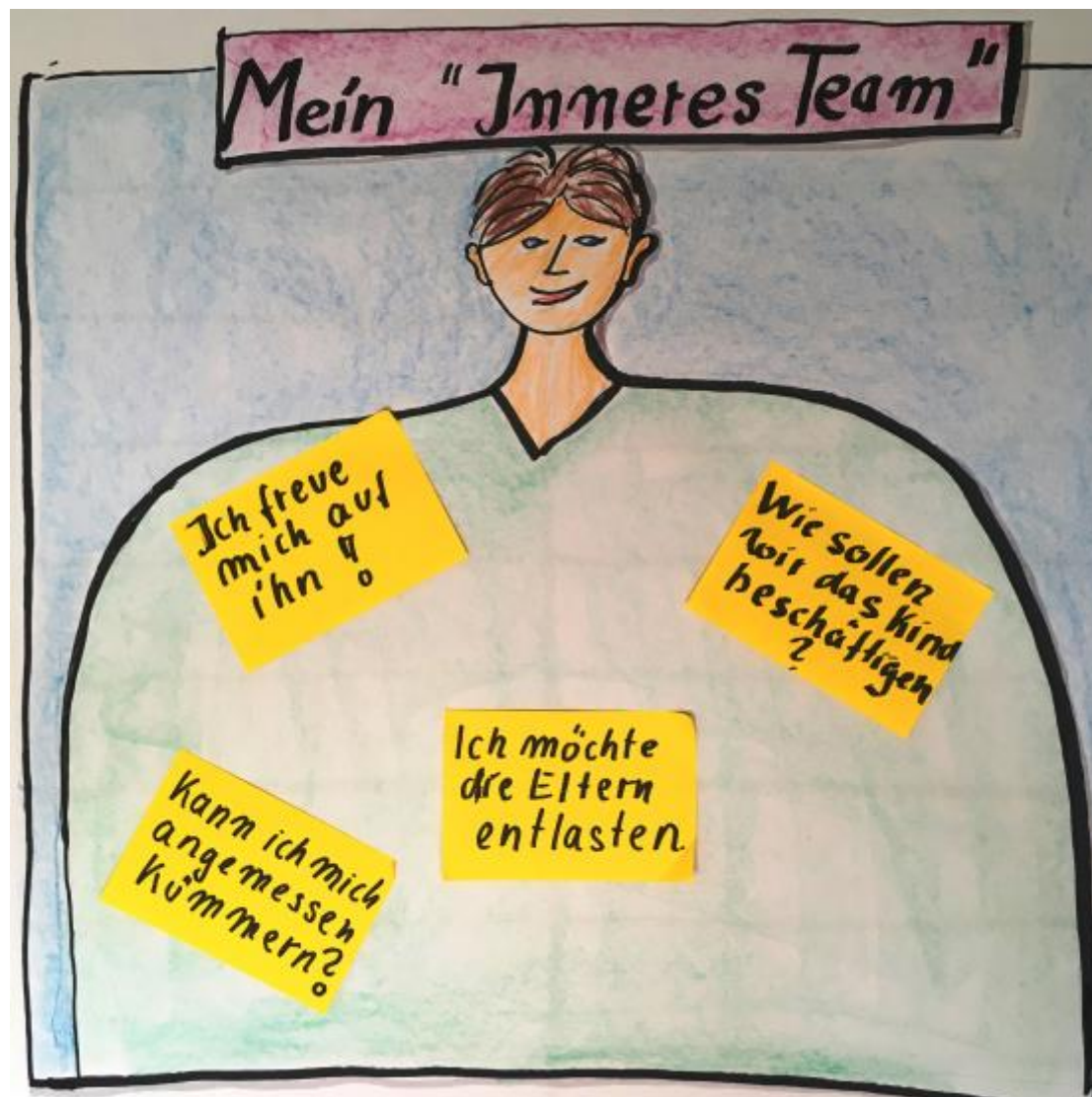
**„Unser Enkel möchte die letzte Ferienwoche
bei uns verbringen“**

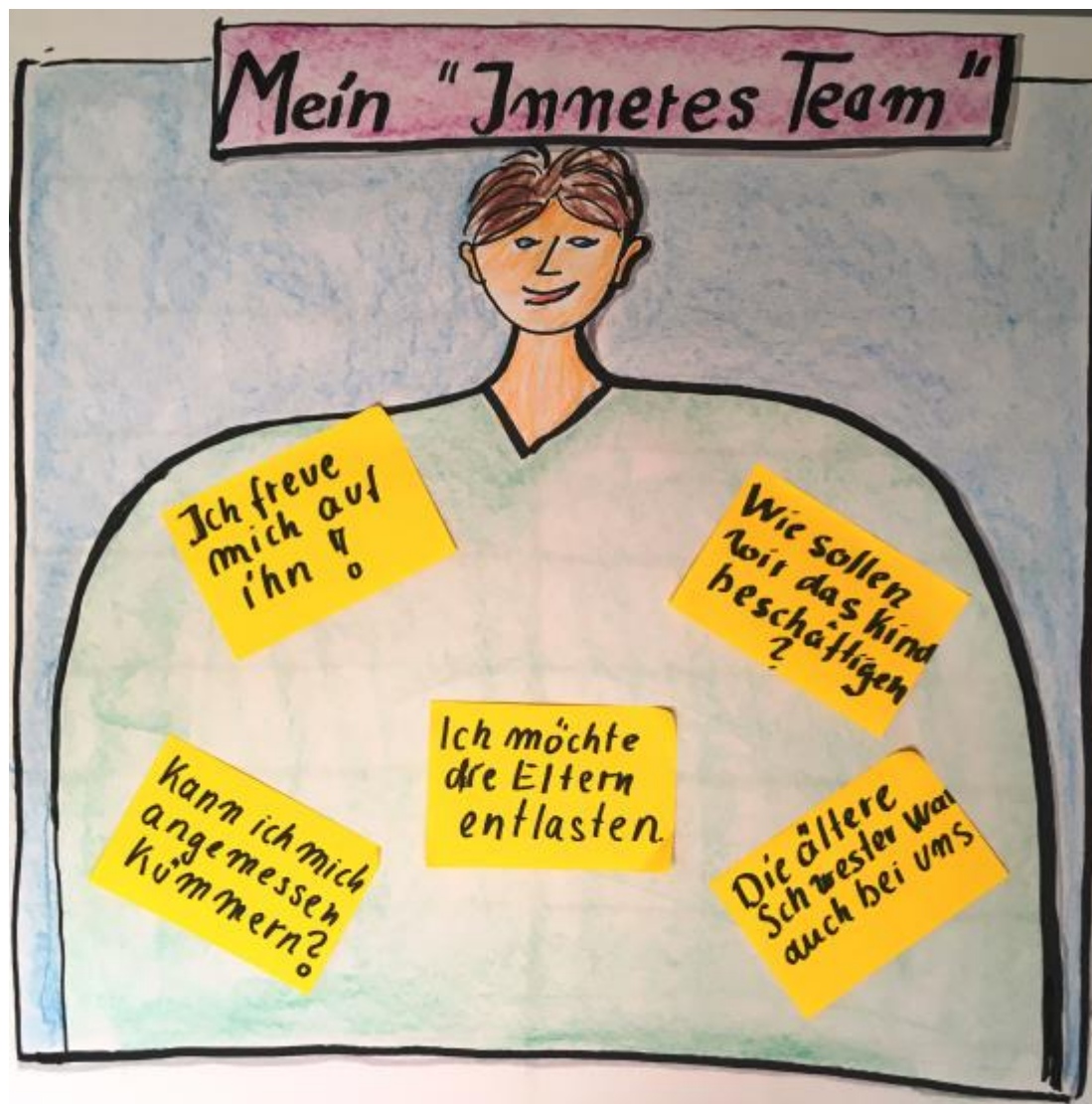


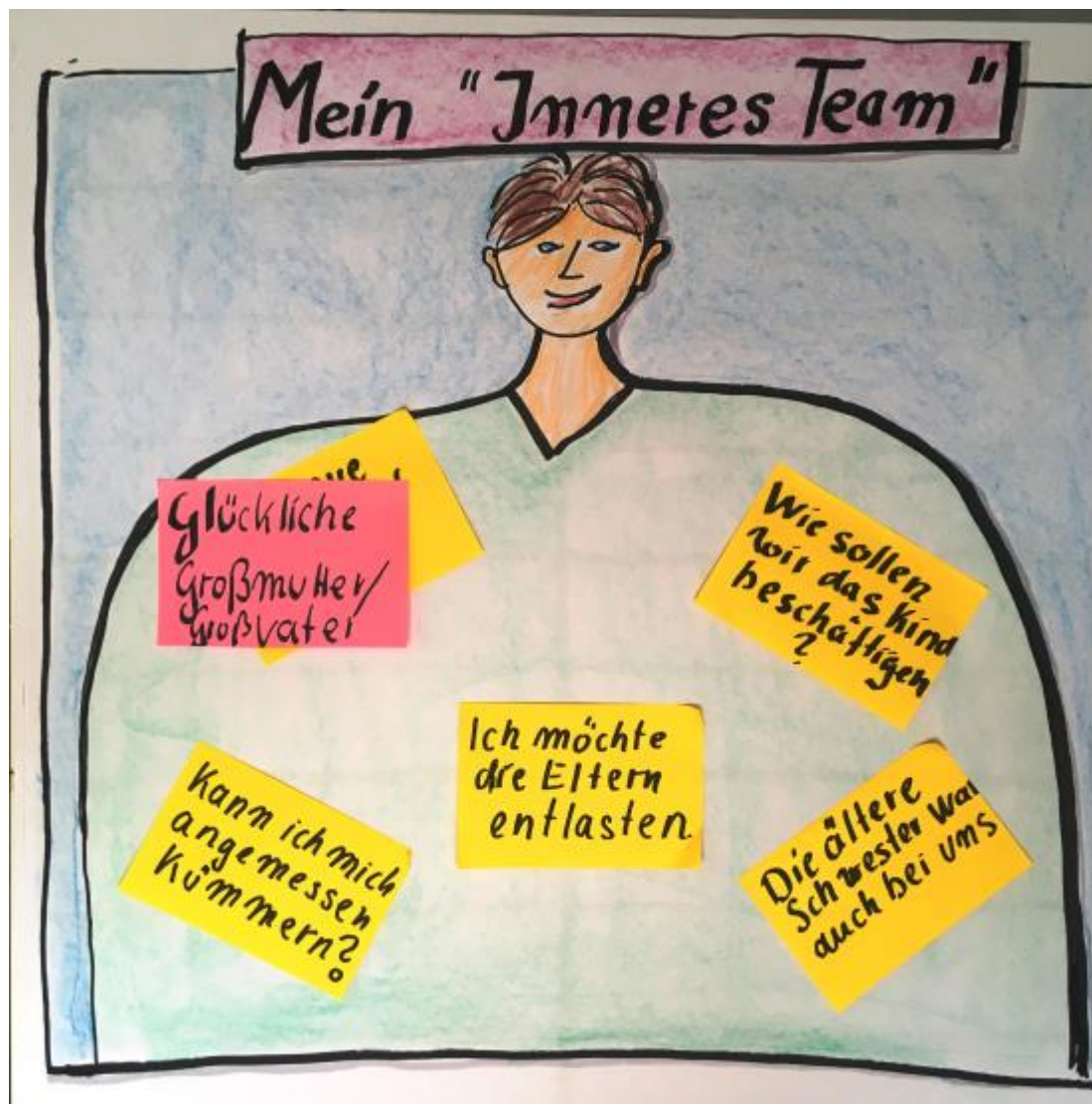


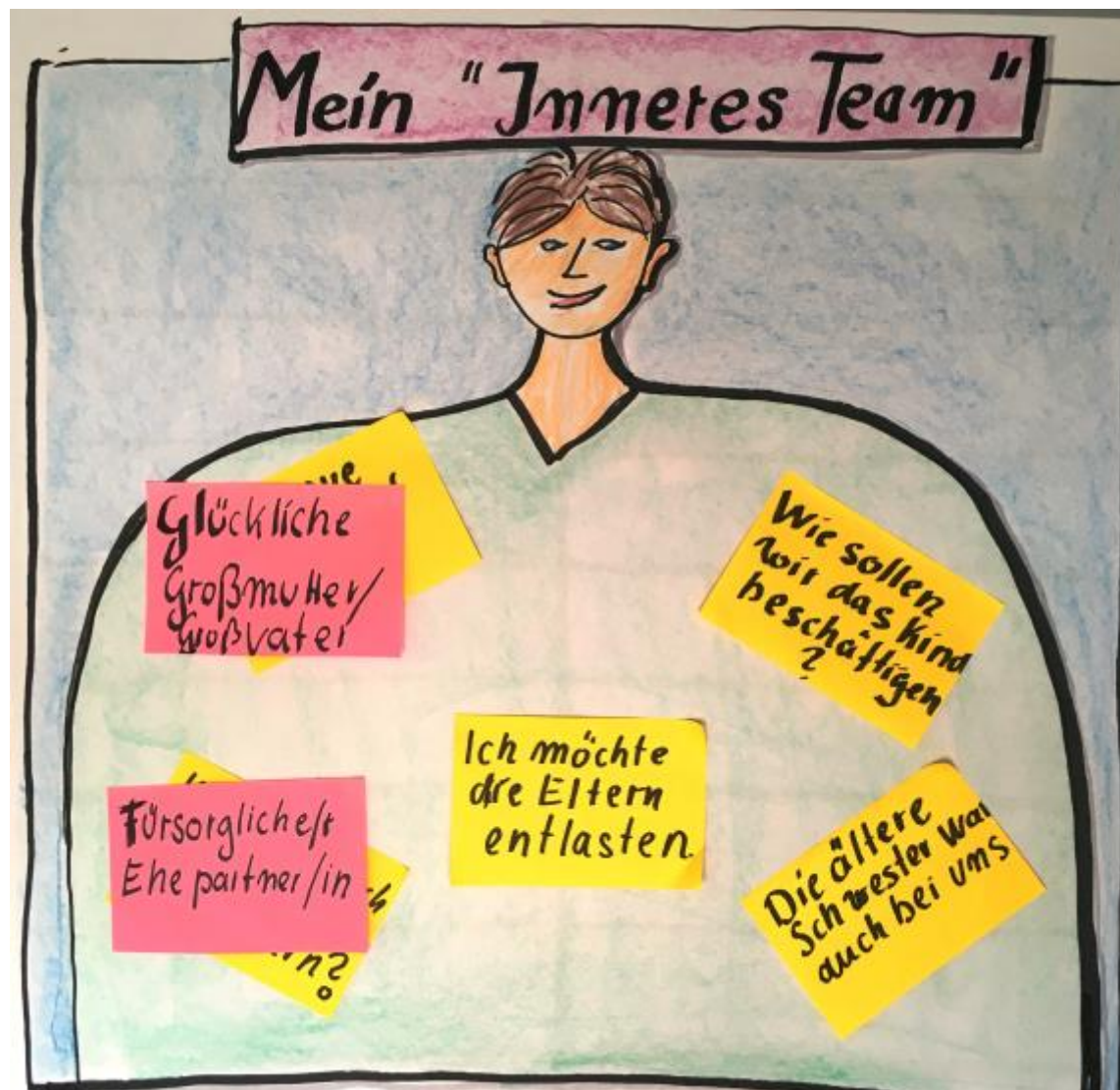


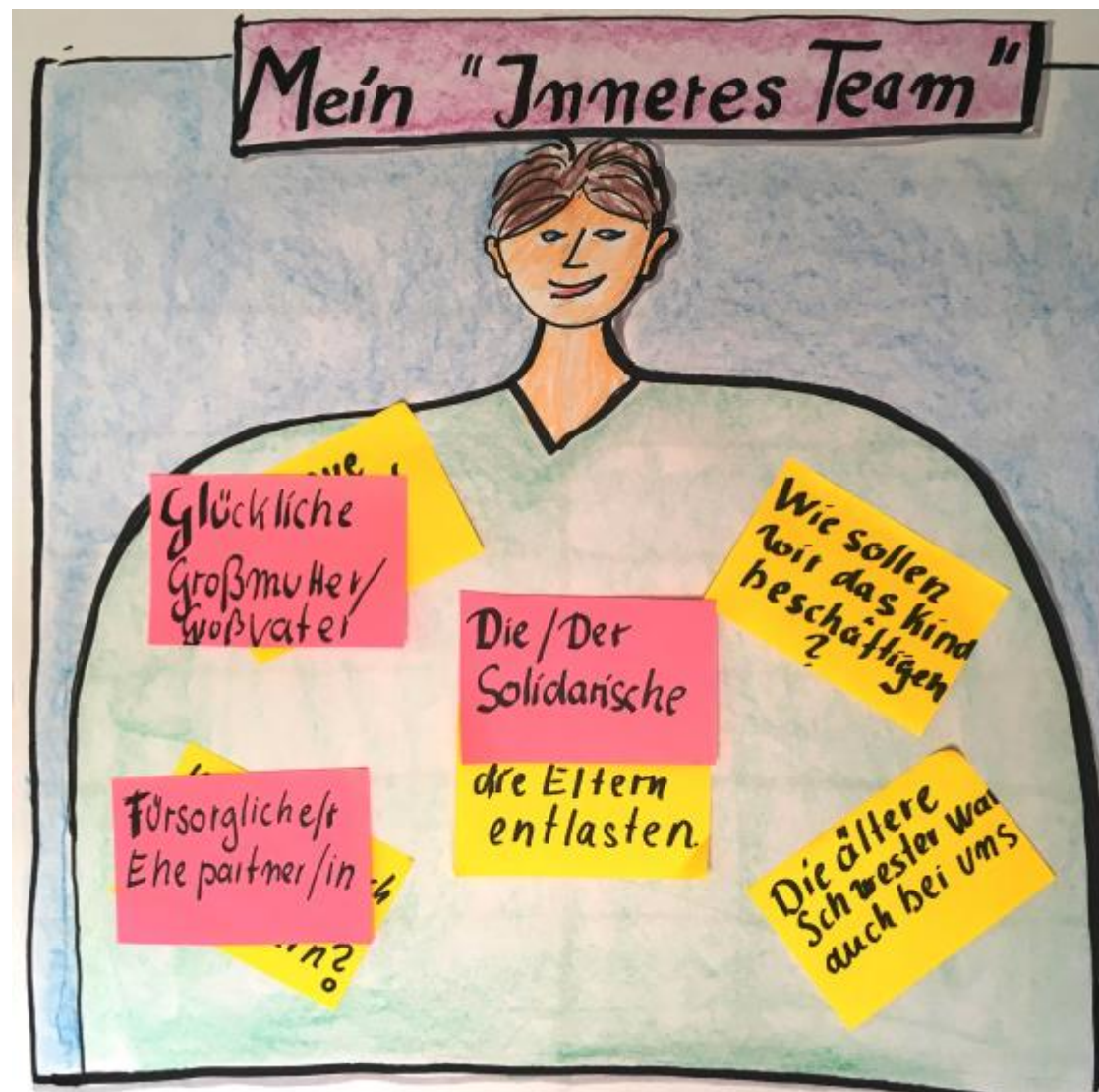


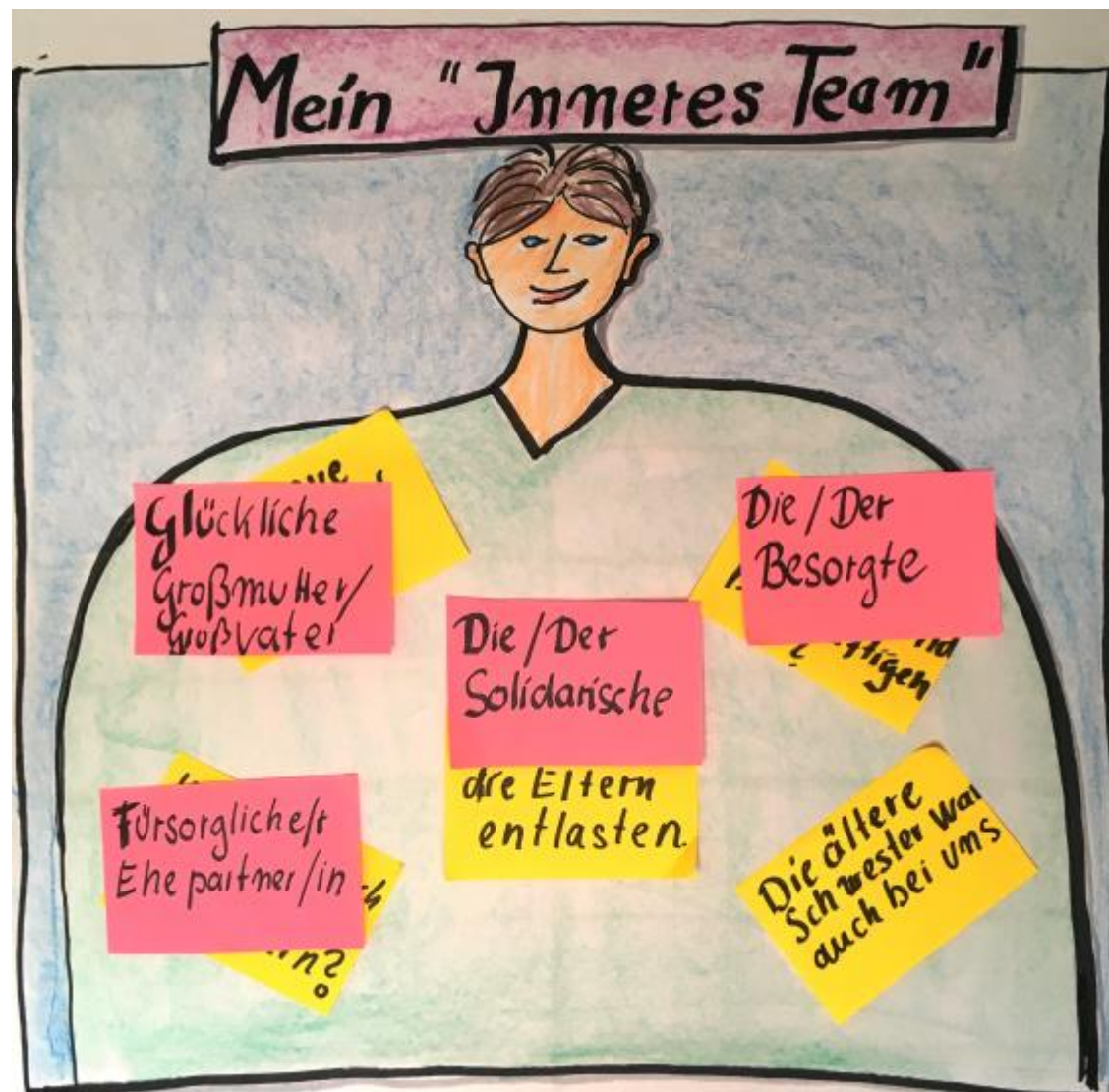


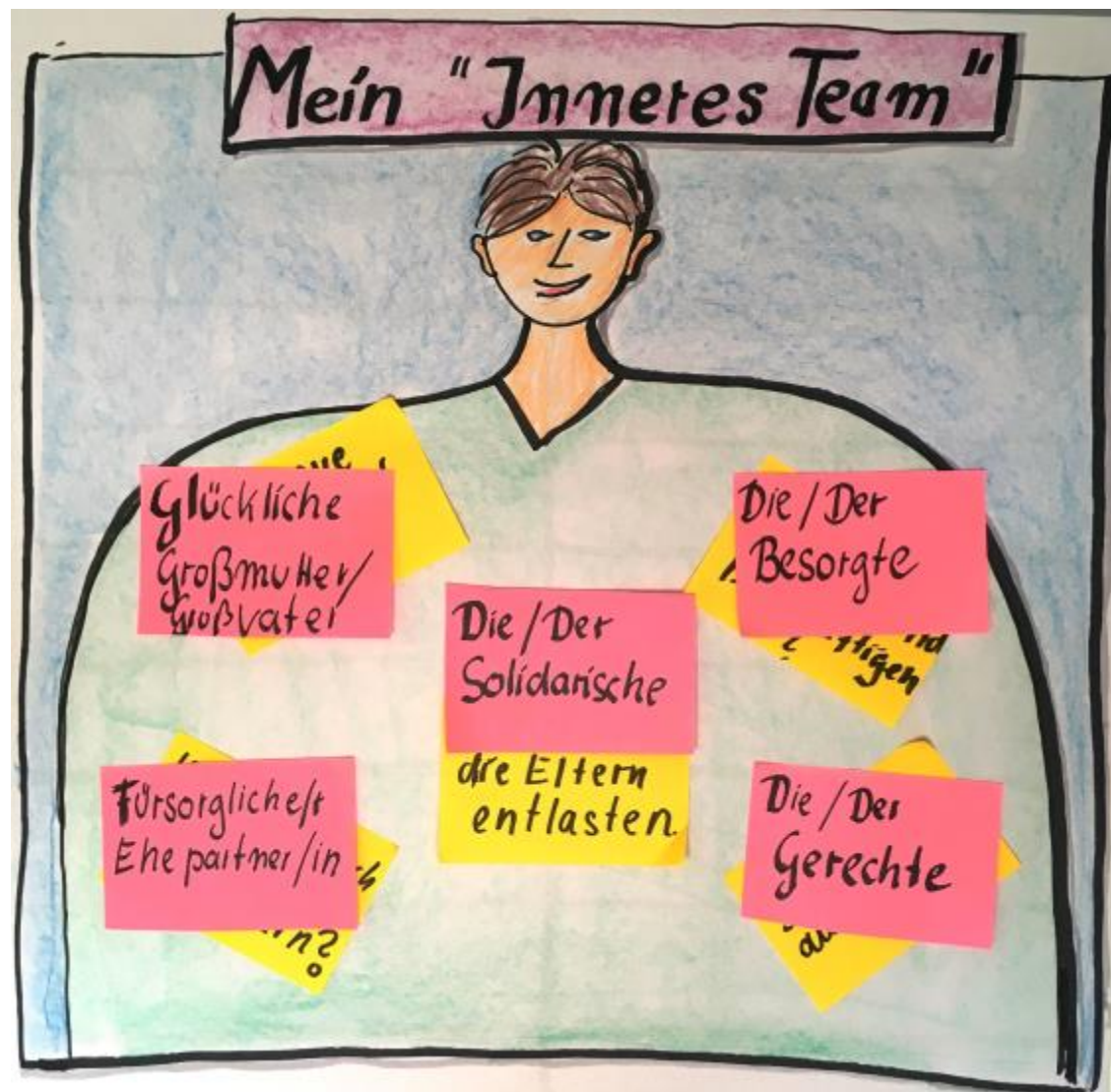












Warum ist es gut, seine Teammitglieder zu kennen?

Warum ist es gut, seine Teammitglieder zu kennen?

- Es gibt Früh-Sprecher und Spät-Sprecher.

Warum ist es gut, seine Teammitglieder zu kennen?

- Es gibt Früh-Sprecher und Spät-Sprecher.
- Auch nicht oder zu wenig bemerkte Teammitglieder sind aktiv (und werden vom GP bemerkt).

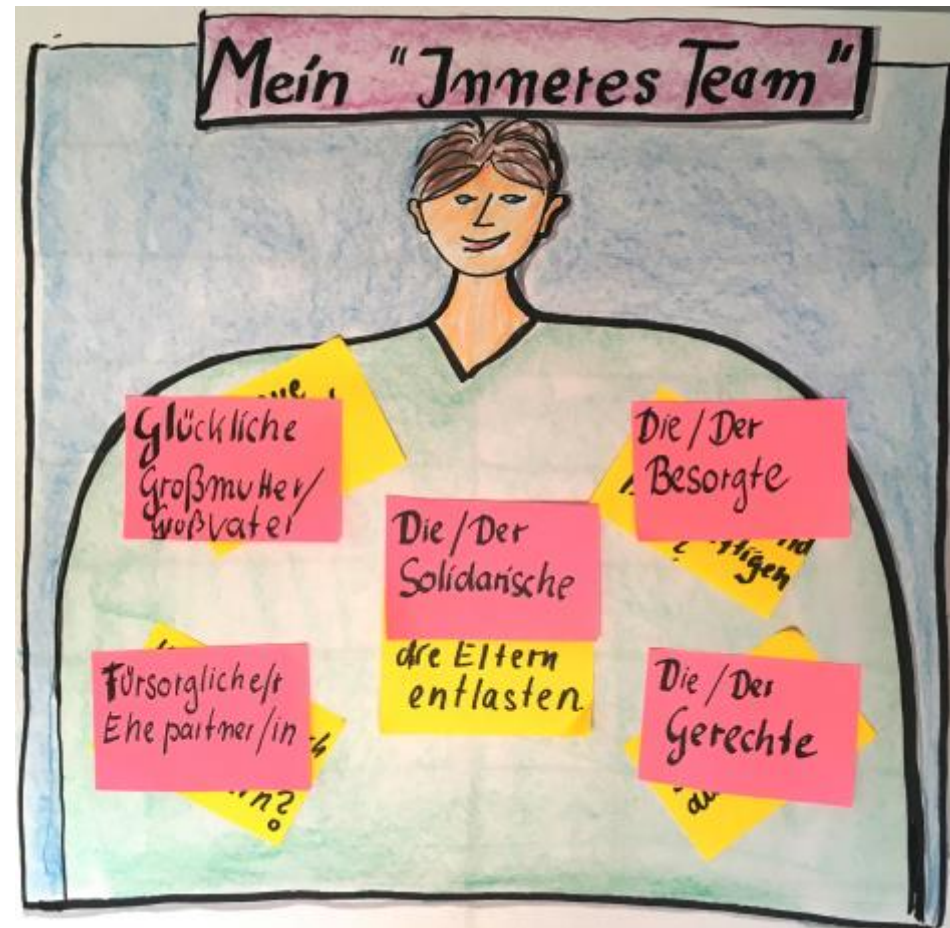
Warum ist es gut, seine Teammitglieder zu kennen?

- Es gibt Früh-Sprecher und Spät-Sprecher.
- Auch nicht oder zu wenig bemerkte Teammitglieder sind aktiv (und werden vom GP bemerkt).
- Es gibt möglicherweise Konflikte zwischen den Teammitgliedern

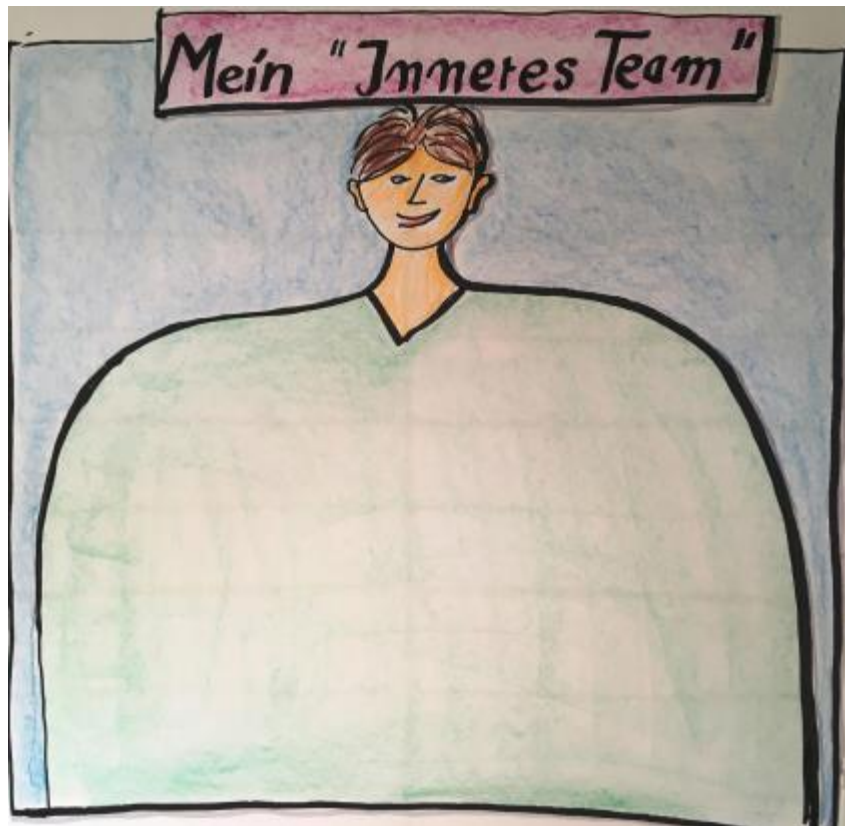
Warum ist es gut, seine Teammitglieder zu kennen?

- Es gibt Früh-Sprecher und Spät-Sprecher.
- Auch nicht oder zu wenig bemerkte Teammitglieder sind aktiv (und werden vom GP bemerkt).
- Es gibt möglicherweise Konflikte zwischen den Teammitgliedern
- Es können Kompromisse mit den Teammitgliedern vereinbart werden.

Großeltern-Beispiel: Welche der Teammitglieder geraten möglicherweise in einen Konflikt?



ÜBUNG (1): Mein „Inneres Team“ im Patientengespräch

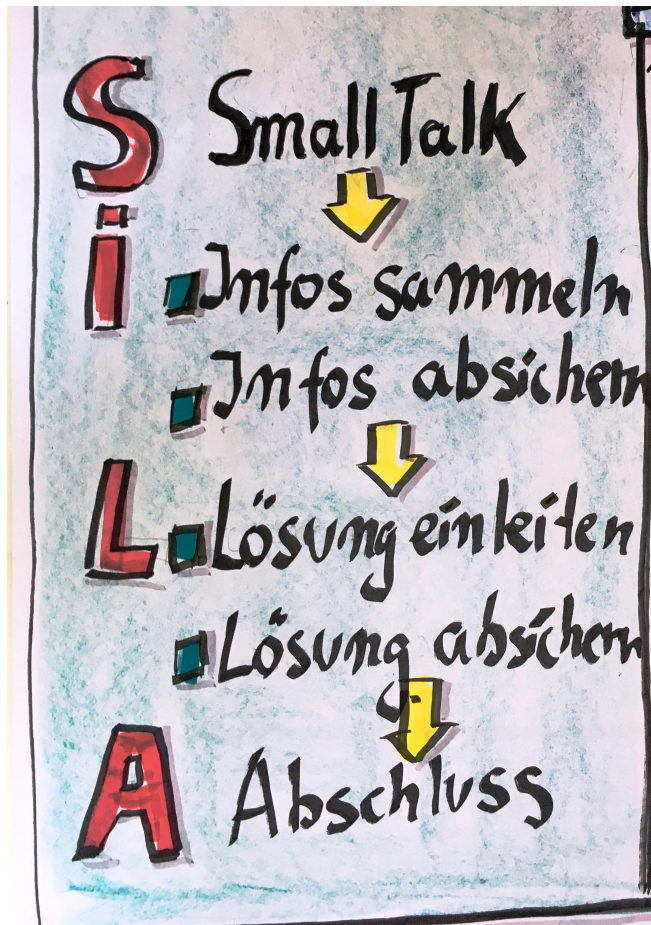


- Welche Mitglieder hat mein „Inneres Team“?
- Wie heißen sie?
- Wie lautet ihre Botschaft?

ÜBUNG (2): Mein „Inneres Team“ im Patientengespräch

- Welche Teammitglieder sind in welchen Gesprächsphasen besonders aktiv?
- Welche Konflikte kann es zwischen den Teammitgliedern geben?

Mein „Inneres Team“ im Patientengespräch



Zusammenfassung

Zusammenfassung

- Symmetrische / asymmetrische Gespräche

Zusammenfassung

- Symmetrische / asymmetrische Gespräche
- Drei Arten des Zuhörens

Zusammenfassung

- Symmetrische / asymmetrische Gespräche
- Drei Arten des Zuhörens
- Fragetechniken, Fragetrichter und „Paraphrase“

Zusammenfassung

- Symmetrische / asymmetrische Gespräche
- Drei Arten des Zuhörens
- Fragetechniken, Fragetrichter und „Paraphrase“
- Handlungsschritte nach SILA[©]

Zusammenfassung

- Symmetrische / asymmetrische Gespräche
- Drei Arten des Zuhörens
- Fragetechniken, Fragetrichter und „Paraphrase“
- Handlungsschritte nach SILA[©]
- Modell des „Inneren Teams“

Zusammenfassung

- Symmetrische / asymmetrische Gespräche
- Drei Arten des Zuhörens
- Fragetechniken, Fragetrichter und „Paraphrase“
- Handlungsschritte nach SILA[©]
- Modell des „Inneren Teams“
- Übung und Selbstreflexion: Teammitglieder im Gesprächsverlauf

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

