

wodurch es zu längeren Wartezeiten für andere Patienten kommt. Und sie machen ihrem Ärger über die ihrer Meinung nach nicht ausreichende Behandlung bei dem der MitarbeiterIn Luft und beschweren sich über den Arzt. Sie beklagen sich über nicht durchgeführte Untersuchungen oder auch die knappe Zeit des Arztes etc.

### WAS SCHWIERIGE PATIENTEN AUSLÖSEN

- Gefühl des Nichtwissens, Unsicherheit, Hilflosigkeit
- Hoffnungslosigkeit, Selbstzweifel
- Gefühl der Entwertung, Machtkampf
- Gefühl des Manipuliertwerdens
- Vermissen von Dankbarkeit

Daneben kommt es zu Übertragung negativer Gefühle wie Langeweile, Ungeduld, Gereiztheit, Abschalten, Verstimmung, Wut, Ärger, Frustration, Erschöpfung, Ablehnung, dem Wunsch, sich zu entziehen.

Für die betroffenen OrdinationsmitarbeiterInnen ist es wichtig, solche Gefühle gegebenenfalls bei sich selbst aufzuspüren und zu analysieren, bei welchen Patienten diese regelmäßig auftreten. Entlastend wirkt auch, sich nicht unmittelbar persönlich betroffen zu fühlen – vielmehr gilt es, rasch zu überlegen, welche Ursachen das unangenehme Verhalten des Patienten eigentlich hat.

### KEIN STREITGESPRÄCH ENTSTEHEN LASSEN

Wer eine Beschwerde hat, ist meist wütend oder hat Angst. Stresshormone setzen den Körper in Alarmbereitschaft. Keinesfalls darf in dieser Phase ein Streitgespräch entstehen. Selbst wenn das Streitgespräch gewonnen wird: Den Patienten haben Sie wahrscheinlich verloren – und damit einen aktiven Negativempfehlen am Markt.

Im Gespräch mit Patienten gilt also für alle MitarbeiterInnen immer die erste Regel der Praxiskommunikation: Bewusst und zielorientiert kommunizieren. Andernfalls schaffen Sie selbst oft erst die Schwierigkeiten, die so viel Mühe und Ärger mit sich bringen.

VIKTORIA HAUSEGGER  
mehr.wert. für ärzte und apotheker  
marketing, das gezielt bewegt

office@mehrwertmarketing.at  
www.mehrwertmarketing.at

## Geförderte Fortbildung Sommerlehrgang „Die professionelle Arztassistentin“

MitarbeiterInnen, die auch in schwierigen Situationen gekonnt reagieren, sind in der Arztpraxis ein wesentlicher Erfolgsfaktor. Gute Schulung macht hier einen entscheidenden Unterschied.

**Die gute Nachricht:** Im Rahmen des Förderprogramms „Qualifizierungsförderung für Beschäftigte im Rahmen des Europäischen Sozialfonds“ übernehmen das AMS und der Europäische Sozialfonds bis zu 75% der Kurskosten für Ihre MitarbeiterInnen. Wichtig: Der Antrag zur Qualifizierungsförderung muss vor Beginn des Lehrganges eingereicht werden! Der Seminarveranstalter unterstützt Sie dabei gerne. Die vierteilige Fortbildungsreihe umfasst folgende Themen:

### Das Telefon

**Visitenkarte Ihrer Ordination – der erste Eindruck zählt**

**Workshop Teil 1 und 2, Dauer: jeweils 4 Stunden, Kosten je 260 Euro**

Diese Workshops vermitteln die wichtigsten Kommunikationsgrundlagen einschließlich der persönlichen Wirkungsweise am Telefon. Neben den wichtigsten Telefonregeln werden Telefonsituationen aus der Praxis behandelt bis hin zum richtigen Verhalten in schwierigen Gesprächssituationen oder im Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern. Übungen und Checklisten helfen, damit es dann „auch im Alltag“ klappt.

### Der erfolgreiche Umgang mit schwierigen Patienten

**Konflikte meistern – Konflikte nutzen!**

**Workshop, Dauer 4 Stunden, Kosten 260 Euro**

In unterschiedlichen Situationen wird trainiert, Probleme in Gesprächen zu lösen, sich souverän schwierigen Gesprächssituationen zu stellen, Konfliktpotenzial rechtzeitig zu erkennen und durch verständnisorientierte Kommunikation vorzubeugen.

### Souveränes Auftreten

**Mit Patienten richtig gut umgehen**

**Workshop, Dauer 4 Stunden, Kosten 260 Euro**

Dieser Workshop gibt Sicherheit im Praxisalltag. Anhand von Beispielen hören die TeilnehmerInnen das Wichtigste über Kleidung, Kommunikation und Kontaktpflege. Ziel ist, die eigene Wahrnehmung im Umgang mit Patienten zu schärfen und angemessene Verhaltensweisen zu üben.

Die Fortbildungsreihe startet am 15. Juni 2007 in Wien. Die Teilnehmerzahl ist auf 14 Personen beschränkt. Die Folgetermine werden mit den TeilnehmerInnen flexibel vereinbart! Die letzte Veranstaltung findet spätestens im Dezember 2007 statt.

### Detailinformationen zu den Workshopinhalten finden Sie unter

www.mehrwertmarketing.at –  
Seminarplan 2007

### Infos und Anmeldung:

Viktoria Hausegger  
mehr.wert. für ärzte und apotheker  
marketing, das gezielt bewegt  
Tel. 0664/460 16 35  
Fax 01/768 54 44-20  
office@mehrwertmarketing.at



**Ärzte  
Krone**

### Mit der Ärzte Krone zum Seminar

**Gewinnen Sie die Teilnahme Ihrer  
Mitarbeiterin an der vierteiligen  
Seminarreihe**

Unter den LeserInnen der Ärzte Krone  
wird ein Seminarplatz für alle vier Teile  
des Fortbildungsprogramms verlost.

Einfach ausfüllen und per Fax an:  
01/407 31 14

Name \_\_\_\_\_

Adresse \_\_\_\_\_

Tel. \_\_\_\_\_

Fax \_\_\_\_\_

E-mail \_\_\_\_\_