



Fortbildungsreihe

TFA 2023

—
Modul 2 - KOMMUNIKATION

Inhaltsangabe

Kommunikation

Ebenen der Kommunikation	5
Kommunikationsfallen	13
Emotionen	17
Gesprächsführung	20
Zauberworte und Zaubersätze	26

Den Praxisalltag erfolgreich organisieren

4 Module von Ausbildung bis Zusammenarbeit



Der heutige Praxisalltag ist für viele TFAs eine oft kaum zu bewältigende Herausforderung. Zahlreiche parallel ablaufende Praxisprozesse forderten schon immer viel Überblick – derzeit kommen aber eine Reihe weiterer Erschwernisse dazu: da sind z.B. die Erhöhung der GOT in Zusammenhang mit den Folgen von Krisen und Inflation.

Und die personelle Unterbesetzung in fast jeder Praxis als „Nachwehen“ der ständigen Überlastung während der Pandemie.

Nicht zu vergessen die stark gestiegenen Ansprüche seitens der Patientenbesitzer. In dieser Fortbildungsreihe widmet sich die erfahrene Praxismanagerin Kathrin Siemer den wichtigsten Problemfeldern und zeigt in vier Webinar-Modulen praktikable Lösungsmöglichkeiten.

Modul 2 - KOMMUNIKATION

Kommunikation als tägliche Herausforderung im Team und mit dem Patientenbesitzer

„Man kann nicht nicht kommunizieren“ bringt es ein berühmtes Zitat auf den Punkt, denn auch ohne Worte stehen wir jederzeit im Austausch mit unseren Mitmenschen – ob wir wollen oder nicht. In der Tierarztpraxis erhöhen viele Ansprüche und unterschiedliche Interessen, vor allem aber hoher Zeitdruck den Bedarf nach gelungener Kommunikation. Wohl dem, der um die Prinzipien der Kommunikation weiß! In diesem Webinar erklärt Kathrin Siemer verschiedene Ebenen der Kommunikation, Gesprächsmethoden und Gesprächsstruktur und weist auf Kommunikationsfallen hin. Es geht anhand praktischer Beispiele und Übungen um Ich-Botschaften, aktives Zuhören und Dos & Don'ts verbaler und non-verbaler Kommunikation.



Kathrin Siemer

Klinikmanagerin Tierklinik Lüsche

BSc Tiermanagement

Vorsitzende des Berufsverbandes für
Tiermedizinisches Praxismanagement e.V.

Coaching & Consulting
im Bereich Praxismanagement

Kommunikation als tägliche Herausforderung im Team & mit Patientenbesitzern



Kathrin Siemer
Coaching & Consulting
www.kathrin-siemer.de

cp pharma

NOTIZEN:



Prinzipien der Kommunikation

1. Alles ist Kommunikation,
Kommunikation ist alles

2. Man kann nicht nicht
kommunizieren

3. Kommunikation = Emotionen

4. Kommunikation ist immer ein
Dialog!

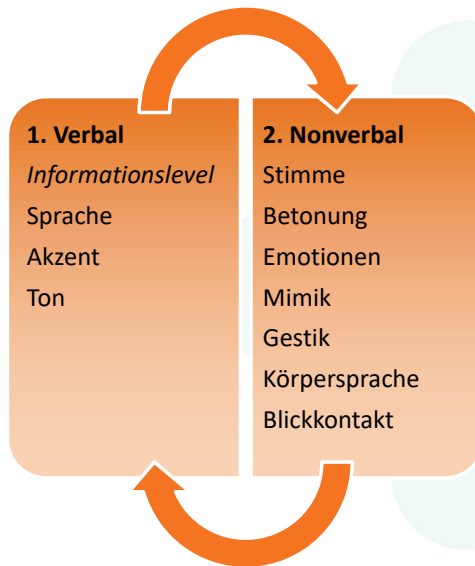


cp pharma

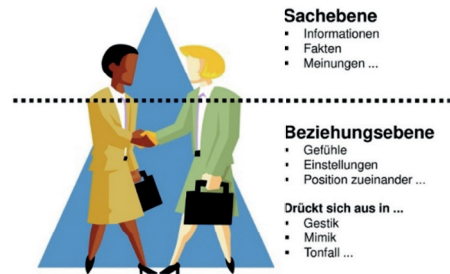
NOTIZEN:



Ebenen der Kommunikation



Zwei-Ebenen-Kommunikationsmodell



NOTIZEN:



Nonverbale Kommunikation

Aspekte der nonverbalen Kommunikation



- Geruch
- Kleidung, Style
- Status Symbole (Uhr, Schmuck,..)
- Hygiene, gepflegtes Äußeres
- Hierarchie, Struktur, Organisationsstatus
- Aufgeregtheit, Ruhe ausstrahlen, Nervosität
- Bewegung, Händehaltung
- Augenkontakt, Starren, Blinzeln

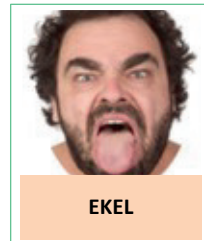
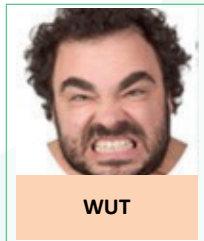
→ Antrainierte nonverbale Kommunikation!

NOTIZEN:



Die Grundemotionen

Die sieben Grundemotionen



cp pharma

NOTIZEN:



Nonverbale Kommunikation

Die wichtige Rolle der Augen



NOTIZEN:



Nonverbale Kommunikation

Die wichtige Rolle der Augen

Regelmäßiger Augenkontakt zu seinem Gesprächspartner ist ein Akt der Höflichkeit – es drückt aber auch **Interesse, Aufrichtigkeit und Selbstsicherheit** aus. Übertreibt man es damit jedoch, kann aus Augenkontakt auch Anstarren und aus Aufmerksamkeit unangenehme Fixierung werden. Studien sagen:
Länger als 3,3 Sekunden am Stück sollte der Blickkontakt nicht dauern.
 Zudem kann man den Blickkontakt auf das sogenannte Face Triangle ausweiten: Hier handelt es sich um ein gedachtes Dreieck, das sich aus Augen und dem Mund zusammensetzt. Lassen Sie Ihren Blick in diesem Bereich schweifen, vermitteln Sie immer noch Aufmerksamkeit, starren Ihr Gegenüber jedoch nicht an.

Die optimale Länge des Blickkontakts liegt bei **3,3 SEKUNDEN**

karrierebibel.de

Diesen Augenkontakt finden die meisten Menschen angenehm



NOTIZEN:



Nonverbale Kommunikation

Körpersprache

Man kann nicht **nicht** kommunizieren

Körpersprache spricht **immer**, auch wenn man schweigt!

Körpersprache ist (meist) **unbewusst!**



NOTIZEN:



Spezifische Kommunikation

Mann - Frau

Frauen und Männer kommunizieren unterschiedlich!

Frauen:

- Nutzen häufige Konjunktive wie:
„It could be nice, if you...“
- Könnte, sollte, würde,...
- Größeres Vokabular
- Komplexere Sätze
- Können Körpersprache deutlicher und schneller identifizieren



NOTIZEN:

How to:

Kommunikation läuft immer
auf verschiedenen Ebenen

Dabei spielt die Mimik eine besondere Rolle



NOTIZEN:



Schwarmwissen! Fragen in die Runde

Welche non-verbale Kommunikation,
welche Körperhaltungen empfindet ihr
als negativ?

NOTIZEN:



Körpersprache

POSITIV

- Auf Augenhöhe
- Augenkontakt
- Handbewegungen während des Sprechens
- Reibende Hände
- Offener Körper, zugewandt
- Ruhig, entspannt sitzen

NEGATIV

- Auf unterschiedlichem Niveau (sitzend, stehend)
- Kein Augenkontakt (Blinzeln, starren)
- Schmale Lippen
- Verschränkte Arme
- Hände in den Hüften
- Hände unter dem Tisch
- Hände tief in der Tasche
- Nervöse Bewegungen
- Kratzen am Kopf, Arme, Hände
- Unruhiges Verhalten

NOTIZEN:



Kommunikationsmodelle

1. Eisberg-Modell

2. Kommunikations- Quadrat



NOTIZEN:



1. Eisberg-Modell

Das Pareto-Prinzip (80/20)

Faktisch/ informativ (20)

Bewusste Anteile der Persönlichkeit
Zahlen, Daten, Fakten



Unbewusst (80)

Durch Wünsche, Bedürfnisse, Beziehung,
Instinkte, Ängste, Lust, ... gesteuert

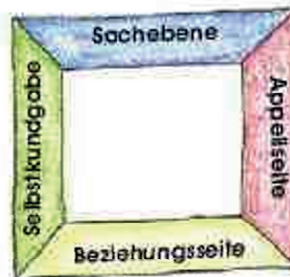
(Freud, Hemingway, von Ruch, Zimbardo, ...)

NOTIZEN:



2. Kommunikations-Quadrat

Schulz von Thun



NOTIZEN:



2. Kommunikations-Quadrat

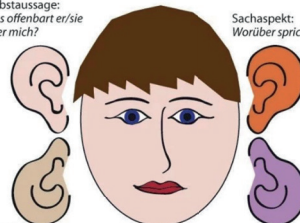
Schulz von Thun

1. **Sachliche Ebene:** Worüber ich informiere
2. **Selbstkundgabe:** Was ich von mir zu erkennen gebe
3. **Beziehungshinweis:** Was ich von dir halte
4. **Appell:** Was ich (bei dir) erreichen möchte

Vier-Ohren-Modell

Selbstaussage:
Was offenbart er/sie
über mich?

Sachaspekt:
Worüber spricht er/sie?



Appell:
Was will er/sie von mir?

Beziehungaspekt:
Wie steht er/sie zu mir?

Quelle: Müllers Schön Managementberatung, Starzeln (nach Friedemann Schulz von Thun)

NOTIZEN:



2. Kommunikations-Quadrat

Schulz von Thun

	Sendende Person	Interpretation der empfangenden Person
Sachinhalt	Die Klausur war leicht.	Die Klausur war leicht.
Selbstkundgabe	Bei mir ist die Klausur echt gut gelaufen.	Die Klausur lief bei mir echt gut, weil ich so schlau bin.
Beziehungshinweis	Dir geht es bestimmt genauso.	Ich halte mich für schlauer als dich.
Appell	Erzähl mir, wie es bei dir gelaufen ist.	Erzähl mir, dass es bei dir schlecht gelaufen ist.

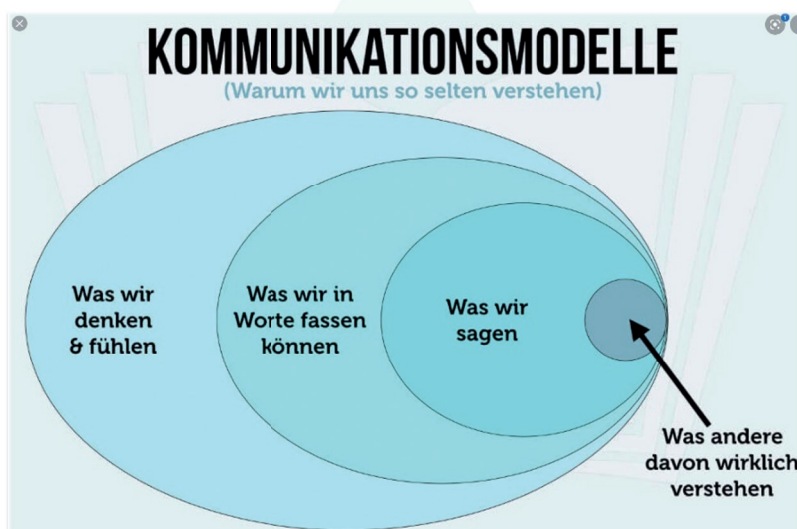
cp pharma

NOTIZEN:



TAKE HOME

Nur etwa 20-25% des Inhalts werden verstanden

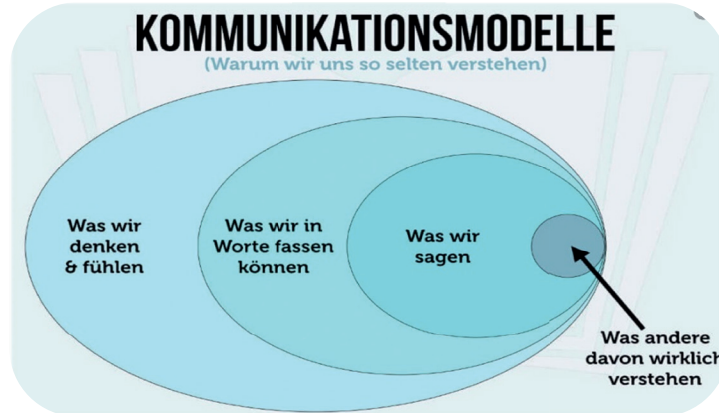


cp pharma

NOTIZEN:

How to:

Nur 20-25% des Inhalts werden richtig verstanden



cp pharma

NOTIZEN:



Kommunikationsfallen

1. Generalisierung
2. Trigger points
3. Killer Phrasen
4. Die „Klassiker“



cp pharma

NOTIZEN:



1. Generalisierung

- Entnimmt nur einen Bruchteil der Informationen und generalisiert hiermit.
- Sind häufig Unwahrheiten, Halbwahrheiten, Gerüchte
- Wörter wie: immer, ständig, sowieso, alle, ...
- „Du machst das immer so...“
- „Immer bist du unpünktlich“
- „Immer geht alles schief“
- „Männer sind alle doof“

Abwehr:

Was ganz genau meinst du damit?
Hast du dafür ein Beispiel?

NOTIZEN:



2a. Trigger Points

- PERSÖNLICHE Emotionale flashbacks, „No-Gos“
- Intensive emotionale Momente
- Haben häufig mit (unangenehmen) Situationen aus der Vergangenheit zu tun
- Unkontrollierte Reaktionen
- Immer abhängig von der Person, der Situation, dem Thema
- „Wo willst du schon wieder hin?“
- „Wann kommst du nach Hause?“
- „Hast du das schon wieder vergessen?“

Abwehr:

Keine Affekt-Reaktion! Sich seiner Emotionen bewusst werden

NOTIZEN:



2b. positive Trigger Points



(Verkaufsgespräche)

- Aktives Zuhören
- Körpersprache: Mit den Händen sprechen; Augenkontakt halten
- Allgemeine, positive Terminologie benutzen; gemeinsamen Akzent benutzen
- Positive Statements verwenden
- „Wie kann ich Ihnen helfen, Ihr Problem zu lösen“
- Zugewandt sein; Gemeinsamkeiten erwähnen (Hund, Garten, Uhr, ...)
- Komplimente machen
- Gegenseitige Ähnlichkeiten verwenden

- Smile



cp pharma

NOTIZEN:



3. Killer Phrasen



- Totschlagargumente, Scheinargumente, direkter Angriff auf den Gesprächspartner:
- „Das wird niemals funktionieren“
- „Wie alle wissen, ...“
- „Wir haben doch schon alles versucht.“
- „Das haben wir schon immer so gemacht.“

Abwehr:

Gegenfrage!

Frage nach Konkretisierung, Beispielen

„Was genau haben wir denn schon immer so gemacht?“

„Vielleicht ist es Zeit für eine Veränderung?!“



cp pharma

NOTIZEN:



4. „Die Klassiker“

- Anyway,...
- Niemals, jemals,..
- „Wenn du meinst, dass das eine gute Idee ist...“
- „Ja, aaaaber!“
- „Ich wusste es doch!“
- „Hab ich doch gesagt!“

Abwehr

Bewusst machen!

Nicht persönlich nehmen, ignorieren



cp pharma

NOTIZEN:

How to:

Im Alltag gibt es viele Kommunikationsfallen, die man mit einfachen Tools und Bewusstmachung verhindern kann



cp pharma

NOTIZEN:



Schwarmwissen! Fragen in die Runde

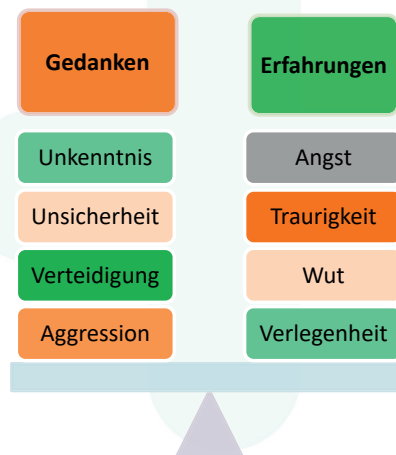
Welche Sätze oder Wörter empfindet ihr als
Trigger-Points /No-go's?

NOTIZEN:





Schwierige Gespräche durch

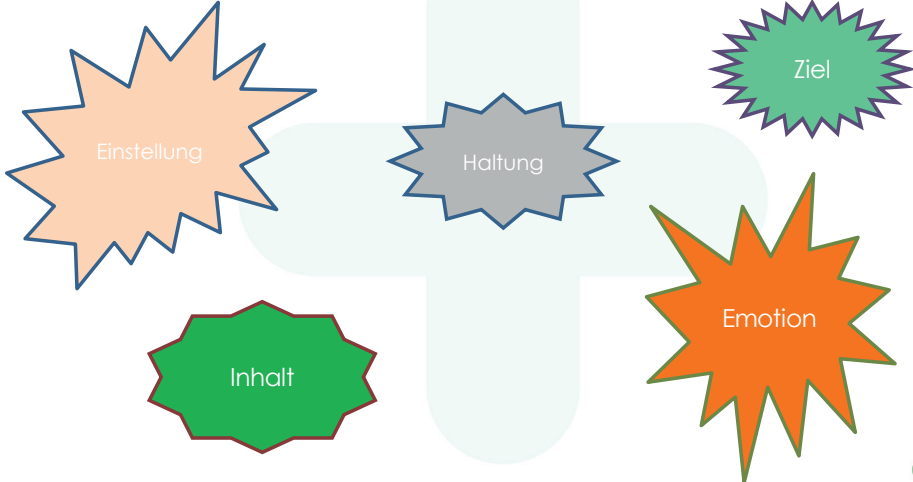
EMOTIONEN




NOTIZEN:

 Umgang mit  TFA

EMOTIONEN





NOTIZEN:

 Umgang mit Emotionen  TFA

Schwierige Gespräche führen – Umgang mit Emotionen

BEZIEHUNGSEBENE	SACHEBENE/ INHALTLICH
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aktives Zuhören ➤ Nicht rechtfertigen oder provozieren lassen ➤ Nicht persönlich nehmen ➤ Verständnis zeigen ➤ Um Verzeihung bitten: Persönlich oder im Namen des Betriebes ➤ Fehler zugeben ➤ Gespräche positiv abschließen ➤ Wir-Gefühl: „Wir lösen das Problem“ 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Zeit lassen ➤ Entschuldigung ➤ Erklärung ➤ Fehler zugeben ➤ Entschädigung/Entgegenkommen ➤ Wiederholungen ➤ Rücksprache anbieten ➤ „Was schlagen Sie vor?“ ➤ Prioritäten setzen





NOTIZEN:



Umgang mit Emotionen



NURSE Modell

Naming - Emotionen aussprechen:

„Es ist normal, wenn Sie jetzt irritiert sind....“

Understanding - Verständnis ausdrücken:

„Ich verstehe, wenn Sie...“

Respecting - Respekt, Anerkennung ausdrücken:

„Das ist eine gute Entscheidung.“

Supporting - Unterstützung anbieten:

„Wie kann ich Ihnen helfen? Welche Unterstützung würden Sie sich jetzt wünschen?“

Exploring - Weitere Aspekte zur Emotion herausfinden, klären:

„Warum empfinden Sie in diesem Moment...?“



NOTIZEN:



How to:

Die eigene Haltung spielt eine besondere Rolle beim Umgang mit Emotionen



NOTIZEN:



Gesprächsführung



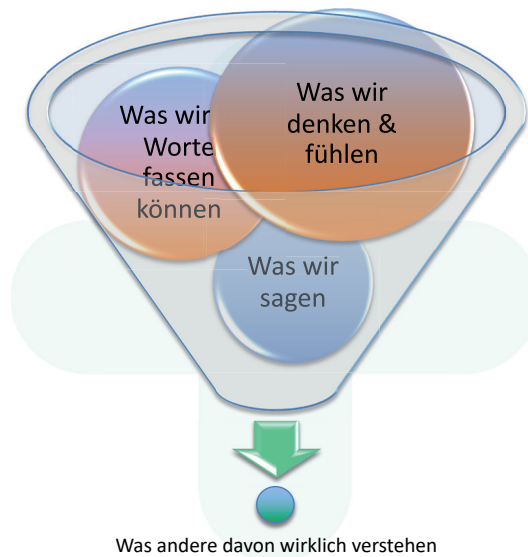
1. Aktives Zuhören
2. Herausforderungen in der Gesprächsführung



NOTIZEN:



Aktives Zuhören





NOTIZEN:



Aktives Zuhören



1. Aufmerksamkeit

- Ansehen
- Weitere, andere Gedanken vermeiden
- Keine Frage/ Antwort im Kopf vorbereiten
- Sich nicht von der Umwelt ablenken lassen
- Auf die Körpersprache des Redners achten

2. Aktives Zuhören zeigen

- Zustimmung nicken
- Lächeln, Gesichtsmimik
- Offene und positive Körperhaltung
- Bestätigungen durch Laute: hm, ah, ja,...

cp pharma

NOTIZEN:



Aktives Zuhören



3. Feedback geben

- Das Gesagte wiederholen, reflektieren,
→ „Ich habe verstanden, dass...“
- Fragen stellen, Details klären
- Zusammenfassen

4. Beurteilung vermeiden

- Ausreden lassen, vor Nachfrage
- Keine Unterbrechungen

cp pharma

NOTIZEN:



Aktives Zuhören

5. Ehrlich reagieren

- Offen und ehrlich
- Respektvoll
- In einer Art, mit der man selber auch behandelt werden möchte



NOTIZEN:



Konversationsfehler

- Unterbrechen des Gesprächspartners
- Sich ablenken lassen
- „Gedanken lesen“ erwarten – keine klare Aussagen treffen
- Recht behalten wollen
- Persönlich werden
- Es fehlt an Empathie
- Nur über sich reden
- Nicht auf Körpersprache achten
- Sich selbst schlecht reden („Es ist eine dumme Frage, aber...“)



NOTIZEN:



Regeln für eine erfolgreiche

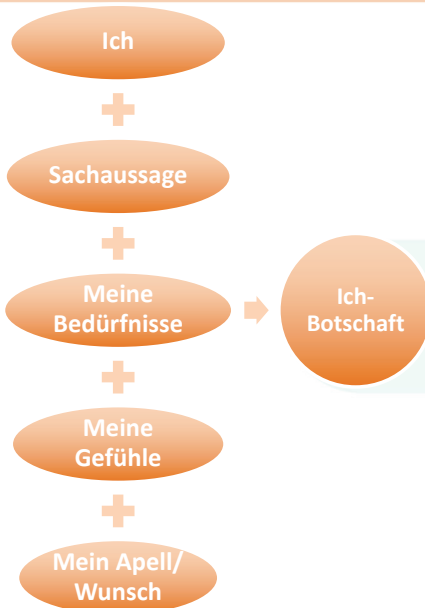
Gesprächsführung



NOTIZEN:



Ich-Botschaften



(Verhalten / Gefühle / Wirkung)

Die Ich-Botschaft ist eine kommunikationspsychologische Theorie. Dabei handelt es sich um eine persönliche Äußerung → Selbstoffenbarung!

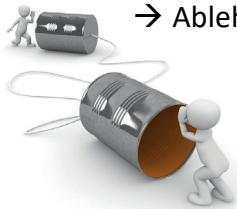
1. Beobachtung ohne Bewertung ausdrücken → Sachaussage
2. Die eigenen Gefühle nennen
3. Die eigenen Bedürfnisse nennen
4. Den Wunsch nennen

NOTIZEN:



Warum Ich-Botschaften?

- In Feedback- und Konfliktgesprächen
→ wirken konstruktiver
- Verallgemeinerung wie „Du“, „Wir“, „man“
- Generalisierungen wie „nie“, „immer“, „schon wieder“
- Du-Botschaften -> es wird auf das Verhalten des Empfängers eingegangen
 - Der Empfänger fühlt sich dadurch eher angegriffen, der Sender stellt sich auf eine höhere Stufe, der Empfänger blockiert
 - Ablehnung, Gegenangriffe, Schuldzuweisungen sind häufig die Antwort



Botschaft:

Was soll das Ergebnis sein? Was will ich erreichen?

NOTIZEN:



Gelungene Kommunikation

Do's & Dont's

DO	DONT
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ich-form ➤ Aktives Zuhören ➤ Emphatisch ➤ Respektvoll ➤ Auf Körpersprache achten ➤ Ausdrucksweise/Formelle Form 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Generalisieren ➤ Simplify/Vereinfachen ➤ Persönlich attackieren ➤ Monologe ➤ Psychologisieren ➤ Killer- Phrasen ➤ Trigger points ausnutzen



NOTIZEN:

How to:

Gelungene Gespräche sind planbar!



NOTIZEN:



Herausforderungen in der

Gespächsführung

KANN ICH NICHTS DAZU SAGEN.

Ich kenne den Vorgang nicht,..

Ich bitte um Entschuldigung

Sorry!



Darf ich sie bitten, mir etwas Zeit zu geben, um das aufzuklären



NOTIZEN:

 „Zauberworte“ bei Schwierigen Kunden 

NICHT	STATTDESSEN
ABER →	UND
WARUM →	WIE





NOTIZEN:

 „Zaubersätze“ 

die das Leben leichter machen

- Ich verstehe Sie absolut, und ich möchte gern was anderes.
- Ich weiß es nicht.
- Ich bin mir nicht sicher, was das heißt.
- Ich glaube, das ist dein Thema.
- Das sagt, glaube ich, mehr über Sie als über mich.
- Einigen wir uns darauf, dass wir uns nicht einigen.
- Es tut mir leid, wenn ich den Eindruck vermittelt habe, dass Sie so mit mir sprechen können.
- Ich habe mich geirrt.
- Das kann ich gut verstehen.
- Ich rede lieber mit Menschen als über sie.





NOTIZEN:

How to:

Mit bewusster Nutzung von wenigen Worten oder Sätzen lässt sich ein Gespräch positiv führen!



NOTIZEN:



Schwarmwissen! Fragen in die Runde

Welchen „Zaubersatz“ nimmst du mit nach Hause und wendest ihn ab morgen aktiv an?

NOTIZEN:



CP-Pharma Onlineshop

schnell und transparent



NOTIZEN:



Highlights

– Schnelle Bestellwege

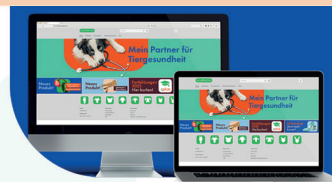
- > aus Suchvorschau
- > Intelligenter Merkmittel
- > per Scan-Funktion

– Transparente Artikelinformationen

- > Laufzeit
- > Lieferzeit
- > Preise und Sparmöglichkeiten

– Hilfreiche Bestellhistorie

- > Rechnungssuche
- > Nachlieferungen im Blick
- > Bestellung per Klick wiederholen



Kundenwünsche umgesetzt



NOTIZEN:



Schnellbestellung aus der Suche

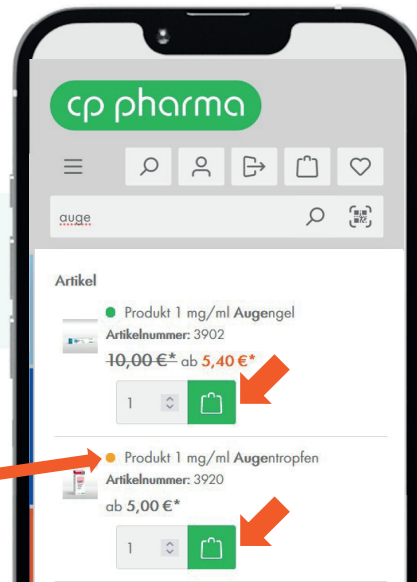
- Direkt aus der Suchergebnisvorschau Artikel einfach in den Warenkorb legen:

1. Suchbegriff eingeben
2. Menge eingeben
3. Warenkorb-Symbol klicken, fertig!
→ So sparen Sie wertvolle Zeit!

- Was bedeutet der farbige Punkt?

- ● = sofort lieferbar
- ● = Artikel wird nachgeliefert
- ● = derzeit nicht bestellbar

Bei Klick auf den farbigen Punkt erhalten Sie genauere Informationen zur Lieferzeit.



NOTIZEN:



Intelligenter Merktzettel

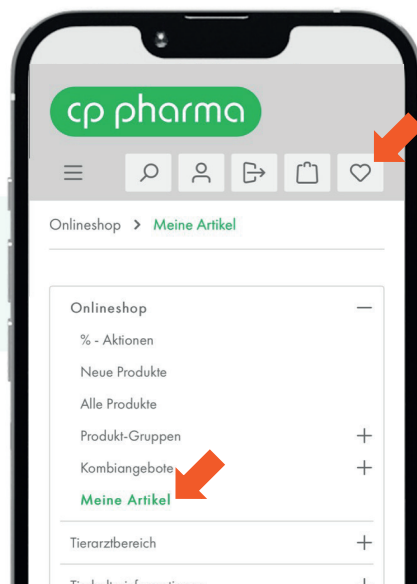
- Was ist das?

Der **intelligente Merktzettel** ist eine **automatisch generierte Auflistung** Ihrer in den letzten 2 Jahren gekauften Artikel.

- Wo zu finden?

- > auf das klicken ODER
- > über Artikelkategorie "**Meine Artikel**"

- TIPP: Wer also gern wiederkehrend aus seinem **persönlichen Artikelportfolio** bestellt, für den ist der neue **intelligente Merktzettel** eine große Hilfe!



NOTIZEN:



DataMatrix- und Barcodescanner

- Was ist das?
Im Shop **integrierter Scanner**, mit dem man die Codes auf den nachzubestellenden Packungen (z.B. direkt in Ihrer Apotheke) scannen kann.
- Wie funktioniert er?
 - > Im Suchfenster das **Scan-Symbol** anklicken
 - > Code auf der Packung scannen
 - > Artikel wird angezeigt und kann direkt in den Warenkorb gelegt werden!
- TIPP: Nutzen Sie für **optimale Scanergebnisse** Ihr Smartphone, Tablet oder einen externen Handscanner.



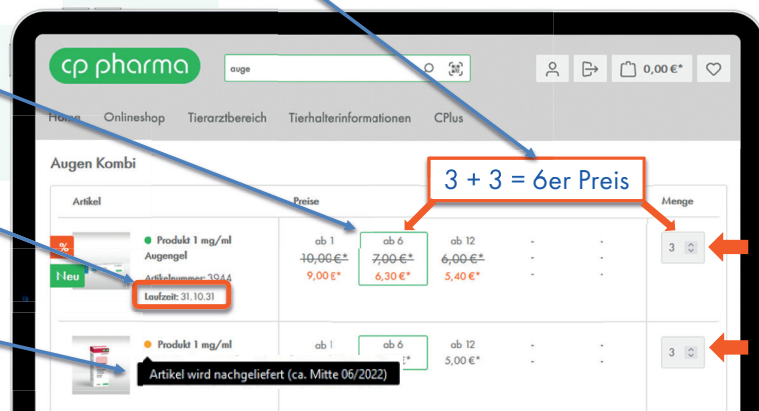
NOTIZEN:



Listenansicht mit vielen Vorteilen

Alle Preise im Blick - Sparen war noch nie einfacher!

- Sobald Sie in der LISTENANSICHT eine Menge eingeben, zeigt Ihnen der **grüne Rahmen** unter Berücksichtigung geltender Kombiangebote den erreichten Preis an.
- Zudem erhalten Sie hier Informationen zu den **Laufzeiten** unserer Produkte.
- Bei Klick auf den **farbigen Punkt** erhalten Sie genauere Informationen zur **voraussichtlichen Lieferzeit**.



NOTIZEN:



Artikeldetailseite

Wie der Name schon sagt, gibt es hier diverse Details zum Artikel:

- Preise
- Rabatte
- Lieferbarkeit
- Laufzeit
- Link zum **Kombiangebot**
- Wirkstoff, Darreichung, Tierart
- Katalogseite als Download
- Produktvarianten
- assoziierte **Serviceartikel**

oben

unten



NOTIZEN:



Hilfreiche Bestellhistorie

In „Meine Bestellungen“ können Sie Ihre Bestellungen einsehen:

Bestelldatum	Auftragsnummer	Auftragsstatus	Rechnung	Paketverfolgung	Details
28.02.2022	881449488	in Bearbeitung			Anzeigen
25.04.2022	881928967	versandt (25.0...	8746865	trans-o-flex	Anzeigen
20.04.2022	881926869	versandt (21.0...	8745093	trans-o-flex	Anzeigen

NOTIZEN:



Kundenwünsche umgesetzt

Der technisch optimierte Webshop von CP-Pharma bietet **individuelle Preistransparenz**, **Bestellhistorie** mit Paketverfolgung und **Rechnungsabruf** sowie zahlreiche **Bestellhilfen**, die Ihnen rund um die Uhr ein bequemes und übersichtliches Einkaufen für Ihre Praxis ermöglichen.

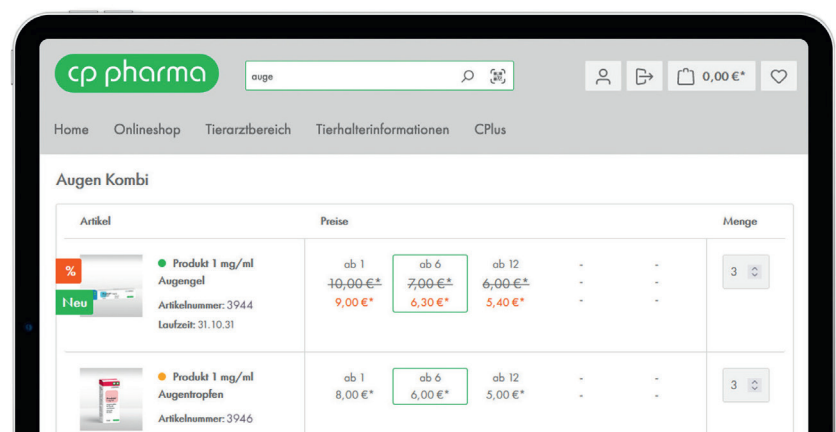
Schnelle Bestellwege vielfältig und bequem

- Direkt aus der **Suche**
- Per **intelligentem Merktzettel**
 - > „Meine Artikel“
- **DataMatrix** und **Barcode-Scanner**
 - > per Kamera oder Hands scanner



Transparente Informationen immer im Blick

- **Laufzeit**
- **Lieferbarkeit**
- Ausweisung der **Rabatte**
- Übersichtliche **Artikellisten** mit Ihren Preisen
- Darstellung der **Kombiangebote**



Sie haben noch kein Kundenkonto? Dann lohnt es sich jetzt ganz besonders, den rundum optimierten Onlineshop zu besuchen. Scannen Sie unten den QR-Code und registrieren Sie sich mit Ihrer Kundennummer.



QR-Code scannen
und Produkte bestellen.
www.cp-pharma.de

CP-Pharma Handelsgesellschaft mbH
Telefon 05136/6066 0
Telefax 05136/6066 66
info@cp-pharma.de



Shopping mal anders!



Jetzt testen!

Online shoppen

Jetzt noch kundenfreundlicher

- Schnelle Bestellwege
- Intuitive Funktionalität
- Scanfunktion stationär und mobil



cp pharma



CP-Pharma Handelsgesellschaft mbH
Ostlandring 13 · 31303 Burgdorf · Tel.: 05136 60660 · Fax: 05136 606666
E-Mail: info@cp-pharma.de · www.cp-pharma.de