

SEMINAR

PROFESSIONELLER UMGANG MIT BESCHWERDEN

„Unsere Fehlschläge sind oft erfolgreicher als unsere Erfolge.“

(Henry Ford)

Bei der Arbeit mit Patienten, Angehörigen, Mitarbeitern und Kollegen kann es immer wieder zu Beschwerden kommen. Zugegeben, niemand hört gerne Beschwerden über sich. Je nach Art und Weise der Beschwerde kratzen Sie am persönlichen Stolz, am eigenem Selbstverständnis oder der Arbeitsethik und Professionalität. Vielleicht erzeugt es auch Unsicherheit, was die Folgen einer solchen Beschwerde sein könnten. Man möchte ja möglichst fehlerfrei und perfekt arbeiten. Eine Beschwerde macht jedoch deutlich, dass dieses Ziel nicht erreicht wurde.

Auch wenn es aus der Sicht der Mitarbeiter oft anders aussieht, aus der Sicht der Beschwerdeführer sind Ihre Anliegen sicherlich gerechtfertigt. Daher gilt es, auch scheinbar unangemessene Beschwerden ernst zu nehmen und professionell zu reagieren.

Es gibt schließlich keinen besseren Gradmesser für die Zufriedenheit eines Patienten als eine produktive Beschwerde. Daher gilt es, Beschwerden zu stimulieren – nicht zu vermeiden. Denn der richtige Umgang mit Beschwerden dient nicht nur dem Ruf des Krankenhauses, er schont auch die Nerven der Mitarbeiter und verbessert das Betriebsklima.

EMOTIONAL WERDEN ODER SACHLICH BLEIBEN? – ACHTUNG FALLE!

Der Zündstoff eines Konfliktes liegt nicht – wie meist vermutet – in der „Sache“, sondern in den Gefühlen der Parteien zu der Sache. Deshalb üben die TeilnehmerInnen hier, zuerst auf das Gefühl Ihres Gegenübers einzugehen.



ICH HÖRE WAS, WAS DU NICHT SAGST

Jede Beschwerde zieht vielfache Reaktionsmöglichkeiten nach sich. Ihre Mitarbeiter haben dabei stets selbst in der Hand, ob sie sich aufgrund einer Beschwerde persönlich angegriffen fühlen oder ob Sie bspw. versuchen, dass Anliegen hinter der Beschwerde herauszuhören. In Abhängigkeit davon ergibt sich ein völlig anderer Gesprächsverlauf.

„WAS BRINGT MEINEN GEGENÜBER AUF DIE PALME?!“

Um die eigene Wahrnehmung für einen angemessenen Umgang mit Beschwerden zu schärfen, hilft es den Teilnehmern, die Brille eines Beschwerdeführers aufzusetzen. So erkennen sie welches Verhalten sie bei einer Beschwerde für absolut unangebracht halten. Im Umkehrschluss ergeben sich hieraus besser passende Verhaltensreaktionen.

DIE SCHRITTE ZUM ERFOLGREICHEN BESCHWERDEGESPRÄCH

An Fallbeispielen aus dem Stationsalltag der Teilnehmer üben alle Teilnehmer die Schritte der Beschwerdebearbeitung, welche sie vorher selbst erarbeitet haben.

BESCHWERDEN ÜBER WARTEZEITEN

Beschwerden über zu lange Wartezeiten sind oft ein Zeichen für fehlende Informationen. Mithilfe einfacher Tricks kann es jedoch gelingen, den Aufenthalt im Wartezimmer angenehmer zu gestalten und dafür zu sorgen, dass Kunden selbst nach vermeintlich langen Wartezeiten zufrieden nach Hause gehen.

ENTSPANNTER UMGANG MIT PROVOKATIONEN

Spontane Reaktionen auf (vermeintliche oder echte) Provokationen lassen die Wogen schnell höher schlagen. Auf ein „Ich kenn Ihren Chef.“ ist das schelmisch gemeinte „Macht ja nichts, ich helfe Ihnen trotzdem gerne.“ weder geschickt noch wirklich lustig. Hier üben die TeilnehmerInnen, professionell und deeskalierend auf vermeintliche oder echte Provokationen zu reagieren.

Dauer: 1 oder 2 Tage

Teilnehmer: maximal 12