

Diana Runge



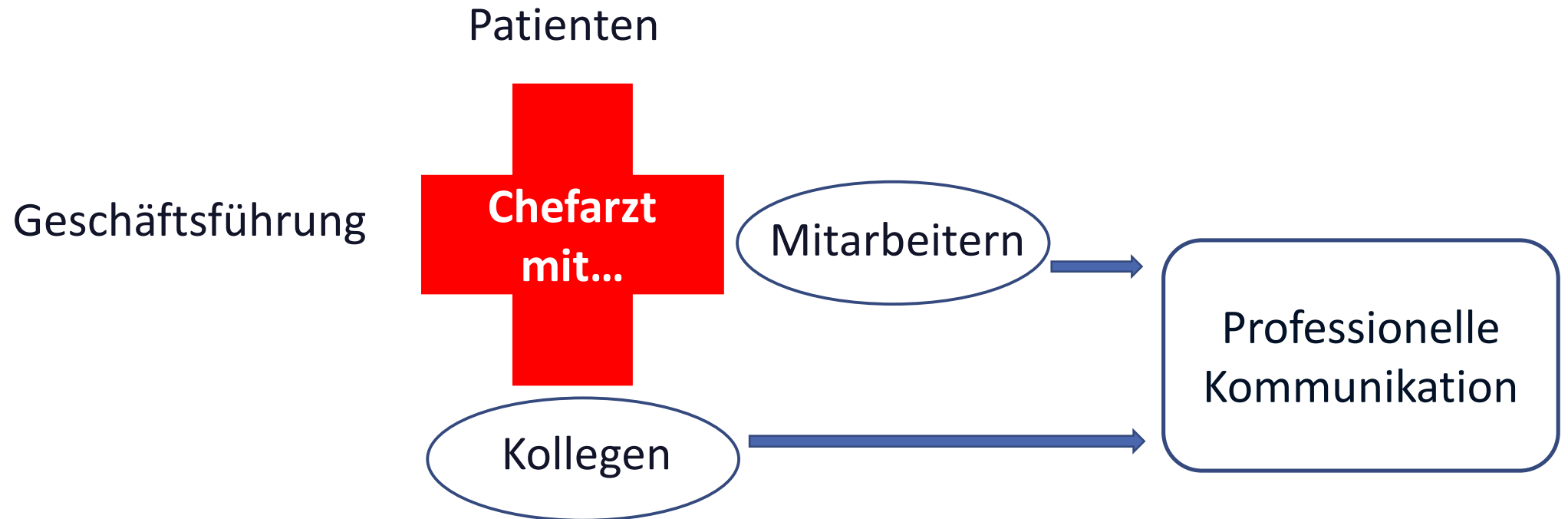
Kommunikationstricks

CHEFARZT MIT MITARBEITERN UND KOLLEGEN

www.dianarunge.de



Kommunikation in der Klinik





Förderliche Kommunikation

- Ich-Botschaften
-> „Ich schlage vor, dass...“ / „Ich finde es schade, ...“
- Zielorientierte Fragen
-> „Was könnte die Situation verbessern?“
- Offene Fragen
-> „Was möchten Sie?“ / „Wie ist Ihre Meinung dazu?“



Klare Kommunikation

- müssen = wollen
-> „Ich werde diese Aufgabe erledigen.“ (anstatt: Ich muss noch zu dem Termin.)
- Versuchen = machen
-> „Ich kümmere mich darum.“
- Allgemein = konkret
-> „Wir haben noch drei Tage Zeit.“ (anstatt: Die Zeit läuft uns davon.)
- Nicht schlecht = gut
-> „Ihre Operation war gut.“



Gesprächsstörer

- **Bewerten**
-> „Sie denken da falsch!“
- **Vorwürfe**
-> „Sie hätten auf jeden Fall...“
- **Unterstellen**
-> „Das machen Sie doch sowieso nur, weil...“
- **Überreden**
-> „... das sind Sie uns schuldig.“



Gesprächsstörer II

- Verallgemeinern
-> „ständig...“ / „immer...“ / „nie...“
- Herunter spielen
-> „Stellen Sie sich nicht so an.“
- Killerphrasen
-> „Das haben wir immer so gemacht.“
- Weichmacher
-> „irgendwie...“ / „könnte...“ / „würde...“ / „vielleicht...“



Praktisches Beispiel: Kommunikationsquadrat

(nach Friedemann Schulz von Thun)

1 Botschaft, (mindestens)
4 Aussagemöglichkeiten.

Beispiel,
Chefarzt zum Moderator:
„Die Besprechung hat heute
lange gedauert.“

Sachinhalt (ich informiere über) „Ich bin spät dran.“	Appell (an den anderen) „Ich wünsche mir kürzere Meetings.“
Selbstkundgabe (ich gebe preis von mir) „Die Verspätung ärgert mich, Zuverlässigkeit ist mir wichtig.“	Beziehung (zum anderen) „Du hast es echt nicht drauf.“ – oder (positiv) „Tut mir leid, heute war es echt schwierig.“



„Transfer-Übung“

Welche „förderliche Kommunikation“ möchten Sie ab sofort anwenden?

Welche „klare Kommunikation“ möchten Sie mit Ihrem Team umsetzen?

Entlarven Sie „Gesprächsstörer“ – und fordern Sie z.B. „Ich-Botschaften“ ein.



Vielen Dank!

Interessiert an Webinaren
oder Management Coaching?

Schreiben Sie mir oder
rufen Sie an:

runge@dianarunge.de

Tel. +49 179 96 007 96