

ZUSAMMENFASSUNG

HERR HARTMANN WIRD INFORMIERT



Commuio
Health

MODUL: HERR HARTMANN WIRD INFORMIERT

Teil: Kommunikation

Sie haben gelernt:

- ➔ die Angehörigen am Telefon strukturiert zu informieren.
- ➔ wie Sie den Kontakt am Telefon aufnehmen.
- ➔ wie Sie effizient den Informationsbedarf erfragen.
- ➔ wie Sie professionell informieren.
- ➔ die Redemittel, um den Informationsbedarf zu erfragen und zu konkretisieren.
- ➔ warum es in Deutschland wichtig ist, Fragen zu stellen.
- ➔ wie Fragen in der deutschen Arbeitskultur interpretiert werden.
- ➔ wie Sie deutschen Patienten und Angehörigen professionell Fragen stellen.



1. KOMMUNIKATIVE STRUKTUR VOM INFORMATIONSGESPRÄCH: KONTAKT AUFNEHMEN & INFORMIEREN

Sie haben hier einen Gesamtüberblick über die Kommunikationsphasen im telefonischen Informationsgespräch:

Wie strukturieren Sie das telefonische Informationsgespräch?

Sie bekommen hier einen Gesamtüberblick. Sie werden vom Angehörigen angerufen.

Das Informationsgespräch besteht dann kommunikativ aus acht Phasen:

1. Kontakt

In dieser Phase nehmen Sie den Kontakt zu dem Angehörigen auf. Sie sichern sich die notwendigen Voraussetzungen, um das Gespräch in Ruhe durchzuführen.

3. Verständnis

In dieser kommunikativen Phase zeigen Sie Verständnis für den Informationsbedarf des Angehörigen.

5. Aufklären

In der 5. Phase klären Sie emphatisch offene Themen ab. Sie gehen empathisch und wertschätzend auf die Fragen und Bedürfnisse von dem Angehörigen ein.

7. Feedback nehmen

In der Feedback-Phase prüfen Sie, ob die Informationen verstanden worden sind. Sie prüfen ebenso, ob es noch weitere Fragen gibt.

2. Informationsbedarf

In der 2. Phase hören Sie den Informationsbedarf vom Angehörigen an bzw. erfragen ihn.

4. Informieren

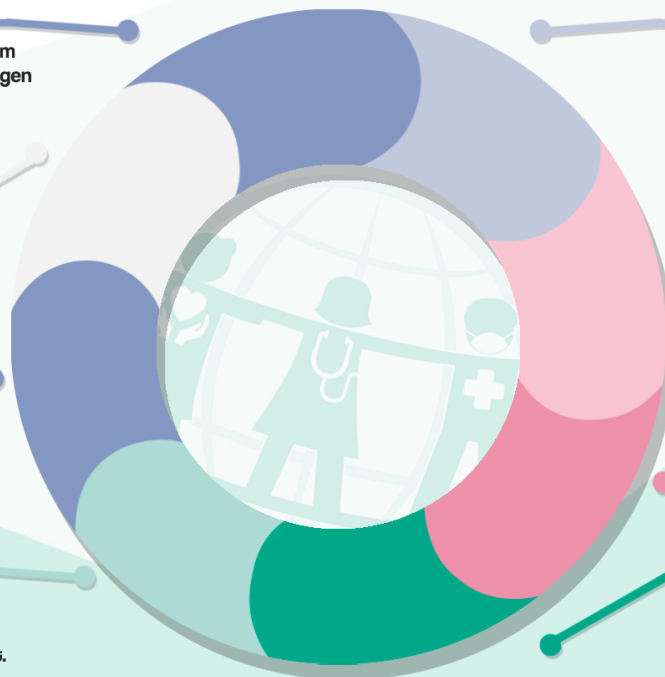
In der 4. Phase informieren Sie den Angehörigen über ein konkretes Thema.

6. Informationsquellen

In dieser Phase verweisen Sie auf weitere Informationsquellen.

8. Abschluss

In der 8. Phase wird das Gespräch abgeschlossen.



Commuio
Health

Phase 1: Kontakt

Die Kontaktphase besteht aus vier Schritten:

Grund des Anrufes anhören/erfragen

Bei diesem Schritt nennt der Angehörige den Grund des Anrufes. Sie hören sich ihn genau an. Wurde der Grund des Anrufes von dem Angehörigen nicht klar genannt, ist es Ihre Aufgabe, den Grund so konkret wie möglich zu erfragen.

Gesprächsbereitschaft zeigen

Bei diesem Schritt zeigen Sie die Bereitschaft, das Gespräch durchzuführen. Sollte der Moment für Sie gerade ungünstig sein, dann verschieben Sie das Gespräch auf einen späteren Zeitpunkt. Sie nennen auch den Grund, warum ein Gespräch im Moment nicht möglich ist, und bieten dem Angehörigen an, zurückzurufen.

1

Begrüßen

Bei diesem Schritt werden Sie vom Angehörigen begrüßt. Sie grüßen freundlich zurück.

2

Ansprechpartner nennen

Bei diesem Schritt fragt der Angehörige nach dem Ansprechpartner für sein Anliegen. Sie nennen ihm den Ansprechpartner.

3

4



Commuio
Health

Phase 2: Informationsbedarf anhören/erfragen

- ➔ In der 2. Phase nennt der Angehörige den Informationsbedarf.
- ➔ Sie hören sich ihn aufmerksam an.
- ➔ Sollte der Angehörige den Informationsbedarf nicht klar definiert haben, ist es Ihre Aufgabe, danach zu fragen.
- ➔ Sie ermitteln den Informationsbedarf des Gesprächspartners so konkret wie möglich, um anschließend professionell informieren zu können.

Phase 3: Verständnis für den Informationsbedarf zeigen

- ➔ Sie zeigen Verständnis für den Informationsbedarf des Angehörigen.
- ➔ Hinter jedem Informationsbedarf des Angehörigen stecken Bedürfnisse, z. B. Sicherheit.
- ➔ Sie kommunizieren wertschätzend, wenn Sie die Bedürfnisse von Angehörigen wahrnehmen.



Phase 4: Informieren

- ➔ Sie informieren über ein konkretes Thema oder eine konkrete Frage.
- ➔ Damit die Information gut verstanden wird, bleiben Sie dabei nur bei einem Thema.

Sie informieren:

klar	mit kurzen und klaren Sätzen
strukturiert	mit einer klaren kommunikativen Struktur
begrenzt	über ein punktuelles Thema
konkret	mit konkreten Informationen



2. REDEMittel: Informationsbedarf erfragen & konkretisieren

Mit diesen Redemitteln können Sie den Informationsbedarf von Patienten und Angehörigen erfragen und konkretisieren:

Welche Informationen hätten Sie gerne?
Welche Informationen möchten Sie haben?
Was genau/konkret möchten Sie über ... wissen?
Zur Klärung: Möchten Sie (allgemeine) Informationen
über ... haben?



3. DEUTSCHE ARBEITSKULTUR: FRAGEN STELLEN

1. Warum ist es in Deutschland wichtig, Fragen zu stellen?

Die „kontextarme Kommunikation“ dient dazu, kommunikative Missverständnisse am Arbeitsplatz zu vermeiden. Denn es wird klar und präzise kommuniziert.

Das Gegenteil, z. B. indirekte Botschaften oder Überinterpretationen sind falsch am Arbeitsplatz und werden als fehlende Professionalität interpretiert, denn das raubt Zeit und Energie. Daher ist es in Deutschland von großer Bedeutung, „kontextarm“ am Arbeitsplatz zu kommunizieren.

In der „Kontextarmen Kommunikation“ wird so gesprochen:

- ➡ Gute Kommunikation ist präzise, einfach und klar.
- ➡ Fragen werden gerne genutzt, denn sie helfen, z. B. Unklarheiten zu klären, Informationen zu konkretisieren.
- ➡ Botschaften werden wortwörtlich ausgedrückt und verstanden.
- ➡ Nachfragen ist normal, z. B. um die Informationen zu bestätigen.
- ➡ Wiederholungen werden geschätzt, wenn sie dazu beitragen, die Kommunikation klarer zu machen.



In der deutschen Arbeitskultur besteht die sogenannte „**Abholkultur**“.

Wenn Sie am Arbeitsplatz Informationen für Ihre Arbeit benötigen, wird in der deutschen Kultur erwartet, dass Sie sich diese Informationen selbst „abholen“. Das ist die „**Abholkultur**“. Sie tragen die Verantwortung dafür, sich die nötigen Informationen sich selbst zu besorgen, z. B. durch das Nachfragen.

2. Wie wird Fragenstellen aus deutscher Sicht interpretiert?

Sinnvolles Stellen der Fragen wird aus deutscher Sicht als Interesse und Professionalität interpretiert.

3. Tipps für Stellen der Fragen bei deutschen Patienten und Angehörigen

- ➡ **Stellen Sie sinnvolle Fragen**, wenn Sie die Informationen für Ihre Arbeit benötigen.
- ➡ Spielen Sie mit offenen Karten: Erklären Sie deutlich **den Grund des Nachfragens**.
- ➡ Stellen Sie **klare und transparente** Fragen. Formulieren Sie entsprechend klar, transparent und direkt.
- ➡ Stellen Sie **spezifische Fragen**. Diese sollen dazu dienen, Unklarheiten zu klären.
- ➡ **Stellen Sie nur eine Frage pro Thema**.
- ➡ Vermeiden Sie es, die Frage mit dem Fragewort **Warum** anzufangen.



4. BEISPIEL: INFORMATIONSGESPRÄCH MIT HERRN HARTMANN

Kontaktphase: Begrüßung



Pfleger Antonio

Unfallchirurgie, Commuio Krankenhaus.
Sie sprechen mit Pfleger Antonio Martinez.

Guten Morgen, Herr Martinez. Mein
Name ist Otto Hartmann. Ich bin der
Mann von Frau Maria Hartmann.



Herr Hartmann



Kontaktphase: Grund des Anrufes erfragen



Herr Hartmann

Ich rufe wegen meiner Frau an.

Wie kann ich Ihnen behilflich sein?



Pfleger Antonio



Herr Hartmann

Ich habe eine Frage: Es geht um die Verlegung von meiner Frau in die Reha.



Kontaktphase: Ansprechpartner nennen & Gesprächsbereitschaft zeigen



Herr Hartmann

Mit wem kann ich darüber sprechen

Sie können gerne mit mir darüber reden. Ich betreue Ihre Frau.



Pfleger Antonio

Informationsbedarf erfragen



Pfleger Antonio

Welche Informationen hätten Sie gerne?



Meine Frau wird am Freitag in die Rehaklinik verlegt.
Ich mache mir Gedanken um meine Frau und
würde gerne mehr über die Klinik informiert werden.



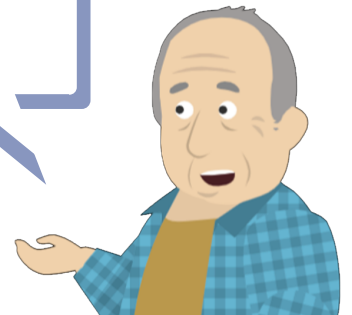
Herr Hartmann

Ich verstehe. Was genau möchten
Sie über die Klinik wissen?



Pfleger Antonio

Ich möchte gerne etwas Näheres
über die Therapien in
der Rehaklinik erfahren.



Herr Hartmann

Zur Klärung: Möchten Sie
allgemeine Informationen über die
Therapien in der Klinik haben?



Pfleger Antonio

Ja, Ich brauche zuerst nur
allgemeine Informationen.



Herr Hartmann

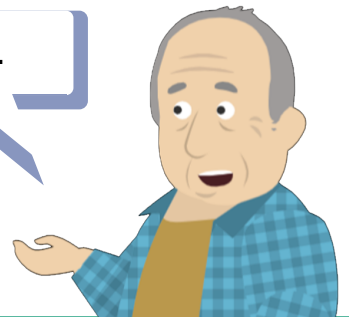




Pfleger Antonio

Nur damit ich Sie genau informiere: Sie wünschen Informationen zu den Therapien, wie zum Beispiel die verschiedene Therapien, das Therapiekonzept oder die Anwendungen. Richtig?

Ja, genau das.



Herr Hartmann

Verständnis für Informationsbedarf zeigen



Pfleger Antonio

Ich kann verstehen, dass Sie über die Klinik genau Bescheid wissen möchten.



Informieren



Pfleger Antonio

Die geriatrische Rehabilitationsklinik in Sulzfeld arbeitet nach einem integrativen Therapiekonzept. Das bedeutet eine Kombination unterschiedlicher Therapieverfahren, wie Verhaltenstherapie, Ergotherapie, Physiotherapie, Entspannungstechniken und psychologische Betreuung.

weitere) Informationsquellen nennen



Pfleger Antonio

Wir haben einen Informationsflyer über die Rehaklinik. Darin sind weitere interessante und wertvolle Informationen. Hätten Sie daran Interesse?



Ja, sicher. Das würde mir weiterhelfen.

Ich lege den Informationsflyer ins
Zimmer von Ihrer Frau.

Herr Hartmann

Pfleger Antonio

Feedback

Herr Hartmann, haben Sie noch weitere Fragen?

Im Moment nicht, danke.

Pfleger Antonio

Herr Hartmann



Commuio
Health



Impressum:

BEN Europe Institute GmbH
Pforzheimer Strasse 122. 76275 Ettlingen
+49 (0) 7243 / 342 18 37
montesinos@beneurope.com
Gesellschafterin Prokura / Projektleitung: Manuela Montesinos
Handelsregister: Amtsgericht Mannheim / HRB 716340
Umsatzsteuer ID: DE287174032

© Copyright 2017 – Urheberrechtshinweis

Alle Inhalte dieses WERKES, insbesondere Texte, Fotografien und Grafiken, sind urheberrechtlich geschützt.

Das Urheberrecht liegt, soweit nicht ausdrücklich anders gekennzeichnet, bei der BEN Europe Institute GmbH.

Bitte fragen Sie uns, falls Sie die Inhalte dieses Internetangebotes verwenden möchten. Keine unserer Inhalte sind mit der Creative Commons License gekennzeichnet. Sie dürfen dementsprechend nicht verwendet werden.

Wer gegen das Urheberrecht verstößt (z. B. Bilder oder Texte unerlaubt kopiert), macht sich gem. §§ 106 ff UrhG strafbar, wird zudem kostenpflichtig abgemahnt und muss Schadensersatz leisten (§ 97 UrhG).

