




Top im Gesundheitsjob

Alexander Seidl

Freundlich, aber bestimmt

Die richtigen Worte finden
in Gesundheitsberufen



 Springer

Freundlich, aber bestimmt

Die richtigen Worte finden in
Gesundheitsberufen

14. Gesundheitspflegekongress

05.11.2016





Alexander Seidl

2 Ebenen

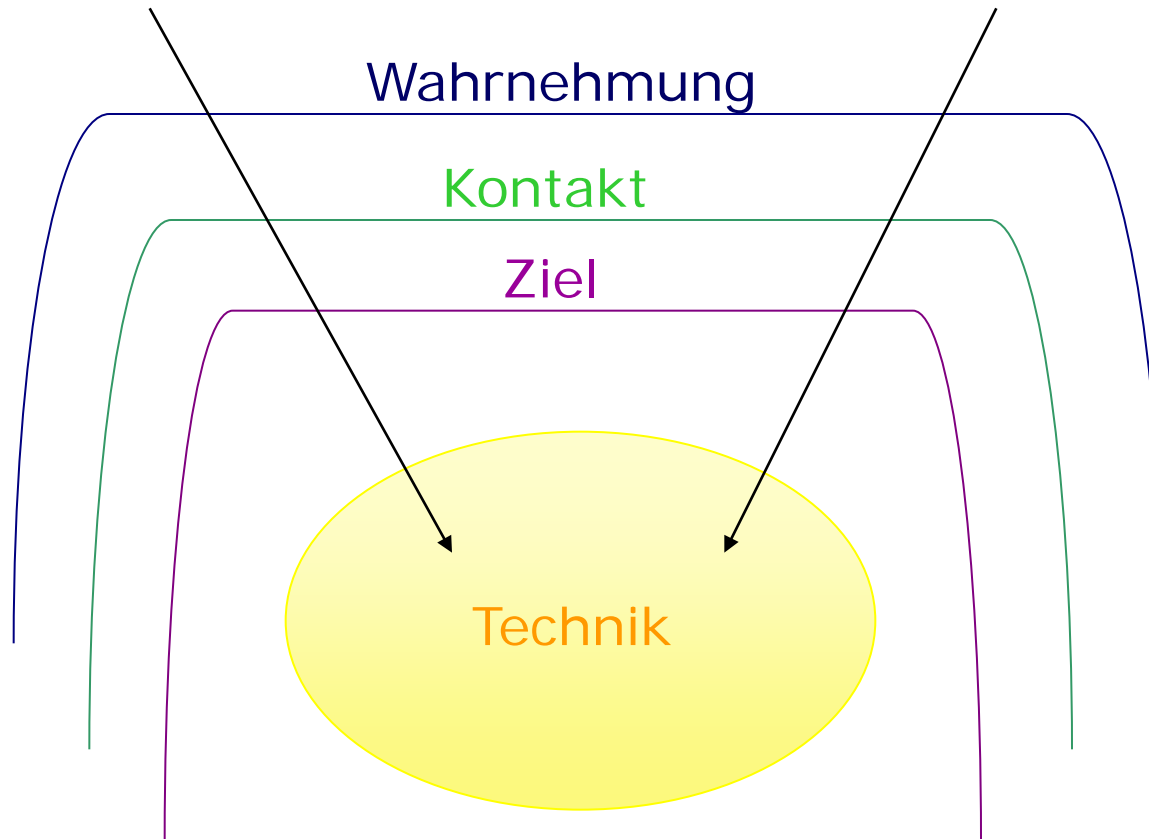
Mensch

Sache

Harvard Verhandlungsmodell

		Sache	
		hart	weich
Mensch	hart		
	weich		

3-Rahmen-Modell



Wahrnehmung vs. Interpretation

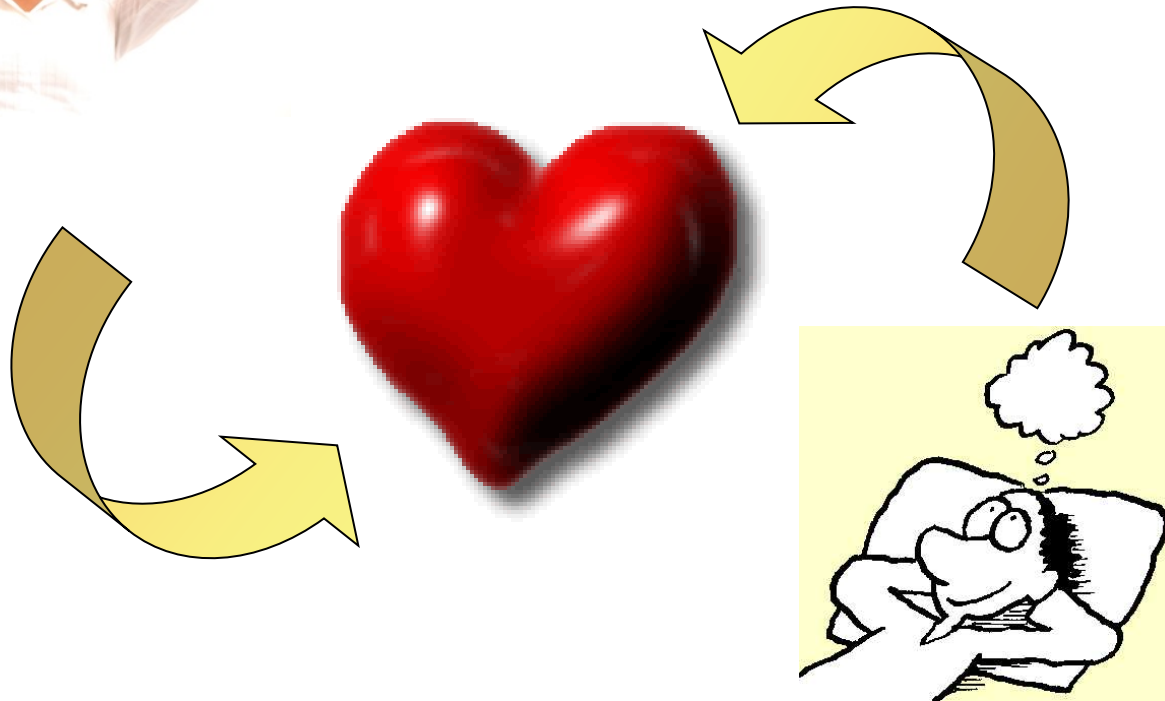
EROLIE OSTERN



Ziel

„...was willst du **SCHON?**“

Was beeinflusst Emotionen?



Stolpersteine zur Wunscherfüllung



1. Klar formulieren statt verzweifelt dreinschauen
2. Seien Sie nicht zu lieb
3. Ein Apfelbaum kann keine Birnen geben
4. Sagen Sie klar, was Sie wollen

Vor jeder Bitte / jedem Wunsch:

Frage dich:

Ist dieser Wunsch / diese Bitte

1. Angemessen
2. Erfüllbar

6 Elemente einer Bitte

1. Den Adressaten
2. **Den Hintergrund** (Verständnis)
3. Den Zeitrahmen
4. **Den konkreten Wunsch** (wirklich konkret 😊)
5. Reaktion abwarten
6. Bedanken nach Zusage

Was mach ich, wenn der andere „Nein“ sagt?

„Ja, darf der denn des?“

S.A.B.T.A.

Souveränes

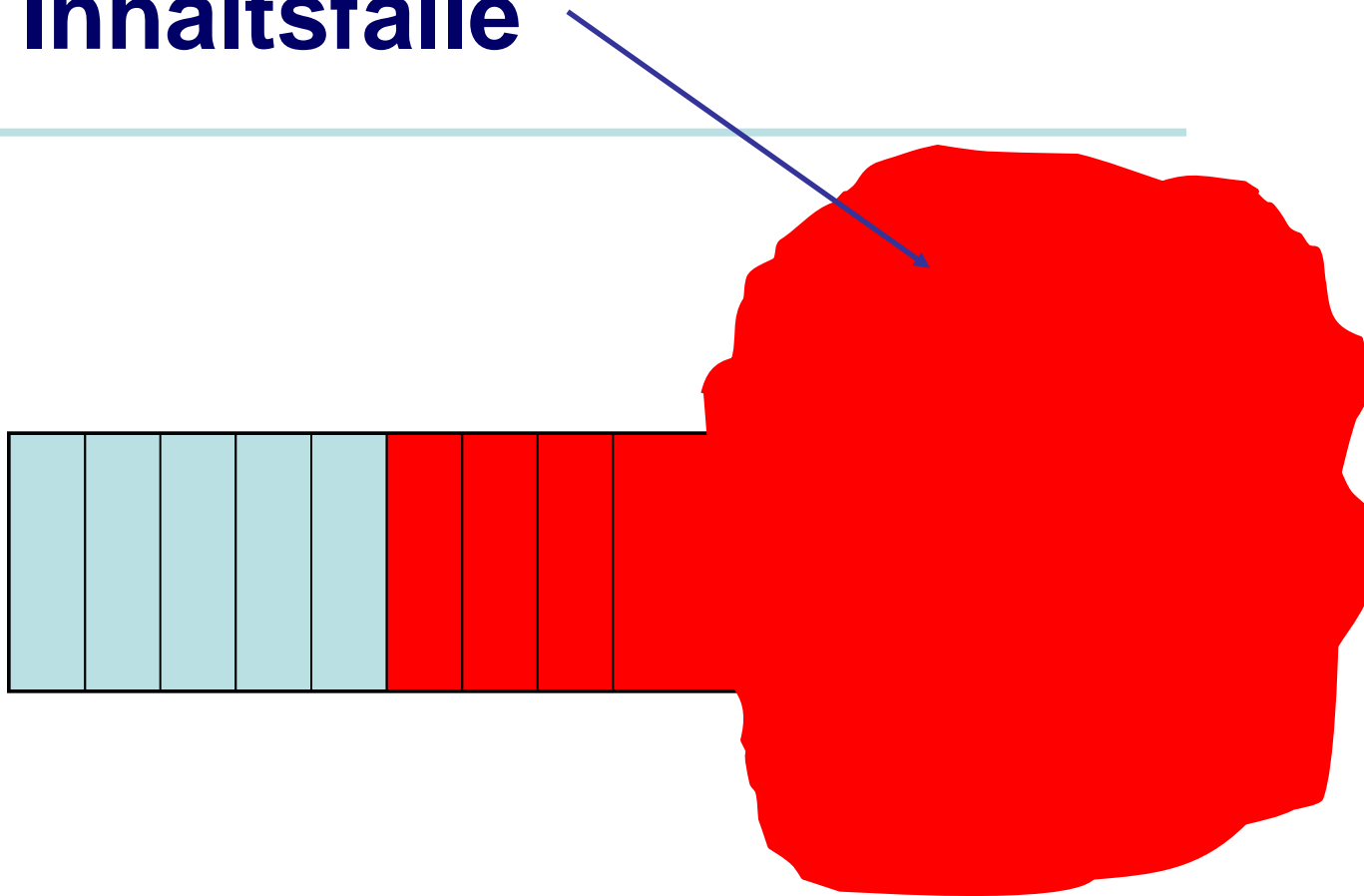
Auftreten

Bei

Totaler

Ahnungslosigkeit

Die Inhaltsfalle



„Aus der Schusslinie gehen“

Was mach ich bei überraschenden Angriffen?

1) Keep cool

- Atmen
- Nicken
- Klug schauen
- Aus der Schusslinie

2) Zeitschinderfragen

- Wie meinen Sie das / Was meinen Sie damit / Worum geht's Ihnen jetzt?
- Was sollten wir jetzt machen?

Sieben rhetorische Tipps gegen Vorwürfe, Angriffe, Widerstände und in Diskussionen

1. Klartext sprechen und Spielregeln erklären
2. Einwand als Anregung nutzen
3. Rekontextualisieren
4. Eigenes Argument durch die Werte des Anderen untermauern
5. Versteckte Zustimmung nutzen
6. Verständnis zeigen, aber beharrlich bleiben
7. Hinterfragen

Einwandbehandlung

- Einwand als Anregung nutzen

...wichtiger Punkt / stimmt, das gehört berücksichtigt...

...und genau deshalb reden wir darüber / sitzen wir beisammen...

...Das heißt, was können wir jetzt tun?

WANN?

Einwände wie: zu wenig, zu viel, zu kurz,...

Einwandbehandlung

- Re-Kontextualisieren

Die Frage/das Thema ist nicht...,
sondern...
und daher... (Frage wiederholen)

WANN?

Bei Themenwechsel (Schauplatzwechsel) statt Antwort

Einwandbehandlung

- Versteckte Zustimmung nutzen
„Ja, aber...“

Das heißt, es geht nicht um...(Thema), sondern um...(Einwand)

(Thema) ist also OK, wir müssen nur einen Weg finden, um (Einwand) zu lösen

WANN? Bei jedem „Ja, aber“

Einwandbehandlung

- Eigenes Argument durch Werte des anderen untermauern.

Ich nehme an, Ihnen ist auch wichtig, dass das (schnell/leicht/gut/problemlos/sicher/...) geht.

Eben. Und deshalb möchte ich, dass wir...

WANN? Bei unbegründeten Ablehnungen, gut in Kombination mit anderen Einwandbehandlungen (bei: das geht nicht, das kann man nicht, das wird nichts,...)

Einwandbehandlung

- Klartext sprechen und Spielregeln erklären

Was Sie jetzt machen ist, mich persönlich zu beleidigen
(=Klartext)

Lassen Sie uns bitte bei der Sache bleiben und nicht
persönlich werden, OK? (Spielregeln)

WANN? Bei unangemessenen Gesprächsstil, wenn sich
ein Gespräch in die falsche Richtung entwickelt
(Metakommunikation)

Einwandbehandlung

- **Hinterfragen**

- (Stopp,) worum genau geht es? bzw. „Worum geht es Ihnen mit dieser Frage?“
- Was meinen Sie damit / Wie meinen Sie das?
- Was genau ist passiert, dass Sie den Eindruck haben,...
- Was ist Ihre Idee/Vorstellung?
- Wie genau kann ich Ihnen jetzt helfen?
- Was täts noch brauchen, damit´s passt?
- Weil...? Bzw. Und...?

WANN? Bei Allgemeinplätzen, Menschen, die nicht auf den Punkt kommen, Persönlichen Untergriffen

Achselschweiß & Mundgeruch

- Goldene Brücke
- Wahrnehmung
- Vorschlag
- Nutzen

Vielredner unterbrechen

- Name
- Wertschätzung
- Rückführen zu Thema / Frage

health care communication

ist Ihr Partner in den Bereichen:

Stärken.Entwickeln - Schulung durch HCC
Veränderung.Leben - Beratung durch HCC
Bildung.Organisieren - Unterstützt durch HCC

Das Team von HCC steht gerne
zu Ihrer Verfügung!

health care communication
Lerchengasse 36/10
A-1080 Wien
Tel: +43 1 409 18 33
Fax: +43 1 409 18 33 99
Mail: office@healthcc.at
www.healthcc.at

