

Das aktuelle QM-Thema des Monats: Beschwerdemanagement – So gehen Sie und Ihr Team souverän mit Verbalattacken um

Ein wütender Patient lässt seinen ganzen Ärger an Ihnen aus und Sie stehen einfach wie versteinert da. Wer einmal von einer Verbalattacke überrascht wurde, kennt dieses Gefühl der Schockstarre. So bereiten Sie und Ihr Team sich auf diese Situation vor und bleiben auch bei kraftvoll vorgetragenen Beschwerden souverän und handlungsfähig.

Es ist ein weitverbreitetes Phänomen: Wenn uns beispielsweise ein wutschnaubender Patient oder auch mal der Chef plötzlich verbal attackiert, erschrecken wir und sind gedanklich blockiert. Dann ist es unmöglich, auch nur einen klaren Gedanken zu fassen oder gar unsere Kompetenz unter Beweis zu stellen. Wir verfallen schlagartig in eine Art „Karnickelschreckstarre“ und würden uns am liebsten totstellen, bis die Gefahr vorüber ist.

Auf diese Weise wirken wir nicht besonders kompetent und bieten dem Beschwerdeführer eine breite Angriffsfläche. Das muss aber nicht sein, denn wir können lernen, in solchen Situationen souverän aufzutreten, wenn wir einmal verstanden haben, worauf es ankommt.

Deshalb üben Sie mit Ihrem Praxis-Team, wie Sie sich richtig verhalten und was Sie im Falle eines Falles zu tun haben.

Wie kommt es zum Blackout?

Oft kommt es schlagartig zum Blackout, wenn wir uns von unserem Gesprächspartner verbal angegriffen fühlen. Doch was genau blockiert uns? Es ist unsere Angst. Wir haben eine vergleichbare Situation im Laufe unseres Lebens irgendwann zum ersten Mal erlebt und das damals empfundene Gefühl mit abgespeichert. Und genau das wird uns heute zum Verhängnis.

Dafür verantwortlich ist ein evolutionsbiologischer Mechanismus unseres Körpers, die Fight-or-Flight-Reaktion. Diese soll uns in Gefahrensituationen ermöglichen, zu flüchten oder anzugreifen. Dazu wird der Großteil des Blutkreislaufs auf die Beine verlagert und das Denken so unmöglich gemacht.

So gelingt es Ihnen, souverän zu reagieren

Es gibt einige Grundsätze, die uns den Umgang mit verbalen Angriffen deutlich erleichtern. Ein wichtiger Faktor ist unsere eigene Haltung, sowohl körperlich als auch geistig.

Praxistipp: Es ist entscheidend, dass Sie und Ihre Kolleginnen den Umgang mit Verbalattacken üben, wenn Sie entspannt sind und nicht erst, wenn es brenzlich wird.

Das Üben gibt Ihnen Sicherheit und lässt Sie mit jeder Wiederholung besser werden. Sie entwickeln so Schritt für Schritt die Kompetenzen, die erforderlich sind, um souverän auf Verbalattacken und wütende Beschwerden zu reagieren.

So bereiten Sie sich auf Verbalattacken vor:

1. Nehmen Sie das Gefühl an

Vergegenwärtigen Sie sich eine Situation, in der Sie verbal angegriffen wurden und sich auf Grund eines Blackouts nicht angemessen zur Wehr setzen konnten.

Überlegen Sie sich in aller Ruhe: Was genau hebelte mich aus und was fühlte ich dabei?

2. Die Körpersprache ist entscheidend

Versetzen Sie sich erneut in die unangenehme Situation und beginnen Sie, auf Ihre Körperhaltung zu ach-

ten. Wenn Sie die Schultern anziehen und die Zähne zusammenbeißen – das ist meist der Fall, wenn wir uns angegriffen fühlen – suggerieren Sie Ihrem Unterbewusstsein, dass Sie Angst haben, und schon sind Sie blockiert.

Deshalb: Entspannen Sie Ihren Kiefer, nehmen Sie die Schultern nach unten und atmen Sie aus! Jetzt haben Sie eine souveräne Körperhaltung und können einen Reaktionsplan für den Ernstfall schmieden.

Denken Sie daran: Ihre Körperhaltung ist entscheidend für einen regen Gedankenfluss!

3. Achten Sie auf Ihre Atmung

Wir neigen dazu, in Stresssituationen stärker ein- als auszuatmen. Das ist dem Hyperventilieren sehr ähnlich und hat zur Folge, dass die Lungenflügel irgendwann überbläht sind. Damit suggerieren wir unserem Unterbewusstsein: „Ich bin in Gefahr!“, und schon beginnt die oben beschriebene Fight-or-Flight-Reaktion.

Praxistipp: Verhindern Sie von vornherein diesen Mechanismus, atmen Sie ganz bewusst und lange aus.

4. Bereiten Sie sich vor

Legen Sie sich zwei bis drei wohlwollende, wertschätzende Sätze zu recht, die Ihnen in einer solchen Situation kurz Zeit verschaffen, um sich an Ihre Körperhaltung zu erinnern und diese zu korrigieren.

Praxistipp: Grundsätzlich gut geeignet sind Fragen, denn solange Sie Fragen stellen, haben Sie den Angriff nicht angenommen, signalisieren aber dennoch Interesse an Ihrem Gegenüber. Sie zeigen ihm ganz klar: Ich steige nicht mit dir in den Ring, aber dein Anliegen nehme ich ernst.

Hier einige Beispiele, was Sie in einer solchen Situation erwidern können:

Vorwurf: Ihr Verhalten ist unmöglich!

Erwidern: Was meinen Sie genau mit unmöglich?

Vorwurf: Sie sind zu spät!

Erwidern: Da haben Sie Recht! Wie schaffen Sie es, immer pünktlich zu sein?

Vorwurf: In dieser Praxis herrscht immer Chaos!

Erwidern: Was können wir verbessern, damit Sie sich hier wohlfühlen?

Wenn Sie gut vorbereitet sind, können Sie eine Situation gut meistern und verlieren nach und nach die Angst.

Praxistipp: Üben Sie den souveränen Umgang mit verbalen Attacken im Rollenspiel mit Freunden oder Ihren Kolleginnen. Sie werden feststellen, dass sich die ersten Fortschritte schnell zeigen und es bald ganz normal für Sie ist, gelassen zu reagieren.

5. Seien Sie selbstbewusst

Souverän aufzutreten erfordert Mut. Doch den bringen wir nur dann auf, wenn wir von unseren Qualitäten überzeugt sind. Sie müssen sich zutrauen, einen verbalen Angriff erfolgreich umzuwandeln und diesen auch souverän zu meistern. Mit ein wenig Übung und der Unterstützung Ihres Teams schaffen Sie das.

6. Kommunizieren Sie immer auf Augenhöhe

Achten Sie darauf, immer auf Augenhöhe mit dem „Angreifer“ zu kommunizieren. Wenn Ihr Gegenüber steht und es keine Möglichkeit gibt, ihn Platz nehmen zu lassen, stehen Sie ebenfalls auf.

Wenn die Situation es zulässt, dass Sie beide sitzen, dann fordern Sie den Patienten freundlich auf, Platz zu nehmen, und stellen im selben Atemzug Ihre Frage.

Vergessen Sie nicht: Auch Ihr Gegenüber ist nur ein Mensch

Wer wütend, vielleicht sogar brüllend vor uns steht, jagt uns erst einmal Angst ein und wird dann schnell zum Feindbild. Damit die

Beziehung zu ihm nicht langfristig gestört wird, versetzen Sie sich in den Patienten hinein.

Hier ist es hilfreich, die Lage des unzufriedenen Patienten psychologisch zu verstehen: Der Patient ist geladen, verärgert und gereizt. Er steht unter Anspannung und Stress, ist in einer emotionalen Situation und wird deswegen laut und stur.

Insbesondere, wenn er auf Widerspruch und Abwehr stößt, steigert er sich so richtig in die Beschwerde hinein und bauscht den Anlass auf. An Nachgeben und Einsicht ist jetzt nicht mehr zu denken, denn dann würde er ja sein Gesicht verlieren.

Zudem hat er eine Leidensgeschichte im Hintergrund, vielleicht Ängste und Schmerzen, und will sein Recht.

Denken Sie also daran: Egal, wie wütend er im Moment ist, der Patient ist ein ganz normaler Mensch!

Wenn Sie gelassen, souverän, freundlich und geduldig bleiben, können Sie bald gemeinsam mit dem Patienten nach Lösungen suchen und Ihre Beziehung wieder ins Lot bringen.

Checkliste: So reagieren Sie auf Verbalattacken

Auf die Körpersprache und Atmung achten

- Kiefer entspannen
- Schultern lockern
- Bewusst und lange ausatmen

Vorbereitet sein

- Wertschätzende Sätze äußern
- Fragen stellen, um Zeit zu gewinnen und Interesse zu zeigen

Selbstbewusst auftreten

- Machen Sie sich Ihre Qualitäten bewusst

- Gehen Sie mit der Zuversicht an die Sache heran, dass Sie auch diesen Konflikt lösen werden

Auf Augenhöhe kommunizieren

- Stehen Sie auf, wenn Ihr Gegenüber steht
- Oder bieten Sie Ihrem Gegenüber an, Platz zu nehmen, wenn Sie sitzen

Den Patienten als Mensch sehen

- Versetzen Sie sich in die Lage des Patienten, der unter Stress, Angst oder Schmerzen steht
- Auch wenn er im Moment wütend und angsteinflößend sein mag, ist auch er nur ein Mensch