

Deeskalation – Beschwerden entschärfen in 5 Schritten



Behalten Sie die Nerven!

Wenn ein Patient sich bei Ihnen beschwert, sollten Sie zuerst für ein positives Gesprächsklima sorgen.

Bitten Sie den Patienten in Ihr Sprechzimmer, um dort in aller Ruhe mit ihm allein das Problem zu lösen. Somit zeigen Sie ihm, dass Sie zu einem ernsthaften Gespräch bereit und für Kritik offen sind.

Die Beschwerde dürfen Sie auf keinen Fall persönlich nehmen, auch dann nicht, wenn der Patient sich im Ton vergreift. Patienten, die sich beschweren, neigen dazu, persönlich zu verletzen. Aber der Ärger des Patienten betrifft ausschließlich den Vorfall.

Deshalb

- reagieren Sie nicht beleidigt,
- sehen Sie über persönliche Angriffe hinweg,
- konzentrieren Sie sich auf die Beschwerde und
- lassen Sie Ihre Emotionen aus dem Spiel.

Zeigen Sie Verständnis!

Der Patient, der sich beschwert, fühlt sich im Recht. Zeigen Sie ihm deshalb, dass Sie Verständnis für sein Problem haben und werten Sie die Beschwerde nicht ab. Auch dann nicht, wenn die Beschwerde Ihnen nicht gerechtfertigt erscheint.

Deeskalation – Beschwerden entschärfen in 5 Schritten



Sagen Sie zu ihm: „Ich kann Ihren Ärger gut verstehen und nachvollziehen. Schildern Sie mir bitte, ohne Wenn und Aber, wie es dazu gekommen ist, dass Sie so aufgebracht sind.“

Achten Sie dabei auf Ihre Körpersprache.

- Verschränken Sie nicht Ihre Arme, denn das signalisiert eine Abwehrreaktion.
- Halten Sie den Blickkontakt und nicken Sie zustimmend. Das zeigt Verständnis!

Hören Sie proaktiv gut zu!

Ein Patient, der sich beschwert, ist innerlich aufgewühlt und muss so richtig „Dampf ablassen“. Deshalb:

- Lassen Sie den Patienten ausreden.
- Hören Sie aktiv zu, indem Sie mit kurzen Sätzen dem Patienten zustimmen.
- Sprechen Sie dabei langsam und beruhigend.
- Fragen Sie proaktiv nach.
- Wiederholen Sie die wichtigsten Punkte mit eigenen Worten:
„Habe ich Sie richtig verstanden, dass ...“
- Widersprechen Sie nicht.
- Spielen Sie das Problem nicht herunter und versuchen Sie nicht, gute Ratschläge zu geben.

Deeskalation – Beschwerden entschärfen in 5 Schritten



Antworten Sie auf Vorwürfe des Patienten nicht mit Gegenvorwürfen. Denn sonst eskaliert die Situation und Sie werden den Patienten wahrscheinlich für immer verlieren. Besser ist es, gemeinsam mit dem Patienten eine Lösung zu suchen, indem Sie ihn fragen, wie sein Wunsch aussieht.

„Was kann ich jetzt für Sie tun? Wie wollen wir weiter vorgehen? Was erwarten Sie von mir?“

Fragen Sie nach, ob der Patient auch wirklich mit der Lösung zufrieden ist. Ist eine Lösung des Problems gefunden, dann müssen Sie diese auch unbedingt einhalten.

Entschuldigen Sie sich!

Sie müssen sich in jedem Fall bei Ihrem Patienten entschuldigen.

- „Es tut mir leid, dass Sie verärgert sind.“
- „Es tut mir leid, dass Sie solche Unannehmlichkeiten gehabt haben.“
- „Es tut mir leid, ich verstehe Ihre Wut.“

Sie müssen dem Patienten zu verstehen geben, dass Sie es ehrlich meinen und die volle Verantwortung für das Geschehen übernehmen. Auch dann, wenn es nicht Ihre Schuld ist, die zur Beschwerde geführt hat. Es bringt überhaupt nichts, die Schuld von sich zu weisen, da dies für den Patienten eine nicht zufriedenstellende Lösung ist.

Deeskalation – Beschwerden entschärfen in 5 Schritten



Im Gegenteil: Rechtfertigen Sie sich, führt das nur zu noch mehr Ärger und der Patient wird im wahrsten Sinne des Wortes explodieren. Gehen Sie auf den Patienten ein und versuchen Sie das Problem zu seiner Zufriedenheit zu lösen.

Denken Sie daran: Wer Schuld auf sich nimmt, dem wird auch schneller vergeben.

Wenn Sie einen Patienten um Entschuldigung bitten, dann wird er wahrscheinlich noch mehr von Ihnen angetan sein, als vor der Beschwerde.

Bedanken Sie sich!

- Das Ende eines Gesprächs sollte positiv verlaufen.
- Zeigen Sie Ihrem Patienten, dass Sie ihn auch in Zukunft als Patient behalten möchten.
- Bedanken Sie sich bei ihm für das Gespräch und die Offenheit.
- Vergewissern Sie sich, dass der Vorfall nun auch wirklich für den Patienten aus der Welt geschafft ist.
- Betonen Sie, dass Sie kontinuierlich daran arbeiten, die Praxisabläufe zu verbessern.
- Überprüfen Sie zu einem späteren Zeitpunkt, ob der Patient auch tatsächlich Ihr Patient geblieben ist.