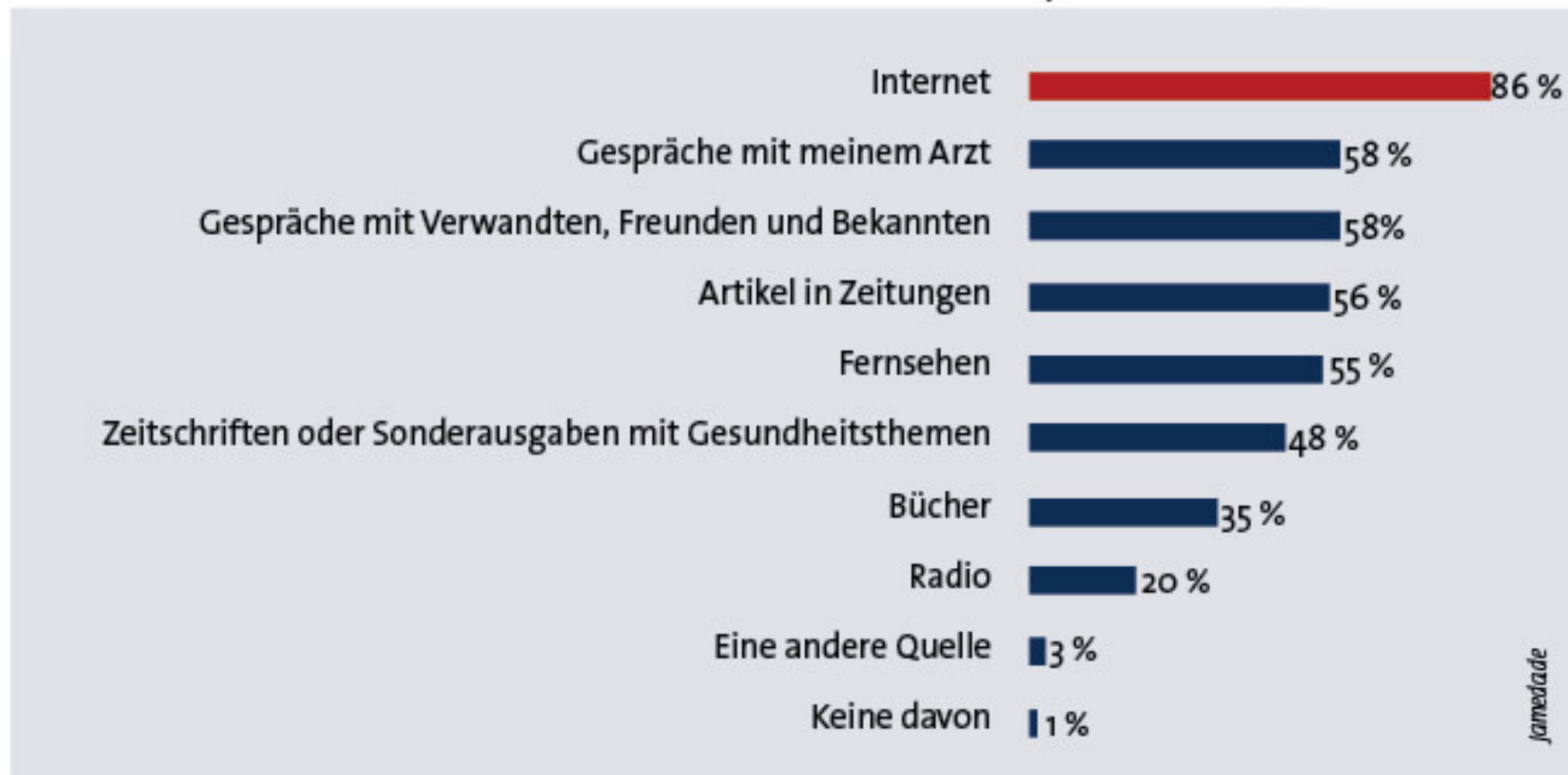


AUS DER PRAXIS FÜR DIE PRAXIS

DER RICHTIGE UMGANG MIT PATIENTEN

Jürgen Pagel, PT, MT, Masseur - Praeventfit - Kreuzäckerstr. 3-2 - 71717 Beilstein - info@juergenpagel.de

INFORMATIONSQUELLEN



WELCHE PATIENTENTYPEN KENNEN SIE?

- ▶ Der Nörgler
- ▶ Der Besserwisser
- ▶ Der Angsthase
- ▶ Der Schwätzer
- ▶ Der Hypochonder
- ▶ Bekannte des Chefs
- ▶ Kennen Sie noch andere?

SCHWIERIGE SITUATIONEN UND DEREN LÖSUNGEN

- ▶ Wie erreiche ich eine empathische Haltung gegenüber unsympathischen Patienten?
- ▶ Wie gehe ich mit Kritik um?
- ▶ Wie kommuniziere ich aktiv unangenehme Situationen? (z.B. Gerüche)
- ▶ Wie motiviere ich "Besserwisser"?
- ▶ Wie entstehen Aggressionen?

UNTERSCHIEDLICHE HIRNBEREICHE

- ▶ **Stammhirn: grün, vergangenheitsorientiert;**
- ▶ **Zwischenhirn: rot, gegenwartsorientiert;**
- ▶ **Großhirn: blau, zukunftsorientiert.**

STRUCTOGRAMM

- ▶ Jeder Mensch besitzt sein eigenes individuelles Structogramm.
- ▶ Das Structogramm setzt sich aus den drei Dominanzen - grün, rot, blau - zusammen.
- ▶ Es gibt dabei kein besser oder schlechter, richtig oder falsch, gut oder böse und hat auch nichts mit Intelligenz zu tun!
- ▶ Diese Zuordnung besagt lediglich, dass jeder Mensch „anders“ ist und entsprechend „behandelt“ werden sollte.

STAMMHIRN – DER GEMÜTLICHE

- ▶ Diese Menschen haben starke Instinkte.
- ▶ Sie legen Wert auf Essen und Trinken, gastfreundliche Rituale und Gemütlichkeit.
- ▶ Sie mögen es bequem, ruhig, geborgen und entspannt. Durch die Orientierung des Stammhirns in der Vergangenheit bauen sie auf ihren Erfahrungen und mögen keine bzw. nur wenige Veränderungen.
- ▶ Sie fürchten sich vor Umstellungen oder Neuerungen.
- ▶ Sie denken an eventuelle Probleme und Schwierigkeiten und sind skeptisch gegenüber Neuem und Unerprobtem. Kontakte mit Menschen sind ihnen wichtig.
- ▶ Sie haben ein Gespür für Menschen, sind an ihren Lebensumständen interessiert und fühlen sich in einer gemütlichen Atmosphäre sehr wohl.

UMGANG MIT STAMMHIRN-PATIENTEN

- ▶ Reden Sie diesem Patiententypen gut zu.
- ▶ Denn er braucht Bestätigung, dass er auch die richtige Entscheidung treffen wird.
- ▶ Im Beschwerdemanagement haben Sie die Chance, diesen Patienten auch weiterhin zu binden, indem Sie auf die Person eingehen und die Beschwerde annehmen.
- ▶ Es besteht jedoch auch das Risiko, wenn seine Beschwerde nicht angenommen wird, dass er dies überall weitererzählt und die Praxis nicht mehr aufsucht.

ZWISCHENHIRN -DER AUTORITÄRE

- ▶ Diese Patienten haben eine starke Autorität.
- ▶ Sie haben einen gewissen Status, den sie leben und ausleben. Ihnen sind bestimmte Dinge - wie das äußere Erscheinungsbild und Anerkennung - sehr wichtig.
- ▶ Spontanität, Entschlussfreudigkeit und Risikobereitschaft sind Merkmale, die einen rot dominierten Patienten erkennen lassen.

ZWISCHENHIRN

- ▶ In der Praxis erkennen Sie diese Patiententypen an ihrer Ungeduld, die sich bei langen Wartezeiten vor Behandlungsbeginn mit Wut und auch lautstarkem Ärger bemerkbar macht.
- ▶ Bei Entscheidungen bezüglich bestimmter Versorgungsformen sind sie sehr spontan und möchten meist nur das Beste.
- ▶ Sie gehören auch gern zu den Menschen, die als erste etwas Neues haben.
- ▶ Bei Beratungsgesprächen möchten diese Patiententypen keine Einzelheiten erfahren, sondern nur Fakten hören.
- ▶ Sie brauchen für die Entscheidungsfindung greifbare, handfeste und praxisnahe Vorschläge.

UMGANG MIT ZWISCHENHIRN-PATIENTEN

- ▶ Durch ihre Entschlussfreudigkeit möchten sie die angeratene Behandlung am liebsten sofort durchgeführt bekommen.
- ▶ Gehen Sie in diesen Momenten auf den Patienten ein. Vorsicht ist trotzdem geboten, denn durch bestimmte Umstände widerrufen sie ihre Entscheidung auch recht schnell wieder.
- ▶ Im Beschwerdemanagement geht es diesem Patienten nicht um das Produkt oder die Dienstleistung, sondern um die Anerkennung ihrer eigenen Person.
- ▶ Er erwartet bei einer Reklamation eine Entschuldigung und schnelles Handeln.

GROßHIRN – DER PERFEKTE

- ▶ Diese Menschen haben meist objektive Wahrnehmungen. Sie sind zukunftsorientiert und planen dadurch ihr ganzes Leben.
- ▶ Sie prüfen alle Möglichkeiten und Eventualitäten, überdenken Chancen und Risiken und wollen immer alles perfekt haben.

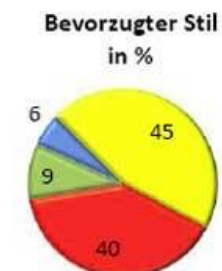
GROßHIRN

- ▶ In der Praxis erkennen Sie diese Patienten durch ihr meist sehr distanziertes und zurückhaltendes Auftreten.
- ▶ Diesem Patiententyp müssen Sie alle Einzelheiten und Abläufe detailliert erklären, ihnen ist die Sache an sich wichtiger als der persönliche Kontakt.
- ▶ Körperkontakte mögen sie überhaupt nicht. Sie zeigen während der Behandlung oder den Gesprächen kaum Emotionen.
- ▶ Während des Beratungsgesprächs brauchen sie möglichst schriftliche Informationen.
- ▶ Geben Sie ihnen daher viele Unterlagen über die bevorstehende Behandlung mit. Auf diese Weise haben sie zuhause noch einmal die Möglichkeit, alles genau nachzulesen und genau abzuwägen.

UMGANG MIT GROßHIRN-PATIENTEN

- ▶ Die blau orientierten Patienten treffen ihre Entscheidungen für bestimmte Behandlungen erst nach längerer Zeit.
- ▶ Drängen Sie sie daher nicht, sondern seien Sie geduldig und geben Sie ihnen die Informationen, die sie noch benötigen.
- ▶ Im Beschwerdegespräch sollten Sie vorsichtig sein, denn hier kann es zu langwierigen Streitigkeiten – oft schriftlich, in manchen Fällen oder auch auf rechtlichem Wege – kommen, wenn die Unklarheiten, der Mangel oder die Beschwerde nicht ernst genommen werden.
- ▶ Anders als bei den anderen beiden Patiententypen geht es hier um das Produkt und nicht um persönliches Entgegenkommen.

DAS HUCO SPORTPROFIL



Trainiert gerne in der Gruppe



Trainiert gerne alleine oder mit einem Freund

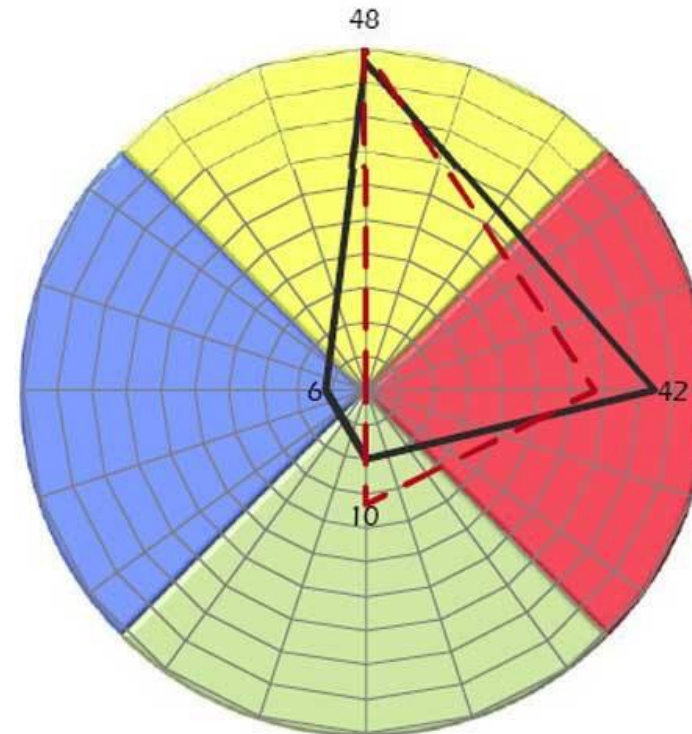


EFFEKTIVITÄT

Nutzt Technologie um den Fortschritt und das Erreichen des Zieles zu verfolgen. Befolgt das Training und analysiert Trainingsresultate genau. Möchte gerne mehr über Forschungsergebnisse und Statistiken wissen. Legt Wert auf High-Tech Ausstattung. Mag Einzelsportarten, aber trainiert auch in einer ziel-orientierten Gruppe.

SICH SELBST FORDERN

Probiert neue Sportarten aus und mag Überraschungen. Erwartet Erlebnisse. Ziele in Zukunft. Visualität motiviert. Wichtig, grobes Gesamtbild vom Trainingsplan zu bekommen und wie verschiedene Einzelteile ein Gesamtheit bilden - Einzelheiten interessieren nicht so sehr. Oft visuelle Ziele.



STIMMUNG

Sucht das gute Gefühl beim Sport. Fühlt sich wohl und hat Erfolg in Gruppentraining. Motiviert gerne andere und braucht auch selbst Motivation. Gute Stimmung ist wichtig. Mentales und physisches Wohlfühlgefühl ist wichtig. Mag keine harten Ziele, sondern trainiert lieber in guter Stimmung weiter.

MACHER

Möchte genauen und klaren, gestuften Plan, der festgelegte Zeiten vorgibt. Wichtig zu wissen, wie Übungen richtig und technisch korrekt durchgeführt werden. Routinen wünschenswert. Einzelsportarten sind willkommen, trainiert aber auch in der Gruppe, wo Disziplin und Entschlossenheit vorhanden sind.



KONFLIKTLÖSUNG - ZIELSETZUNG

- ▶ Erkennen von Konfliktsituationen
- ▶ Verständnis, Vertrauen, Zuhören, Zuschauen
- ▶ Beschreiben der Situation
- ▶ Erarbeiten von Lösungsvorschlägen
- ▶ Gegenseitiger Respekt für Entscheidungen

WIE UND WANN ENTSTEHEN KONFLIKTE?

- ▶ Konflikte entstehen durch das Aufeinandertreffen von verschiedenen, gegensätzlichen oder nicht zu vereinbarenden
 - ▶ Interessen
 - ▶ Zielen
 - ▶ Werten
 - ▶ Kulturen
 - ▶ Bedürfnissen
 - ▶ Gefühlen
 - ▶ Vorgehensweisen

WIE UND WANN ENTSTEHEN KONFLIKTE?

- ▶ Durch Abblocken ...
- ▶ Polemik ...
- ▶ Kein aktives Mitwirken an einer Lösung

KONFLIKTLÖSUNG

- ▶ Alle Menschen streben danach, ihre Bedürfnisse befriedigt zu bekommen.
- ▶ Als soziale Wesen sind wir in vielen Bedürfnissen voneinander abhängig.
- ▶ Auch hinter jedem aggressiven Verhalten steckt ein Bedürfnis.

KONFLIKTLÖSUNG/ ZIELE

- ▶ Wirkliche Verständigung
- ▶ Größere Handlungsfähigkeit
- ▶ Lösungen zum Nutzen und zur Zufriedenheit der Beteiligten
- ▶ Höhere Eigenverantwortung
- ▶ Ein schöneres, freundlicheres Leben für alle Beteiligten

KONFLIKTLÖSUNG/ GRUNDHALTUNGEN

- ▶ Offenheit: Sich anderen Menschen gegenüber klar und offen ausdrücken.
- ▶ Empathie: Sich in andere Menschen so gut wie möglich einfühlen.

STRATEGIEN

- ▶ Lassen Sie Ihren Charme spielen
- ▶ Zugeständnisse machen
- ▶ Gemeinsame Interessen finden
- ▶ Kein Anschluss unter dieser Nummer
- ▶ Give me a break
- ▶ Lösungsgespräch suchen
- ▶ Humor und Schlagfertigkeit
- ▶ Grenzen setzen

KONFLIKTE SIND SINNVOLL

Beziehungskit

Problembewusstsein

Profilschärfung

Verständnis-Plus

Reinigungseffekt

Aktivitätsschub

Kreativitätsschub

Persönlichkeitsentwicklung

Vorteile für´s Team

Qualitätsoffensive