



**Patientenkommunikation und telefonischer
Empfang**
**Grundlagen, Patientenkommunikation, Deeskalation und
Teamkommunikation**

Erstellt von Paul Rauch
Head of External Relation
Exeltis Germany GmbH

Auf Basis eine Schulungspräsentation vom 10.12.2025
von Dr. Matthias Krick, MVZ Dr. Krick

Inhaltsverzeichnis

VORWORT	4
KAPITEL 1 – DIE BEDEUTUNG VON KOMMUNIKATION IN DER GYNÄKOLOGISCHEN PRAXIS	6
LERNZIELE	6
EINLEITUNG.....	6
WARUM KOMMUNIKATION ÜBERALL WIRKT.....	7
PROFESSIONELLE KOMMUNIKATION: WENIGER BELASTUNG, MEHR SICHERHEIT.....	7
BESONDERHEITEN DER KOMMUNIKATION IN DER GYNÄKOLOGIE.....	8
PRAXISIMPULS.....	9
FAZIT	9
KAPITEL 2 – GRUNDLAGEN DER KOMMUNIKATION	10
LERNZIELE	10
EINLEITUNG.....	10
MAN KANN NICHT NICHT KOMMUNIZIEREN – WAS BEDEUTET DAS FÜR DEN PRAXISALLTAG?	11
DIE DREI EBENEN DER KOMMUNIKATION: WORTE, TONFALL, KÖRPERSPRACHE	12
WARUM MISSVERSTÄNDNISSE ENTSTEHEN: DAS SENDER-EMPFÄNGER-MODELL	13
PRAXISIMPULS – KOMMUNIKATION BEWUSST WAHRNEHMEN	14
FAZIT	15
KAPITEL 3 – PATIENTINNENKOMMUNIKATION: EMPATHIE UND KLARHEIT.....	16
LERNZIELE	16
EINLEITUNG.....	16
EMPATHIE – PATIENTINNEN VERSTEHEN UND ERNST NEHMEN	16
KLARHEIT – ORIENTIERUNG GEBEN UND SICHERHEIT SCHAFFEN.....	17
EMPATHIE OHNE FALSCHER ERWARTUNGEN	18
VERSTÄNDLICH SPRECHEN – FACHSPRACHE VERMEIDEN	18
RAUM GEBEN – OHNE DIE GESPRÄCHSFÜHRUNG ZU VERLIEREN	19
RAUM FÜR FRAGEN LASSEN.....	20
PRAXISIMPULS – MINI-ÜBUNG „EMPATHIE + KLARHEIT“	21
FAZIT	21
KAPITEL 4 – PROFESSIONELLE TELEFONKOMMUNIKATION ALS SCHLÜSSEL ZUR PRAXIS.....	22
LERNZIELE	22
EINLEITUNG.....	22
WARUM TELEFONKOMMUNIKATION SO HERAUSFORDERND IST	22
DER ERSTE EINDRUCK: BEGRÜßUNG UND EINSTIEG.....	23
STRUKTUR GIBT SICHERHEIT – AUCH AM TELEFON	24
POSITIVES UND LÖSUNGSORIENTIERTES WORDING	26
ZUHÖREN, NACHFRAGEN, ZUSAMMENFASSEN.....	26
SCHWIERIGE TELEFONATE SOUVERÄN FÜHREN	27
GRENZEN SETZEN – FREUNDLICH UND KLAR.....	28
PRAXISIMPULS – MINI-ÜBUNG „DAS TELEFON BEWUSST NUTZEN“	29
FAZIT	29
KAPITEL 5 – DEESKALATION UND UMGANG MIT SCHWIERIGEN SITUATIONEN.....	30
LERNZIELE	30
EINLEITUNG	30
WARUM KONFLIKTE ENTSTEHEN	30
EMOTIONEN UND INHALTE TRENNEN – EIN GRUNDPRINZIP DER DEESKALATION	31
VERSTÄNDNIS ZEIGEN – OHNE SCHULD ZU ÜBERNEHMEN.....	32
RUHIG BLEIBEN – AUCH WENN ES EMOTIONAL WIRD	32
DIE BEDEUTUNG DER EIGENEN HALTUNG IN ANGESpanNTEN SITUATIONEN.....	32
LÖSUNGEN ANBIETEN STATT BLOCKIEREN.....	33
LÖSUNGSORIENTIERUNG ALS SCHLÜSSEL ZUR DEESKALATION.....	33
GRENZEN SETZEN – RESPEKTVOll UND KLAR.....	34

WARTEZEITEN UND VERSPÄTUNGEN PROFESSIONELL KOMMUNIZIEREN	35
PRAXISIMPULS – MINI-ÜBUNG „RUHIG BLEIBEN UNTER DRUCK“	35
FAZIT	35
KAPITEL 6 – TEAMKOMMUNIKATION UND INTERNE ABSTIMMUNG	36
LERNZIELE	36
EINLEITUNG	36
TEAMKOMMUNIKATION IM GYNÄKOLOGISCHEN PRAXISALLTAG	36
AUSWIRKUNGEN DER TEAMKOMMUNIKATION AUF PATIENTINNEN.....	37
KLARHEIT DURCH ABSPRACHEN UND ZUSTÄNDIGKEITEN	38
REGELMÄßIGE KOMMUNIKATION ALS SCHLÜSSEL ZUR TEAMORGANISATION	39
KONSTRUKTIVE TEAMKOMMUNIKATION IM UMGANG MIT FEHLERN.....	40
WERTSCHÄTZUNG IM TEAM ZEIGEN.....	41
PRAXISIMPULS – MINI-ÜBUNG „TEAMKOMMUNIKATION BEWUSST GESTALTEN“	41
FAZIT	41
KAPITEL 7 – TRANSFER IN DEN PRAXISALLTAG	42
LERNZIELE	42
EINLEITUNG	42
DIE WICHTIGSTEN PRINZIPIEN NOCH EINMAL ZUSAMMENGEFASST.....	42
KLEINE SCHRITTE MIT GROßER WIRKUNG	43
KOMMUNIKATION BEWUSST TRAINIEREN.....	43
KOMMUNIKATION IM TEAM WEITERENTWICKELN	43
PRAXISIMPULS – IHRE PERSÖNLICHE TRANSFERAUFGABE	44
FAZIT.....	44
ABSCHLIEßENDE WORTE	45

Vorwort

Kommunikation prägt jede Begegnung in der gynäkologischen Praxis. Sie beginnt oft schon vor dem ersten persönlichen Kontakt – am Telefon, an der Anmeldung, mit einem kurzen Satz oder einem aufmerksamen Blick. In diesen Momenten entscheidet sich, ob Patientinnen Vertrauen fassen, sich verstanden fühlen und Orientierung gewinnen.

Der Praxisalltag stellt dabei hohe Anforderungen an Medizinische Fachangestellte. Zeitdruck, emotionale Gespräche, sensible Themen und unterschiedliche Erwartungen gehören ebenso dazu wie organisatorische Herausforderungen und ein hohes Maß an Verantwortung. Kommunikation ist in diesem Umfeld kein Nebenaspekt – sie ist ein zentrales Arbeitsinstrument.

Mit der Unterstützung der Fortbildungsreihe LEARN & PRACTISE von und mit Dr. Krick verfolgt Exeltis Germany GmbH das Ziel, Medizinische Fachangestellte gezielt in ihren beruflichen Kompetenzen zu stärken. Dabei geht es nicht nur um Fachwissen, sondern bewusst auch um Schlüsselqualifikationen, die den Praxisalltag nachhaltig erleichtern. Kommunikation gehört dabei zu den wichtigsten Fähigkeiten – und zugleich zu denen, die am stärksten unterschätzt werden.

Dieser Ratgeber greift fünf zentrale Lerninhalte auf, die sich wie ein roter Faden durch die Fortbildung und die folgenden Kapitel ziehen. Sie bilden die Grundlage für eine professionelle, empathische und zugleich klare Kommunikation im Praxisalltag.

Erstens wird deutlich, dass Kommunikation immer wirkt – bewusst und unbewusst. Worte, Tonfall und Körpersprache senden ständig Botschaften. Wer die eigene Wirkung kennt, kann Gespräche gezielt steuern und Missverständnissen vorbeugen.

Zweitens steht die Verbindung von Empathie und Klarheit im Mittelpunkt. Empathie bedeutet, Patientinnen ernst zu nehmen und Verständnis zu zeigen. Klarheit bedeutet, Orientierung zu geben und Grenzen transparent zu kommunizieren. Erst das Zusammenspiel beider Aspekte schafft Vertrauen und Sicherheit – für Patientinnen wie für das Praxisteam.

Drittens beleuchtet der Ratgeber, warum Missverständnisse entstehen. Senderinnen und Empfängerinnen bewegen sich häufig in unterschiedlichen „Welten“, geprägt von Erfahrungen, Sorgen und Erwartungen. Zu verstehen, wie Informationen ankommen – und nicht nur, wie sie gemeint sind – ist ein entscheidender Schritt zu gelungener Kommunikation.

Viertens nimmt die professionelle Telefonkommunikation einen besonderen Stellenwert ein. Das Telefon ist oft der erste Kontakt zur Praxis und prägt den Eindruck nachhaltig. Struktur, freundliches Wording und lösungsorientiertes Denken helfen, auch unter Zeitdruck professionell und verbindlich zu bleiben.

Fünftens werden Strategien für den Umgang mit schwierigen Situationen vermittelt. Unpünktlichkeit, Wartezeiten, Ärger oder emotionale Reaktionen lassen sich nicht vermeiden – wohl aber kommunikativ steuern. Deeskalation, das Trennen von Emotion und Inhalt sowie das Anbieten von Lösungen geben Sicherheit und schützen das Team im Alltag.

Dieser Ratgeber richtet sich an Medizinische Fachangestellte, die ihre kommunikativen Fähigkeiten bewusst weiterentwickeln möchten. Alle Inhalte sind praxisnah, verständlich aufbereitet und unmittelbar umsetzbar. Ziel ist es, Sicherheit zu vermitteln, Handlungsspielräume zu erweitern und die tägliche Arbeit spürbar zu erleichtern.

Als Unternehmen mit Fokus auf Frauengesundheit sieht Exeltis die Stärkung der Praxisteams als wichtigen Beitrag zu einer hochwertigen Versorgung. Gut geschulte, kommunikativ sichere MFAs sind eine tragende Säule jeder gynäkologischen Praxis – fachlich, organisatorisch und menschlich.

Wir wünschen uns, dass dieser Ratgeber Sie dabei unterstützt, Kommunikation bewusst, klar und empathisch zu gestalten – zum Wohl der Patientinnen, zur Stärkung des Teams und für mehr Gelassenheit im Praxisalltag.

Mit freundlichen Grüßen

Paul Rauch
Head of External Relations
Exeltis Germany GmbH

Kapitel 1 – Die Bedeutung von Kommunikation in der gynäkologischen Praxis

Lernziele

Nach diesem Kapitel sollen MFAs:

- verstehen, warum Kommunikation ein zentraler Erfolgsfaktor im Praxisalltag ist,
- erkennen, welche Rolle Empathie und Klarheit in der Patientinnenkommunikation spielen,
- die Besonderheiten der Kommunikation in der Gynäkologie einordnen können,
- motiviert sein, ihre eigenen kommunikativen Fähigkeiten bewusst weiterzuentwickeln.

Einleitung

Kommunikation ist eine der wichtigsten Kompetenzen im Alltag gynäkologischer Praxen – und gleichzeitig einer der entscheidenden Erfolgsfaktoren für eine ruhige, professionelle und patientinnenorientierte Praxisführung.

Wir kommunizieren ständig: mit Worten, mit Blicken, mit Gesten, mit unserem Tonfall. Selbst Schweigen ist eine Form der Kommunikation. Das bekannte Prinzip „Man kann nicht nicht kommunizieren“ fasst dies treffend zusammen.

In der Gynäkologie ist Kommunikation besonders bedeutsam. Die Patientinnen bringen oft sensible, intime oder emotionale Themen mit. Sie kommen mit Sorgen, Erwartungen, Wünschen – und manchmal mit Ängsten. MFAs stehen dabei im Zentrum: Sie sind die ersten Ansprechpartnerinnen am Telefon, an der Anmeldung oder im Untersuchungsraum.

Das bedeutet:

Kommunikation gestaltet das Erleben der Patientinnen – vom ersten Kontakt bis zum Abschied.

Warum Kommunikation überall wirkt

Worte sind nur ein kleiner Teil dessen, was Menschen wahrnehmen. Ein Großteil der Wirkung entsteht durch Tonfall und Körpersprache.

Deshalb entscheidet eine freundliche Begrüßung, ein klar formulierter Satz, ein zugewandter Blick oder ein ruhiger Tonfall oft darüber:

- ob sich eine Patientin verstanden fühlt,
- ob ein Gespräch eskaliert oder beruhigt,
- ob eine Wartezeit akzeptiert wird,
- ob Vertrauen entsteht.

Gute Kommunikation wirkt also doppelt: nach außen zu den Patientinnen – und nach innen im Team.

Professionelle Kommunikation: Weniger Belastung, mehr Sicherheit

Professionelle Kommunikation ist ein zentrales Werkzeug im medizinischen Alltag, das nicht nur die Qualität der Interaktion mit Patientinnen steigert, sondern auch die Belastung für medizinische Fachangestellte spürbar reduziert.

Sie trägt dazu bei, dass gerade in schwierigen oder angespannten Gesprächen der Stresspegel sinkt und die Gesprächsführung souverän bleibt.

Durch klare Strukturen und eine ruhige, zielgerichtete Kommunikation gelingt es, auch in hektischen Situationen den Überblick zu behalten und Ruhe auszustrahlen.

Das minimiert Missverständnisse und gibt allen Beteiligten Orientierung und Sicherheit.

Zudem ermöglicht es eine professionelle Gesprächsführung, Patientinnen gezielt zu beruhigen, ihnen Sicherheit zu vermitteln und sie durch den Praxisalltag zu führen.

So können Unsicherheiten abgebaut und Konflikte frühzeitig angesprochen und entschärft werden, bevor sie eskalieren.

Nicht zuletzt stärkt eine reflektierte und bewusste Kommunikation das eigene berufliche Selbstverständnis:

Wer seine Rolle klar und kompetent ausfüllt, begegnet Herausforderungen selbstbewusst und souverän – zum Wohl der Patientinnen und des gesamten Teams.

Regel

Empathie + Klarheit = Erfolgreiche Kommunikation

Beides lässt sich lernen, üben und schrittweise verfeinern.

Besonderheiten der Kommunikation in der Gynäkologie

Im Vergleich zu anderen medizinischen Fachrichtungen weist die Kommunikation in der Gynäkologie einige spezifische Merkmale auf, die den Gesprächsverlauf maßgeblich beeinflussen.

Sie ist vor allem emotionaler, da Patientinnen häufig mit persönlichen oder belastenden Themen in die Praxis kommen.

Zudem gestaltet sich die Kommunikation oft intimer und sensibler, da Fragen zu Körper, Sexualität oder Schwangerschaft angesprochen werden, die ein hohes Maß an Vertrauen erfordern.

Hinzu kommt, dass Gespräche in der Gynäkologie häufig mit akuten Anliegen verbunden sind: Viele Patientinnen benötigen schnelle Diagnostik, haben dringende Sorgen oder Unsicherheiten.

Dies verlangt von den Mitarbeitenden nicht nur medizinische Sachlichkeit, sondern auch besondere Empathie und eine klare, beruhigende Sprache.

Prägend für die gynäkologische Kommunikation ist außerdem eine besondere Vertrauensbeziehung zwischen Patientin und Praxispersonal.

Diese Vertrauensbasis bildet das Fundament für eine professionelle Gesprächsführung, die Orientierung und Sicherheit gibt und es ermöglicht, auch sensible oder schwierige Themen offen anzusprechen.

Zusätzlich begegnen MFAs häufiger Patientinnen, die unsicher sind, sich sorgen, schnelle Diagnostik benötigen oder intime Fragen haben.

Hier braucht es nicht nur Sachlichkeit – sondern Einfühlungsvermögen, Ruhe und klare Sprache.

Praxisimpuls

30-Sekunden-Selbstbeobachtung

Nehmen Sie sich heute kurz Zeit und achten Sie bewusst auf:
<ul style="list-style-type: none">• Wie begrüße ich Patientinnen – am Telefon und im direkten Kontakt?
<ul style="list-style-type: none">• Welche Worte benutze ich besonders häufig?
<ul style="list-style-type: none">• Welche Wirkung hat mein Tonfall?
<ul style="list-style-type: none">• Wo könnte ich mit kleinen Anpassungen eine große Wirkung erzielen?

Schon diese kurze Reflexion schärft das Bewusstsein und ist der erste Schritt zu professioneller, klarer und empathischer Kommunikation.

Fazit

Kommunikation ist kein „weiches Thema“, sondern ein präzises Handwerk. In der gynäkologischen Praxis entscheidet sie darüber, ob Patientinnen Vertrauen spüren, ob der Praxisablauf ruhig bleibt und ob sich das Team sicher und wertgeschätzt fühlt.

Gute Kommunikation beginnt mit Bewusstsein – und entwickelt sich mit Übung, Klarheit und Empathie. Sie ist die Grundlage für Professionalität, Patientinnenzufriedenheit und eine starke Teamkultur.

Kapitel 2 – Grundlagen der Kommunikation

Lernziele

Nach diesem Kapitel sollten Sie:

- die zentralen Prinzipien menschlicher Kommunikation verstehen,
- erkennen, warum Missverständnisse entstehen, obwohl „eigentlich alles klar“ gesagt wurde,
- wissen, welche Rolle nonverbale Signale und Tonfall im Praxisalltag spielen,
- verstehen, warum Empfängerinnen oft etwas anderes hören als Senderinnen meinen,
- und die Bedeutung dieser Grundlagen für den Umgang mit Patientinnen und Teammitgliedern einordnen.

Einleitung

Kommunikation wirkt immer – ob wir reden oder schweigen, ob wir zuhören, erklären, nicken oder den Blick abwenden. Die Grundlagen der Kommunikation zu verstehen bedeutet, die eigenen Gespräche bewusster zu steuern und schwierige Situationen ruhiger und professioneller zu meistern.

Regel:

„Man kann nicht nicht kommunizieren.“ Paul Watzlawick

Jede Haltung, jeder Ausdruck und jede Formulierung sendet eine Botschaft – und wird interpretiert.

Man kann nicht nicht kommunizieren – was bedeutet das für den Praxisalltag?

Der berühmte Satz von Paul Watzlawick beschreibt:
Selbst wenn wir schweigen, kommunizieren wir.

Wahrnehmung der Patientinnen im Praxisalltag

Patientinnen nehmen im Kontakt mit medizinischen Fachangestellten zahlreiche nonverbale und verbale Hinweise wahr.

Sie bemerken sofort, ob ihnen mit Aufmerksamkeit oder Ablenkung begegnet wird. Der Grad der Zuwendung zeigt sich dabei nicht nur in den gesprochenen Worten, sondern vor allem im Verhalten und der Körpersprache.

Auch der Tonfall spielt eine entscheidende Rolle: Patientinnen spüren, ob sie freundlich und gelassen oder eher gestresst und angespannt angesprochen werden. Die Stimme transportiert Emotionen und beeinflusst, wie eine Aussage aufgenommen wird.

Ein weiterer wichtiger Aspekt ist der Blickkontakt. Wird dieser hergestellt, fühlen sich Patientinnen respektiert und wahrgenommen. Bleibt der Blick aus, entsteht schnell der Eindruck von Distanz oder Desinteresse.

Darüber hinaus achten Patientinnen darauf, ob das Gegenüber ruhig und souverän oder hektisch und unsicher wirkt. Das Verhalten in der jeweiligen Situation entscheidet, wie wohl und verstanden sich die Patientinnen fühlen.

Schließlich spielt auch die Art der Formulierung eine große Rolle. Klare, verständliche Aussagen schaffen Vertrauen und Orientierung, während unsichere oder vage Formulierungen Verwirrung und Unsicherheit auslösen können.

Diese Signale wirken oft stärker als unsere Worte.

Im Praxisalltag bedeutet das:

Kommunikation beginnt, bevor wir sprechen – und wirkt weiter, nachdem wir aufgehört haben.

Die drei Ebenen der Kommunikation: Worte, Tonfall, Körpersprache

Die sogenannte „7-38-55-Regel“ beschreibt:

- 7 % Wirkung entsteht durch Worte,
- 38 % durch Tonfall,
- 55 % durch Körpersprache.

Auch wenn diese Zahlen nicht als exakte Mathematik zu verstehen sind, zeigt die Regel:

Wie wir etwas sagen, ist wichtiger als das, was wir sagen.

Kommunikationsebenen im Praxisalltag

Im medizinischen Alltag sind verschiedene Ebenen der Kommunikation von großer Bedeutung. Jede Ebene trägt auf ihre Weise dazu bei, dass sich Patientinnen und Patienten verstanden und ernst genommen fühlen. Die folgende Übersicht zeigt beispielhaft, wie diese Ebenen in der Praxis wirken:

Ebene	Beispiel im Praxisalltag	Wirkung
Worte	„Ich verstehe Sie.“	Mit einer solchen Aussage wird dem Patienten deutlich vermittelt, dass seine Sorgen und Anliegen wahrgenommen werden. Die verbale Bestätigung fördert das Gefühl von Verständnis und Wertschätzung.
Tonfall	ruhig, warm, respektvoll	Ein freundlicher und beruhigender Tonfall schafft eine vertrauensvolle Atmosphäre. Durch einen respektvollen Umgang fühlen sich Patientinnen und Patienten sicher und ernst genommen.
Körpersprache	zugewandter Blick, leichtes Vorbeugen	Nonverbale Signale wie ein offener Blickkontakt und ein leichtes Vorbeugen zeigen Präsenz und Aufmerksamkeit. Sie unterstreichen das Interesse am Gespräch und fördern eine positive Beziehung.

Die bewusste und gezielte Anwendung dieser Kommunikationsebenen verbessert die Gesprächsatmosphäre im Praxisalltag und trägt maßgeblich dazu bei, das Vertrauen der Patientinnen und Patienten zu stärken.

Schon kleine Veränderungen – ein ruhiger Satz, ein freundlicher Tonfall, ein kurzer Blickkontakt – verbessern die Gesprächsatmosphäre spürbar.

Warum Missverständnisse entstehen: Das Sender-Empfänger-Modell

„Was der Sender sagt, ist nicht entscheidend – entscheidend ist, was der Empfänger versteht.“ Dr. Krick

Jede Patientin bringt ihre ganz eigenen Voraussetzungen mit in das Gespräch. Dazu zählen persönliche Erfahrungen, individuelle Sorgen sowie Erwartungen an die Behandlung.

Auch das vorhandene Wissen über Gesundheit und Medizin ist unterschiedlich ausgeprägt. Schließlich beeinflusst jede Patientin die Situation durch ihre eigene Interpretation – sie versteht und bewertet Informationen auf Basis ihrer bisherigen Erlebnisse und Einstellungen.

Diese Unterschiede sind im Praxisalltag besonders wichtig, da sie maßgeblich bestimmen, wie Informationen aufgenommen und verarbeitet werden.

Ein sensibler Umgang mit diesen individuellen Faktoren fördert das gegenseitige Verständnis und schafft die Grundlage für eine vertrauensvolle Kommunikation zwischen Praxispersonal und Patientin.

Die Kommunikation zwischen Praxispersonal und Patientinnen ist komplex und kann durch verschiedene Faktoren beeinträchtigt werden.

Selbst klar formulierte Sätze sind nicht immer ein Garant dafür, dass die Botschaft korrekt ankommt.

Oft werden Fachbegriffe verwendet, die für die Patientinnen wie eine fremde Sprache wirken und somit das Verständnis erschweren.

Darüber hinaus haben Emotionen einen erheblichen Einfluss auf die Wahrnehmung von Informationen: In stressigen oder herausfordernden Situationen hören Menschen häufig selektiv und blenden wichtige Details aus.

Diese selektive Wahrnehmung kann dazu führen, dass zentrale Aussagen verloren gehen und Missverständnisse entstehen.

Ein anschauliches Beispiel verdeutlicht die Herausforderungen in der Kommunikation zwischen Praxispersonal und Patientin:

Erhält eine Patientin einen auffälligen Befund, kann es passieren, dass sie im Gespräch nur auf die Wörter „unklar“ oder „auffällig“ reagiert.

Aufgrund der emotionalen Belastung blendet sie möglicherweise alle weiteren Informationen aus, die ihr im Gespräch vermittelt werden.

Dies zeigt, wie schnell zentrale Inhalte verloren gehen können, wenn Patientinnen sich auf einzelne Schlüsselwörter fokussieren und andere Erklärungen nicht mehr wahrnehmen.

Um solchen Missverständnissen vorzubeugen, ist es im Praxisalltag besonders wichtig, Informationen immer wieder zu wiederholen, eine klare und verständliche Sprache zu wählen und auf kurze, prägnante Sätze zu achten.

Diese Herangehensweise hilft dabei, die Aufmerksamkeit der Patientin auf das Wesentliche zu lenken und sicherzustellen, dass wichtige Details nicht verloren gehen.

So wird eine effektive und einfühlsame Kommunikation gewährleistet, die den Bedürfnissen der Patientin gerecht wird.

Praxisimpuls – Kommunikation bewusst wahrnehmen

Nehmen Sie sich einen Arbeitstag Zeit und beobachten Sie Ihre Kommunikation ganz bewusst in drei kurzen Momenten:

Wahrnehmen

Achten Sie in ausgewählten Gesprächssituationen darauf:

- Wie spreche ich gerade? (ruhig, schnell, angespannt, freundlich)
- Welche Haltung nehme ich ein?
- Halte ich Blickkontakt?
- Wirkt mein Auftreten zugewandt oder eher abgelenkt?

Es geht nicht um Bewertung, sondern um Wahrnehmung.

Perspektivwechsel

Stellen Sie sich nach dem Gespräch kurz folgende Frage:

- Wie könnte die Patientin meine Worte, meinen Tonfall und mein Verhalten erlebt haben?

Überlegen Sie:

- Welche Informationen waren für sie möglicherweise besonders emotional?
- Welche Worte könnten hängen geblieben sein – und welche vielleicht nicht?

Dieser Perspektivwechsel hilft, das Sender-Empfänger-Modell im Alltag greifbar zu machen.

Kleine Anpassung

Wählen Sie für den nächsten Tag eine kleine Veränderung, die Sie bewusst ausprobieren möchten, zum Beispiel:

- etwas langsamer sprechen
- einen Satz klarer formulieren
- Fachbegriffe vermeiden
- Blickkontakt bewusster einsetzen
- am Ende eines Gesprächs kurz nachfragen:
„War das für Sie verständlich?“

Schon kleine Anpassungen können die Wirkung eines Gesprächs deutlich verändern.

Merksatz für den Alltag

Ich kann nicht entscheiden, wie meine Botschaft ankommt –
aber ich kann beeinflussen, wie klar, ruhig und verständlich ich sie sende.

Fazit

Gute Kommunikation beginnt nicht mit komplizierten Theorien, sondern mit einem einfachen Verständnis:

Menschen hören anders, als wir sprechen.

Wer die Grundlagen kennt – nonverbale Signale, Tonfall, Sender-Empfänger-Dynamik – kann Gespräche klarer führen, Missverständnisse vermeiden und schwierige Situationen souveräner meistern.

Für MFAs bedeutet das:

Mehr Sicherheit, mehr Professionalität, mehr Gelassenheit im Praxisalltag

Kapitel 3 – Patientinnenkommunikation: Empathie und Klarheit

Lernziele

Nach diesem Kapitel sollen MFAs:

- verstehen, warum Empathie und Klarheit die Grundlage jeder gelungenen Patientinnenkommunikation sind,
- empathisch reagieren können, ohne falsche Erwartungen zu wecken,
- Gespräche klar strukturieren und Patientinnen Orientierung geben,
- Fachsprache vermeiden und verständlich erklären können,
- wissen, wie sie Patientinnen Raum geben, ohne den Gesprächsrahmen zu verlieren.

Einleitung

Patientinnen kommen nicht nur mit medizinischen Anliegen in die Praxis – sie bringen Gefühle mit. Sorge, Angst, Unsicherheit, Ungeduld oder Erwartungsdruck gehören ebenso dazu wie sachliche Fragen.

Gerade in der gynäkologischen Praxis sind Gespräche häufig emotional besetzt und persönlich.

Für MFAs bedeutet das:

Sie stehen täglich vor der Aufgabe, zuzuhören, zu beruhigen, zu erklären und gleichzeitig den Praxisablauf im Blick zu behalten

Dr. Krick fasst diese Herausforderung in zwei zentrale Begriffe:

[Empathie und Klarheit.](#)

Beides gehört untrennbar zusammen.

Empathie – Patientinnen verstehen und ernst nehmen

Empathie bedeutet, die Gefühle einer Patientin wahrzunehmen und anzuerkennen.

Ein einfacher Satz kann dabei viel bewirken:

- „Ich verstehe, dass Sie sich Sorgen machen.“
- „Ich kann gut nachvollziehen, dass das gerade belastend für Sie ist.“

Diese Formulierungen signalisieren:

Ihre Situation wird gesehen.

Merke

Empathie bedeutet nicht, dass jede Bitte erfüllt werden muss.

Sie bedeutet, Verständnis zu zeigen – nicht Zusagen zu machen.

Gerade in stressigen Situationen wirkt Empathie oft deeskalierend. Patientinnen fühlen sich ernst genommen, auch wenn eine gewünschte Lösung nicht sofort möglich ist.

Klarheit – Orientierung geben und Sicherheit schaffen

Empathie allein reicht nicht aus.

Patientinnen brauchen zusätzlich klare Informationen und Strukturen.

Klarheit spielt im Umgang mit Patientinnen eine ebenso wichtige Rolle wie Empathie.

Sie sorgt dafür, dass Patientinnen sich nicht nur verstanden, sondern auch gut informiert und sicher fühlen.

Dazu gehört, medizinische Sachverhalte und organisatorische Abläufe verständlich zu erklären, damit keine Missverständnisse entstehen und Patientinnen wissen, woran sie sind.

Ein wesentlicher Aspekt der Klarheit ist es, die nächsten Schritte klar zu benennen. Patientinnen erhalten dadurch eine Orientierung, was als Nächstes passiert und wie der weitere Ablauf aussieht.

Das schafft Transparenz und gibt ihnen ein Gefühl von Kontrolle über die Situation. Darüber hinaus ist es erforderlich, die Erwartungen der Patientinnen realistisch zu steuern.

Das bedeutet, offen und ehrlich zu kommunizieren, welche Möglichkeiten bestehen und welche Grenzen es gibt. So werden falsche Hoffnungen vermieden und die Patientinnen können sich auf das einstellen, was tatsächlich realisierbar ist.

Schließlich sollte man Grenzen stets freundlich, aber deutlich kommunizieren. Auch wenn Wünsche oder Erwartungen nicht erfüllt werden können, ist es wichtig, dies mit Respekt und Klarheit zu sagen.

So entsteht trotz aller Einschränkungen ein vertrauensvoller und wertschätzender Umgang, der den Patientinnen Sicherheit vermittelt.

Beispiel:

„Ich verstehe, dass Sie heute gern kommen möchten. Heute ist es leider nicht möglich, aber ich schaue, wann wir Ihnen zeitnah einen Termin anbieten können.“

So entsteht Sicherheit – selbst dann, wenn die Antwort nicht die gewünschte ist.

Empathie ohne falsche Erwartungen

Ein zentraler Punkt:

Empathie darf nicht mit Nachgeben verwechselt werden.

Problematische Aussagen wie

„Das bekommen wir schon irgendwie hin.“ oder „Wir schauen mal, vielleicht geht das noch.“ mögen auf den ersten Blick freundlich wirken, bergen jedoch die Gefahr, bei Patientinnen falsche Hoffnungen zu wecken.

Solche Formulierungen suggerieren Möglichkeiten, die in der Realität womöglich gar nicht bestehen und verhindern eine klare Erwartungssteuerung.

Stattdessen ist es ratsam, zunächst Verständnis für die Anliegen der Patientinnen zu zeigen.

Im nächsten Schritt sollte dann offen und eindeutig kommuniziert werden, was tatsächlich möglich ist und wo die Grenzen liegen.

Dieses Vorgehen sorgt für Transparenz und hilft den Patientinnen, sich auf das einzustellen, was realistisch ist.

So wird ein vertrauensvoller Umgang gefördert und Enttäuschungen werden vermieden.

Merksatz:

Empathie öffnet das Gespräch – Klarheit gibt ihm Richtung.

Verständlich sprechen – Fachsprache vermeiden

Für Patientinnen ist medizinische Fachsprache häufig unverständlich. Begriffe, die im Praxisalltag selbstverständlich sind, wirken schnell wie „Fachchinesisch“.

Im medizinischen Alltag begegnen Patientinnen häufig Abkürzungen wie GKV oder PKV, medizinischen Fachbegriffen sowie internen Praxisformulierungen.

Diese sind für medizinische Fachangestellte (MFAs) selbstverständlich, können aber bei Patientinnen zu Verunsicherung und Verständnisproblemen führen.

Um die Kommunikation zu verbessern, empfiehlt es sich für MFAs, einfache und klare Worte zu wählen.

Formulieren Sie Ihre Sätze möglichst kurz und prägnant.

Erklären Sie wichtige Informationen Schritt für Schritt, um Ihre Patientinnen nicht zu überfordern.

Fragen Sie lieber einmal mehr nach, ob alles verständlich war.

So stellen Sie sicher, dass Ihre Patientinnen nicht nur informiert sind, sondern sich auch sicher fühlen und dem Gespräch folgen können.

Ziel:

Patientinnen sollen nicht nur informiert sein – sie sollen sich sicher fühlen.

Raum geben – ohne die Gesprächsführung zu verlieren

Viele MFAs befürchten, dass empathisches Zuhören zu viel Zeit kostet. Die Erfahrung zeigt jedoch: Zuhören spart Zeit, weil Missverständnisse vermieden werden.

Wichtige Aspekte für eine gelungene Gesprächsführung

Zuhören

Ein zentraler Bestandteil einer erfolgreichen Kommunikation mit Patientinnen ist es, ihnen aufmerksam zuzuhören und sie ausreden zu lassen.

So bekommen sie die Möglichkeit, ihre Anliegen und Fragen in Ruhe zu schildern, ohne sich unter Druck gesetzt zu fühlen.

Gesprächspausen

Es ist ebenso wichtig, Gesprächspausen bewusst zuzulassen.

Diese Pausen geben den Patientinnen Zeit, das Gesagte zu verarbeiten, nachzudenken und eventuell eigene Fragen zu formulieren. Auch für MFAs bietet sich in diesen Momenten die Gelegenheit, das Gesagte zu reflektieren und gegebenenfalls nachzufragen.

Nachfragen

Zielgerichtetes Nachfragen ist ein weiteres wesentliches Element.

Es hilft dabei, Unklarheiten auszuräumen und sicherzustellen, dass alle wichtigen Informationen verstanden wurden. So kann Missverständnissen aktiv vorgebeugt werden.

Schließlich ist es Aufgabe der MFA, das Gespräch nach einer offenen und empathischen Phase wieder zu strukturieren und den roten Faden aufzunehmen.

So behalten sie die Gesprächsführung und stellen sicher, dass alle relevanten Punkte angesprochen werden.

Hilfreiche Abschlussfragen sind zum Beispiel:

- „Haben Sie dazu noch eine Frage?“
- „Ist das für Sie verständlich gewesen?“
- „Möchten Sie, dass ich das noch einmal kurz zusammenfasse?“

So behalten MFAs die Führung – und geben gleichzeitig Raum.

Raum für Fragen lassen

Ein zentraler Punkt:

„Auch wenn wir glauben, wir hätten keine Zeit – geben Sie den Patientinnen Raum für Fragen.“ Dr. Krick

Es ist wichtig zu bedenken, dass viele Patientinnen sich nicht trauen, Fragen zu stellen.

Dadurch besteht die Gefahr, dass Missverständnisse erst nach dem Gespräch entstehen und im Nachhinein zu Unsicherheiten führen.

Ein kurzer Moment, in dem gezielt nachgefragt wird, kann später viel Aufwand und Klärungsbedarf ersparen.

Bewährt hat es sich, am Ende des Gesprächs mit gezielten, offenen Fragen nachzuhaken. Beispiele hierfür sind:

- „Gibt es noch etwas, das Sie wissen möchten?“
- „Ist alles verständlich gewesen?“
- „Möchten Sie etwas davon noch einmal in Ruhe durchgehen?“

Durch diese Vorgehensweise wird den Patientinnen signalisiert, dass ihre Anliegen willkommen sind und sie aktiv in das Gespräch einbezogen werden.

Dies fördert nicht nur das Verständnis, sondern trägt auch dazu bei, das Vertrauen zu stärken und mögliche Unsicherheiten frühzeitig auszuräumen.

Das ist professionelle Kommunikation.

Praxisimpuls – Mini-Übung „Empathie + Klarheit“

Beobachten Sie heute bewusst drei Gespräche:

1. Wo habe ich Empathie gezeigt?
2. Wo habe ich Klarheit gegeben?
3. Wo hätte ich eines von beidem stärker einsetzen können?

Notieren Sie sich einen Satz, den Sie künftig häufiger nutzen möchten – z. B. zur Begrüßung, bei Terminabsagen oder bei Wartezeiten.

Diese kleine Übung stärkt die bewusste Gesprächsführung im Alltag.

Fazit

Empathische und klare Kommunikation ist kein Widerspruch – sie ist die Grundlage professioneller Patientinnenbegleitung. Empathie schafft Vertrauen, Klarheit gibt Orientierung. Erst beides zusammen sorgt für Sicherheit, Ruhe und Zufriedenheit auf beiden Seiten.

Für MFAs bedeutet das:

Weniger Konflikte, mehr Handlungssicherheit und eine spürbare Entlastung im Praxisalltag.

Kapitel 4 – Professionelle Telefonkommunikation als Schlüssel zur Praxis

Lernziele

Nach diesem Kapitel sollen MFAs:

- die Bedeutung des Telefons als zentralen Zugang zur gynäkologischen Praxis verstehen,
- Telefongespräche freundlich, klar und strukturiert führen können,
- auch unter Zeitdruck professionell und lösungsorientiert kommunizieren,
- typische Fehler in der Telefonkommunikation erkennen und vermeiden,
- Sicherheit im Umgang mit unterschiedlichen telefonischen Anliegen gewinnen.

Einleitung

Das Telefon ist oft der erste Kontaktpunkt zwischen Patientin und Praxis – und damit prägend für den Gesamteindruck. Noch bevor eine Patientin die Praxis betritt, entscheidet sich am Telefon, ob sie sich willkommen, ernst genommen und gut aufgehoben fühlt.

Trotz Online-Terminvergabe, E-Mail und digitaler Tools bleibt das Telefon ein unverzichtbarer Kommunikationskanal. Gerade bei sensiblen gynäkologischen Anliegen möchten viele Patientinnen persönlich sprechen, Rückfragen stellen oder ihre Situation schildern.

Für MFAs bedeutet das:

Telefonkommunikation ist keine Nebenaufgabe – sie ist eine Kernkompetenz.

Warum Telefonkommunikation so herausfordernd ist

Telefonische Gespräche finden häufig unter erschwerten Bedingungen statt.

In vielen Fällen müssen mehrere Aufgaben gleichzeitig bewältigt werden: Während das Telefon klingelt, warten Patientinnen im Empfangsbereich und andere Tätigkeiten laufen parallel weiter.

Zudem herrscht oft Zeitdruck, was die Konzentration auf das Gespräch zusätzlich erschwert.

Ein weiterer Aspekt ist, dass Patientinnen nicht selten bereits vor Ort warten und dadurch die Aufmerksamkeit geteilt werden muss.

Auch emotionale oder aufgebrauchte Anruferinnen stellen eine besondere Herausforderung dar. Sie erwarten Verständnis und eine schnelle Lösung für ihr Anliegen, was in stressigen Situationen zusätzliche Belastung bedeuten kann.

Erschwerend kommt hinzu, dass im Telefongespräch nonverbale Signale wie Mimik, Gestik und Blickkontakt fehlen.

Die Kommunikation beschränkt sich auf Stimme und Wortwahl; der Tonfall erhält dadurch eine viel größere Bedeutung.

Ein ungeduldiger oder knapper Ton wirkt am Telefon deutlich stärker als im persönlichen Kontakt.

Dies erfordert besondere Sensibilität und eine klare, freundliche Ausdrucksweise, um Missverständnisse zu vermeiden und Professionalität zu wahren.

Der erste Eindruck: Begrüßung und Einstieg

Die ersten Sekunden eines Telefonats entscheiden über die Gesprächsatmosphäre.

Eine professionelle Begrüßung bildet die Basis für jedes erfolgreiche Telefongespräch und trägt entscheidend zur Gesprächsatmosphäre bei.

Sie vermittelt der Anruferin oder dem Anrufer das Gefühl, willkommen zu sein und ernst genommen zu werden.

Wesentliche Elemente einer professionellen Begrüßung sind:

- Nennung der Praxis: Zu Beginn des Gesprächs sollte klar und deutlich der Name der Praxis genannt werden. Dies schafft Transparenz und Orientierung für die Anrufenden.
- Freundlicher Tonfall: Da am Telefon nonverbale Signale fehlen, ist der freundliche und zugewandte Tonfall besonders wichtig. Er signalisiert Offenheit und Wertschätzung und hilft, eine angenehme Gesprächsatmosphäre zu schaffen.
- Nennung des eigenen Namens (ggf.): Die Vorstellung mit dem eigenen Namen kann das Gespräch persönlicher gestalten und Vertrauen aufbauen. Je nach Praxis und Situation kann dies individuell entschieden werden.
- Offene Frage: Eine abschließende offene Frage wie „Wie kann ich Ihnen helfen?“ lädt zum Gespräch ein und signalisiert Gesprächsbereitschaft.

Durch diese Elemente wird Professionalität vermittelt und der Grundstein für einen konstruktiven und respektvollen Austausch gelegt. Gleichzeitig wird vermieden, dass der Einstieg ins Gespräch abweisend oder gestresst wirkt.

Beispiel:

„Guten Tag, Frauenarztpraxis Dr. ..., Sie sprechen mit ... Wie kann ich Ihnen helfen?“

Diese Form signalisiert:

- Präsenz
- Wertschätzung
- Gesprächsbereitschaft

Kurze, knappe oder gestresste Einstiege wirken dagegen schnell abweisend – selbst wenn sie nicht so gemeint sind.

Struktur gibt Sicherheit – auch am Telefon

Ein gutes Telefongespräch folgt einer klaren inneren Struktur:

Begrüßung

Eine professionelle Begrüßung am Telefon ist der erste Schritt zu einer angenehmen Gesprächsatmosphäre. Sie sollte klar, freundlich und wertschätzend sein. Dazu gehören:

- Nennung der Praxis,
- ein freundlicher Tonfall
- je nach Praxis – auch die Vorstellung mit dem eigenen Namen.

So fühlt sich die Anruferin willkommen und ernst genommen. Die Begrüßung legt den Grundstein für das weitere Gespräch und signalisiert Präsenz sowie Gesprächsbereitschaft.

Anliegen klären

Nach der Begrüßung ist es wichtig, das Anliegen der Patientin zu erfragen und zu verstehen. Offene Fragen wie „Wie kann ich Ihnen helfen?“ laden dazu ein, das Anliegen zu schildern.

Durch aktives Zuhören und gezielte Rückfragen wird sichergestellt, dass das Anliegen korrekt erfasst wird.

Dies verhindert Missverständnisse und zeigt der Patientin, dass ihr Anliegen ernst genommen wird.

Zuhören und Rückfragen stellen

Aktives Zuhören ist am Telefon besonders wichtig, da nonverbale Signale fehlen.

Kurze bestätigende Rückmeldungen („Ich verstehe“, „Einen Moment bitte“) und gezielte Rückfragen helfen, das Anliegen zu präzisieren.

Durch Nachfragen wird deutlich, dass die MFA aufmerksam ist und sich bemüht, alle relevanten Informationen zu erfassen.

Dies schafft Vertrauen und gibt der Patientin Sicherheit.

Lösung oder nächstes Vorgehen benennen

Nachdem das Anliegen geklärt ist, sollte die MFA eine Lösung anbieten oder das weitere Vorgehen klar und verständlich erläutern.

Auch wenn eine gewünschte Lösung nicht möglich ist, sollte immer eine Alternative angeboten werden („Heute ist es leider sehr voll, aber ich schaue, wie wir Ihnen zeitnah einen Termin anbieten können.“).

So bleibt die Patientin im Gefühl, dass ihr Anliegen ernst genommen wird und sie Orientierung erhält.

Gespräch freundlich abschließen

Ein freundlicher Abschluss rundet das Gespräch ab und hinterlässt einen positiven Eindruck.

Dazu gehört ein kurzer Dank für das Gespräch, eventuell ein Hinweis auf das weitere Vorgehen und eine wertschätzende Verabschiedung.

Ein professioneller Abschluss zeigt, dass die MFA auch unter Zeitdruck respektvoll und aufmerksam bleibt und sorgt für Zufriedenheit auf beiden Seiten.

Diese strukturierte Vorgehensweise hilft, Telefongespräche klar, freundlich und lösungsorientiert zu führen – auch in stressigen Situationen. Sie trägt maßgeblich zur Patientinnenzufriedenheit und zur Professionalität im Praxisalltag bei.

Diese Struktur hilft nicht nur der Patientin, sondern auch der MFA selbst. Sie sorgt für Klarheit und verhindert, dass Gespräche „zerfasern“ oder unnötig lang werden.

Wichtig:

Auch wenn mehrere Anrufe gleichzeitig eingehen – jedes Gespräch verdient für diesen Moment volle Aufmerksamkeit.

Positives und lösungsorientiertes Wording

Ein zentraler Grundsatz der Telefonkommunikation lautet:

Nie mit einem „Nein“ enden.

Im Rahmen einer professionellen und patientenorientierten Telefonkommunikation ist es wichtig, auf die Wortwahl zu achten.

Bestimmte Formulierungen wirken ablehnend oder wenig lösungsorientiert und sollten daher vermieden werden. Beispiele für solche problematischen Aussagen sind:

- „Das geht nicht.“
- „Wir sind voll.“
- „Da kann ich nichts machen.“

Solche Sätze können bei der Patientin das Gefühl hervorrufen, mit ihrem Anliegen abgewiesen zu werden. Stattdessen empfiehlt es sich, stets eine Alternative oder einen Lösungsvorschlag anzubieten, damit das Gespräch positiv und wertschätzend endet.

- „Heute ist es leider sehr voll, aber ich schaue, wie wir Ihnen zeitnah einen Termin anbieten können.“
- „Im Moment ist die Ärztin in der Sprechstunde. Ich kann Ihr Anliegen gern weitergeben oder Sie später zurückrufen.“

So bleibt die Patientin im Gefühl, dass ihr Anliegen ernst genommen wird – auch wenn nicht alles sofort möglich ist.

Zuhören, nachfragen, zusammenfassen

Am Telefon ist aktives Zuhören besonders wichtig, da visuelle Hinweise fehlen.

Hilfreiche Techniken für aktives Zuhören am Telefon

Gerade am Telefon, wo nonverbale Hinweise fehlen, ist aktives Zuhören entscheidend, um Missverständnisse zu vermeiden und dem Patienten Sicherheit zu geben. Es trägt außerdem dazu bei, Gesprächszeit zu sparen, da Klarheit geschaffen wird.

- Kurze bestätigende Rückmeldungen: Durch kurze, wertschätzende Aussagen wie „Ich verstehe“ oder „Einen Moment bitte“ signalisieren Sie der Patientin, dass Sie aufmerksam sind und das Anliegen ernst nehmen.
- Gezielte Rückfragen: Offene und gezielte Nachfragen helfen, Sachverhalte zu klären und zeigen echtes Interesse am Anliegen der Patientin.

- Kurze Zusammenfassungen: Indem Sie das Gehörte zusammenfassen, verdeutlichen Sie, dass Sie die Informationen richtig verstanden haben. Ein Beispiel dafür ist: „*Wenn ich Sie richtig verstanden habe, geht es um ... Habe ich das korrekt zusammengefasst?*“ So erhält die Patientin die Möglichkeit, eventuelle Missverständnisse direkt zu korrigieren.

Vorteile des aktiven Zuhörens am Telefon

Der Einsatz von Techniken des aktiven Zuhörens am Telefon bringt mehrere Vorteile mit sich, die für ein erfolgreiches Gespräch mit Patientinnen und Patienten entscheidend sind.

- Erstens werden durch gezieltes Nachfragen und kurze bestätigende Rückmeldungen Missverständnisse effektiv verhindert. Dies stellt sicher, dass alle relevanten Informationen korrekt verstanden werden und keine wichtigen Details verloren gehen.
- Zweitens vermittelt diese Vorgehensweise den Patientinnen ein Gefühl der Sicherheit. Sie spüren, dass ihr Anliegen ernst genommen wird und sie in guten Händen sind – auch wenn nicht sofort eine Lösung angeboten werden kann.
- Drittens sorgt die Klarheit, die durch Zusammenfassen und Nachfragen geschaffen wird, dafür, dass das Gespräch effizienter verläuft. Dies spart Zeit, da weniger Rückfragen notwendig sind und beide Seiten schneller zu einer gemeinsamen Lösung kommen.

Schwierige Telefonate souverän führen

Nicht jedes Telefonat ist ruhig und sachlich. Ungeduld, Ärger oder emotionale Reaktionen gehören zum Praxisalltag.

Umgang mit schwierigen Telefonsituationen

Im Praxisalltag kommt es immer wieder vor, dass Telefonate von Ungeduld, Ärger oder anderen Emotionen geprägt sind.

In solchen Situationen ist es besonders wichtig, ruhig zu bleiben und sich nicht von den Emotionen des Gesprächspartners mitreißen zu lassen.

Die Gefühle der Patientin sollten zwar wahrgenommen, jedoch nicht übernommen werden.

Dadurch bleibt man selbst klar und sachlich und kann das Anliegen professionell bearbeiten.

Ein bewährter Einstieg, um auf Ärger zu reagieren, ist die Formulierung: „*Ich verstehe, dass Sie darüber verärgert sind.*“

Mit dieser empathischen Rückmeldung wird die Emotion des Gegenübers aufgegriffen, ohne sie zu bewerten oder zu vertiefen.

Erst nach dieser wertschätzenden Anerkennung der Gefühle erfolgt die sachliche Klärung des Anliegens. So bleibt das Gespräch konstruktiv und lösungsorientiert.

Grundregel:

Emotion zuerst – Lösung danach.

Grenzen setzen – freundlich und klar

Ein wichtiger Bestandteil professioneller Telefonkommunikation ist das Setzen von klaren und freundlichen Grenzen.

Gerade im Umgang mit Emotionen am Telefon – etwa bei Ungeduld, Ärger oder anderen starken Gefühlen – ist es entscheidend, sich nicht von den Emotionen des Gegenübers mitreißen zu lassen und dennoch respektvoll zu bleiben.

Dabei gilt es, die Gefühle der Anruferin oder des Anrufers wahrzunehmen, ohne sie zu übernehmen, um selbst sachlich und lösungsorientiert agieren zu können.

Grenzen werden insbesondere dann notwendig, wenn:

- unangemessene Forderungen gestellt werden,
- das Gespräch deutlich die vorgesehene Zeit überschreitet,
- es wiederholt zu Unterbrechungen kommt.

In solchen Situationen ist es hilfreich, freundlich und klar zu kommunizieren, welche Rahmenbedingungen gelten.

So bleibt man als MFA handlungsfähig, wahrt die eigene Professionalität und sorgt gleichzeitig für ein respektvolles Gesprächsklima.

Grenzen lassen sich freundlich formulieren:

- „Ich möchte Ihnen gern helfen, brauche dafür aber kurz Ihre Aufmerksamkeit.“
- „Dazu kann ich Ihnen am Telefon leider keine Auskunft geben, aber ich erkläre Ihnen gern das weitere Vorgehen.“

Klarheit schützt die MFA – und sorgt für Respekt im Gespräch.

Grenzen lassen sich im Telefongespräch freundlich und bestimmt kommunizieren. Beispielsweise kann ein Satz wie

„Ich möchte Ihnen gern helfen, brauche dafür aber kurz Ihre Aufmerksamkeit“

genutzt werden, um das Gespräch in die gewünschte Richtung zu lenken, ohne den Gesprächspartner vor den Kopf zu stoßen.

Auch wenn bestimmte Informationen nicht am Telefon weitergegeben werden dürfen, bleibt die Kommunikation wertschätzend:

„Dazu kann ich Ihnen am Telefon leider keine Auskunft geben, aber ich erkläre Ihnen gern das weitere Vorgehen.“

Klare Aussagen wie diese schützen die Medizinische Fachangestellte und tragen dazu bei, dass das Gespräch respektvoll bleibt.

So wird Professionalität gewahrt und ein angenehmes Gesprächsklima geschaffen, selbst in schwierigen Situationen.

Praxisimpuls – Mini-Übung „Das Telefon bewusst nutzen“

Achten Sie einen Tag lang bewusst auf Ihre Telefonate:

- Wie ist mein Einstieg?
- Spreche ich ruhig und freundlich – auch unter Stress?
- Biete ich Lösungen an?
- Fasse ich Anliegen zusammen?

Notieren Sie einen Satz, den Sie künftig häufiger verwenden möchten, um Gespräche klarer oder freundlicher zu gestalten.

Fazit

Telefonkommunikation ist ein zentrales Aushängeschild der gynäkologischen Praxis. Sie erfordert Struktur, Freundlichkeit, Klarheit und ein hohes Maß an Empathie – besonders unter Zeitdruck.

MFAs, die Telefongespräche bewusst und professionell führen, tragen maßgeblich zu Patientenzufriedenheit, Praxisruhe und einem positiven Image bei. Gleichzeitig gewinnen sie selbst Sicherheit und Gelassenheit im Alltag.

Gute Telefonkommunikation macht den Unterschied – oft schon in den ersten Sekunden.

Kapitel 5 – Deeskalation und Umgang mit schwierigen Situationen

Lernziele

Nach diesem Kapitel sollen MFAs:

- verstehen, warum Konflikte im Praxisalltag entstehen und kommunikativ beeinflussbar sind,
- Emotionen von Inhalten trennen können,
- in angespannten Situationen ruhig, wertschätzend und professionell bleiben,
- deeskalierende Gesprächstechniken gezielt einsetzen,
- Sicherheit im Umgang mit Ärger, Ungeduld und Beschwerden gewinnen.

Einleitung

Schwierige Situationen gehören zum Alltag jeder gynäkologischen Praxis. Wartezeiten, Terminverschiebungen, Zeitdruck oder emotionale Belastungen können bei Patientinnen Frust oder Ärger auslösen. Nicht selten entlädt sich dieser Ärger zuerst bei den MFAs – am Telefon, an der Anmeldung oder im direkten Gespräch.

Wichtig ist dabei:

Konflikte sind kein persönlicher Angriff.
Sie entstehen häufig aus Unsicherheit, Angst oder dem Gefühl, nicht gehört zu werden.

Deeskalation bedeutet nicht, Konflikte zu vermeiden oder nachzugeben. Sie bedeutet, Situationen kommunikativ zu steuern – ruhig, klar und professionell.

Warum Konflikte entstehen

Im Alltag einer gynäkologischen Praxis entstehen Konflikte häufig aus einer Vielzahl von Gründen, die sowohl auf Seiten der Patientinnen als auch des Praxisteam liegen.

Zeitdruck

Ein wesentlicher Faktor ist der Zeitdruck, der auf beiden Seiten spürbar ist: Patientinnen müssen oftmals lange warten oder erleben Terminverschiebungen, während das Praxisteam unter einem straffen Zeitplan steht. Dadurch steigt das Stressniveau und die Bereitschaft zu Konflikten nimmt zu.

Emotionen

Hinzu kommen emotionale Ausnahmesituationen, in denen sich Patientinnen befinden können. Die Angst vor Befunden oder Diagnosen sowie die Sorge um die eigene Gesundheit führen zu einem erhöhten emotionalen Druck, der leicht in Frust oder Ärger umschlagen kann.

Erwartungen

Hohe Erwartungen spielen ebenfalls eine Rolle. Viele Patientinnen erwarten eine schnelle, umfassende Betreuung und eine reibungslose Organisation. Wenn diese Erwartungen nicht erfüllt werden, kann schnell Unzufriedenheit entstehen.

Missverständnisse oder fehlende Informationen

Konflikte werden zudem häufig durch Missverständnisse oder fehlende Informationen ausgelöst. Unklare Kommunikation, unvollständige Auskünfte oder nicht nachvollziehbare Abläufe führen dazu, dass sich Patientinnen nicht ausreichend informiert oder ernst genommen fühlen.

Wahrnehmung

Schließlich tragen auch unterschiedliche Wahrnehmungen zur Entstehung von Konflikten bei. Was für das Praxisteam alltäglich und verständlich erscheint, kann für die Patientin eine Belastung oder einen Grund zur Beschwerde darstellen. So entstehen Missstimmungen, die sich in alltäglichen Begegnungen äußern können.

Für Patientinnen steht oft viel auf dem Spiel: Gesundheit, Sorgen um Befunde, Angst vor Diagnosen. Diese Emotionen suchen sich ein Ventil – und treffen häufig auf die erste Ansprechperson.

Emotionen und Inhalte trennen – ein Grundprinzip der Deeskalation

Ein zentrales Prinzip der Deeskalation besteht darin, Emotionen von sachlichen Inhalten klar zu unterscheiden.

In angespannten Situationen, wie sie häufig in der Arztpraxis auftreten, ist es wichtig, das eigentliche Anliegen – also den Inhalt – von den dahinterliegenden Gefühlen zu trennen.

- Der Inhalt bezieht sich auf das sachliche Anliegen der Patientin, beispielsweise einen Termin, ein Rezept oder die Wartezeit.
- Die Emotion hingegen beschreibt das Gefühl, das mit dieser Situation verbunden ist, etwa Ärger, Angst oder Enttäuschung.

Ein typisches Beispiel:

Eine Patientin kommt verspätet zum Termin und reagiert daraufhin gereizt.

Hier liegt der Inhalt in der Verspätung, während die Emotion möglicherweise Stress oder ein Schuldgefühl ist.

- Reagiert das Praxisteam ausschließlich auf den sachlichen Inhalt, kann sich der Konflikt leicht verschärfen.
- Wird hingegen zuerst die Emotion der Patientin angesprochen und anerkannt, kann dies den Druck aus der Situation nehmen und den Weg für eine sachliche Klärung ebnen.

Verständnis zeigen – ohne Schuld zu übernehmen

Ein häufiger Irrtum ist die Sorge, dass Verständnis automatisch Schuld bedeutet. Das ist nicht der Fall.

Deeskalierende Sätze sind zum Beispiel:

- „Ich verstehe, dass Sie darüber verärgert sind.“
- „Ich kann nachvollziehen, dass die Situation für Sie schwierig ist.“

Diese Aussagen bedeuten nicht: Wir haben etwas falsch gemacht.
Sie bedeuten: Ich sehe Ihr Gefühl.

Erst danach folgt die sachliche Klärung.

Ruhig bleiben – auch wenn es emotional wird

In angespannten Situationen hilft es, bewusst auf die eigene Haltung zu achten:

- ruhig sprechen
- langsamer sprechen als sonst
- klare, kurze Sätze verwenden
- nicht rechtfertigen
- nicht diskutieren
- nicht provozieren lassen

Die Bedeutung der eigenen Haltung in angespannten Situationen

Gerade in herausfordernden Momenten ist es entscheidend, bewusst auf die eigene Haltung zu achten.

- Eine ruhige und kontrollierte Kommunikation kann dazu beitragen, die Situation nicht zusätzlich zu eskalieren.

- Es empfiehlt sich, mit ruhiger Stimme zu sprechen und das eigene Sprechtempo bewusst zu verlangsamen. Dadurch wirkt das Praxisteam gelassen und überträgt diese Ruhe auch auf die Patientin.
- Klare und kurze Sätze sorgen dafür, dass die Botschaft verständlich bleibt und Missverständnisse vermieden werden.
- Es ist ratsam, sich nicht zu rechtfertigen und Diskussionen zu vermeiden. So wird verhindert, dass die Situation sich weiter zuspitzt oder unnötig in die Länge gezogen wird.
- Ebenso wichtig ist es, sich nicht provozieren zu lassen. Wer in angespannten Situationen ruhig und sachlich bleibt, signalisiert Sicherheit und Professionalität.

Damit wird der Weg für eine konstruktive Lösung geebnet und das Vertrauen der Patientin gestärkt.

Ein ruhiger Ton wirkt ansteckend. Er signalisiert Sicherheit – auch dann, wenn die Patientin emotional reagiert.

Wichtig:

Nicht jede Emotion muss „gelöst“ werden. Manchmal reicht es, sie auszuhalten.

Lösungen anbieten statt blockieren

Ein zentrales Element der Deeskalation ist Lösungsorientierung. Auch wenn eine gewünschte Lösung nicht möglich ist, sollte immer eine Alternative angeboten werden.

Problematisch sind Aussagen wie:

- „Das geht nicht.“
- „Da kann ich nichts machen.“

Besser ist:

- „Heute ist es leider nicht möglich, aber ich schaue, wie wir Ihnen zeitnah helfen können.“
- „Ich erkläre Ihnen gern, welche Optionen wir jetzt haben.“

Patientinnen möchten spüren, dass ihr Anliegen ernst genommen wird – selbst wenn nicht alles sofort lösbar ist.

Lösungsorientierung als Schlüssel zur Deeskalation

Ein zentrales Element der Deeskalation ist die lösungsorientierte Kommunikation.

Auch wenn eine gewünschte Lösung im Moment nicht möglich ist, sollte stets eine Alternative angeboten werden.

So bleibt das Gespräch konstruktiv und zeigt der Patientin, dass ihr Anliegen ernst genommen wird.

Als problematisch erweisen sich Aussagen wie:

- „Das geht nicht.“ oder
- „Da kann ich nichts machen.“

Solche Formulierungen führen leicht dazu, dass sich die Patientin nicht gehört fühlt und die Situation weiter eskaliert.

Stattdessen empfiehlt es sich, positive und lösungsorientierte Alternativen zu formulieren. Beispielsweise:

„Heute ist es leider nicht möglich, aber ich schaue, wie wir Ihnen zeitnah helfen können.“ oder *„Ich erkläre Ihnen gern, welche Optionen wir jetzt haben.“*

Durch solche Aussagen wird vermittelt, dass das Anliegen der Patientin ernst genommen wird und das Praxisteam bemüht ist, gemeinsam eine Lösung zu finden – auch wenn nicht alles sofort umsetzbar ist.

Patientinnen möchten spüren, dass ihr Anliegen zählt. Auch wenn eine sofortige Lösung nicht möglich ist, schafft die Bereitschaft, Alternativen aufzuzeigen, Vertrauen und trägt dazu bei, die Situation zu entspannen.

Grenzen setzen – respektvoll und klar

Deeskalation bedeutet nicht, alles zu akzeptieren. Respektloses oder aggressives Verhalten darf benannt werden.

Grenzen können ruhig formuliert werden:

- „Ich möchte Ihnen gern helfen, aber bitte sprechen Sie ruhig mit mir.“
- „So kann ich das Gespräch leider nicht fortführen. Ich erkläre es Ihnen gern, wenn wir sachlich bleiben.“

Klare Grenzen schützen die MFA – und helfen, das Gespräch wieder auf eine sachliche Ebene zu bringen.

Wartezeiten und Verspätungen professionell kommunizieren

Wartezeiten sind ein häufiger Auslöser von Ärger. Entscheidend ist der Umgang damit.

Empfehlungen:

- frühzeitig informieren
- transparent erklären
- Verständnis zeigen
- Alternativen anbieten

Beispiel:

„Es tut mir leid, dass Sie warten müssen. Es wird noch etwa 20 Minuten dauern. Wenn Sie möchten, können wir auch einen neuen Termin vereinbaren.“

Allein das Angebot einer Lösung wirkt häufig beruhigend – auch wenn es nicht angenommen wird.

Praxisimpuls – Mini-Übung „Ruhig bleiben unter Druck“

Denken Sie an eine schwierige Situation aus dem Praxisalltag:

1. Was war der Inhalt?
2. Welche Emotion stand im Vordergrund?
3. Wie haben Sie reagiert?
4. Was hätten Sie beim nächsten Mal anders formulieren können?

Notieren Sie einen Satz, den Sie in ähnlichen Situationen bewusst einsetzen möchten – z. B. einen empathischen Einstieg oder eine klare Grenzformulierung.

Fazit

Schwierige Situationen lassen sich im Praxisalltag nicht vermeiden – wohl aber kommunikativ gestalten. Wer Emotionen erkennt, Verständnis zeigt und gleichzeitig klar bleibt, kann Konflikte entschärfen und Eskalationen vorbeugen.

Für MFAs bedeutet das:

mehr Sicherheit, mehr Ruhe und ein professioneller Umgang mit herausfordernden Momenten. Deeskalation schützt nicht nur Patientinnen – sondern auch das Team.

Professionelle Kommunikation ist der Schlüssel, um auch in schwierigen Situationen handlungsfähig zu bleiben.

Kapitel 6 – Teamkommunikation und interne Abstimmung

Lernziele

Nach diesem Kapitel sollen MFAs:

- verstehen, warum gute Teamkommunikation die Grundlage für einen ruhigen Praxisalltag ist,
- erkennen, wie interne Kommunikation die Außenwirkung der Praxis beeinflusst,
- typische Kommunikationsfallen im Team identifizieren und vermeiden können,
- wissen, wie klare Absprachen und regelmäßiger Austausch Sicherheit schaffen,
- die eigene Rolle in der Teamkommunikation bewusst wahrnehmen und stärken.

Einleitung

Gute Kommunikation endet nicht bei den Patientinnen. Sie ist auch im Team wichtig. Wie im Praxisteam gesprochen, informiert, abgestimmt und miteinander umgegangen wird, prägt den gesamten Arbeitsalltag – und wirkt sich unmittelbar auf die Patientinnenkommunikation aus.

Ein Team, das intern klar und wertschätzend kommuniziert, strahlt Ruhe und Professionalität aus. Ein Team mit ungeklärten Zuständigkeiten, Missverständnissen oder unausgesprochenen Konflikten dagegen wirkt nach außen schnell unruhig oder angespannt.

Teamkommunikation ist daher kein „weiches Thema“, sondern ein entscheidender Faktor für Qualität, Effizienz und Zufriedenheit.

Teamkommunikation im gynäkologischen Praxisalltag

In gynäkologischen Praxen ist der Arbeitsalltag geprägt von enger Zusammenarbeit zwischen verschiedenen Berufsgruppen.

Neben den Medizinischen Fachangestellten (MFAs) sind auch Ärztinnen und Ärzte sowie gegebenenfalls Auszubildende und externe Partner in die Abläufe eingebunden.

Diese Vielfalt an Beteiligten erfordert eine besonders abgestimmte Kommunikation, da der Praxisbetrieb häufig dynamisch, unvorhersehbar und von engen Zeitabläufen bestimmt ist.

Fehlt es an klarer Kommunikation im Team, können schnell Probleme entstehen, die die Arbeitsqualität und das Betriebsklima beeinträchtigen. Typische Folgen sind Doppelarbeit, Informationslücken, Unsicherheiten, Frust und unnötige Fehler.

Solche Schwierigkeiten entstehen häufig, wenn Verantwortlichkeiten nicht eindeutig geklärt sind oder wichtige Informationen nicht rechtzeitig weitergegeben werden.

Eine gute Teamkommunikation ist daher unerlässlich, um einen reibungslosen Praxisablauf zu gewährleisten.

Sie stellt sicher, dass alle Beteiligten jederzeit wissen, wer für welche Aufgaben zuständig ist, welche Besonderheiten oder Prioritäten am jeweiligen Tag zu beachten sind und wo es möglicherweise Verbesserungsbedarf gibt.

Der regelmäßige Austausch und klare Absprachen schaffen dabei Sicherheit und fördern ein professionelles Miteinander im Team.

Auswirkungen der Teamkommunikation auf Patientinnen

Patientinnen nehmen sehr genau wahr, wie ein Praxisteam miteinander umgeht.

Auch wenn interne Gespräche nicht offen vor den Patientinnen geführt werden, sind die Stimmung und die Atmosphäre innerhalb des Teams für Außenstehende spürbar.

Es gibt typische Anzeichen, die auf eine gestörte Teamkommunikation hinweisen können.

Dazu zählen beispielsweise hektische Übergaben, widersprüchliche Aussagen gegenüber Patientinnen, Unsicherheiten bei Rückfragen sowie genervte oder ungeduldige Reaktionen im Team.

Solche Signale werden von Patientinnen wahrgenommen und können das Vertrauen in die Praxis beeinträchtigen.

Im Gegensatz dazu wirkt ein gut eingespieltes Team nach außen ruhig, souverän, verlässlich und professionell.

Ein harmonisches Miteinander und eine klare, abgestimmte Kommunikation innerhalb des Teams schaffen eine angenehme Atmosphäre, die sich positiv auf das Erleben der Patientinnen auswirkt und das Bild der Praxis prägt.

Merksatz:

Wie im Team gesprochen wird, so wird auch mit Patientinnen gesprochen.

Klarheit durch Absprachen und Zuständigkeiten

Ein häufiger Stressfaktor im Team sind unklare oder unausgesprochene Erwartungen.

Um einen reibungslosen Ablauf im Team zu gewährleisten und Unsicherheiten zu vermeiden, sind klare Absprachen zu verschiedenen Themenbereichen von großer Bedeutung.

Dazu gehören beispielsweise die eindeutige Festlegung von Zuständigkeiten, sodass jedes Teammitglied genau weiß, für welche Aufgabenbereiche es verantwortlich ist.

Ebenso ist es wichtig, Vertretungsregelungen zu definieren, damit auch bei Abwesenheiten stets klar ist, wer welche Aufgaben übernimmt.

Des Weiteren sollten Telefonzeiten klar geregelt sein, um sowohl im Team als auch im Kontakt mit Patientinnen Verlässlichkeit und Struktur zu schaffen.

Auch besondere Abläufe – etwa im Umgang mit spezifischen Situationen oder Anforderungen in der Praxis – profitieren von klaren Vereinbarungen, die für alle transparent und nachvollziehbar sind.

Nicht zuletzt ist es hilfreich, den Umgang mit Ausnahmesituationen im Vorfeld zu besprechen und festzulegen.

So kann das Team auch in unvorhergesehenen Momenten souverän agieren, was wiederum das Vertrauen der Patientinnen in die Praxis stärkt.

Regel:

Je klarer diese Punkte intern geregelt sind, desto sicherer fühlen sich das Praxisteam im Außenkontakt – und desto ruhiger verlaufen Gespräche mit Patientinnen.

Regelmäßige Kommunikation als Schlüssel zur Teamorganisation

Regelmäßige Kommunikation im Team ist keinesfalls als Zeitverlust zu betrachten, sondern stellt vielmehr eine wertvolle Investition in einen reibungslosen Ablauf der täglichen Praxis dar.

Verschiedene Formate haben sich dabei bewährt, um den Informationsfluss und die Zusammenarbeit zu fördern.

- Kurze Teammeetings: Diese Treffen bieten die Möglichkeit, aktuelle Themen kompakt zu besprechen und relevante Informationen im Team weiterzugeben.
- Micro-Meetings: Als besonders zeiteffiziente Variante sind Micro-Meetings geeignet, um schnelle Abstimmungen zu treffen und Herausforderungen kurzfristig zu klären.
- Kurze Absprachen zu Tagesbeginn oder -ende: Durch kurze Gespräche am Beginn oder Ende des Arbeitstags wird das Team über anstehende Aufgaben, Besonderheiten und mögliche Schwierigkeiten informiert.

Die Ziele dieser regelmäßigen Zusammenkünfte sind klar definiert: Sie dienen dem Austausch von Informationen, der Benennung aktueller Herausforderungen und der gemeinsamen Entwicklung von Lösungen. Darüber hinaus fördern sie die gegenseitige Unterstützung innerhalb des Teams und stärken das Wir-Gefühl.

Besonders wichtig ist dabei eine offene und respektvolle Gesprächskultur.

Nur wenn auch Probleme offen angesprochen werden dürfen, entsteht ein vertrauensvoller Rahmen, in dem alle Teammitglieder sich aktiv einbringen und gemeinsam an Verbesserungen arbeiten können.

Konstruktive Teamkommunikation im Umgang mit Fehlern

Fehler lassen sich im Praxisalltag nicht vollständig vermeiden. Entscheidend ist der Umgang damit.

Eine konstruktive Teamkommunikation zeigt sich insbesondere darin, wie mit Fehlern im Praxisalltag umgegangen wird.

Fehler sollten stets sachlich benannt werden, ohne dass einzelne Teammitglieder beschuldigt werden.

Im Mittelpunkt steht das gemeinsame Ziel, Lösungen zu finden und aus den gemachten Fehlern zu lernen.

Statt Schuldzuweisungen auszusprechen, ist es förderlich, gemeinsam zu überlegen, wie sich ähnliche Situationen künftig besser bewältigen lassen.

Fragen wie „*Wie können wir das künftig besser machen?*“ fördern die Entwicklung des Teams und schaffen Raum für Verbesserungen.

Im Gegensatz dazu führen Schuldzuweisungen häufig zu Unsicherheit und Rückzug, wodurch das Teamklima und die Bereitschaft zur offenen Kommunikation beeinträchtigt werden.

Merke

Ein Team, das offen über Fehler sprechen kann, wird langfristig sicherer und stärker.

Wertschätzung im Team zeigen

Wertschätzung bildet einen zentralen Pfeiler für eine gelungene Teamkommunikation.

Sie muss sich nicht immer in großen Gesten ausdrücken, sondern wirkt besonders im Alltag durch kleine, aber bedeutende Zeichen.

Ein einfaches „Dankeschön“, ein anerkennender Blick oder ein unterstützender Satz tragen maßgeblich dazu bei, dass sich Teammitglieder respektiert und wahrgenommen fühlen.

Ebenso wichtig ist es, Rückmeldungen ernst zu nehmen und darauf einzugehen.

Diese alltäglichen Formen der Wertschätzung stärken die Motivation jedes Einzelnen, fördern den Zusammenhalt im Team und erhöhen das Verantwortungsgefühl.

Gerade in stressigen oder herausfordernden Phasen hilft eine wertschätzende Kommunikation dabei, Schwierigkeiten gemeinsam zu meistern und als Team zusammenzuwachsen.

Praxisimpuls – Mini-Übung „Teamkommunikation bewusst gestalten“

Beobachten Sie eine Woche lang bewusst Ihre Teamkommunikation:

1. Wo laufen Absprachen gut?
2. Wo entstehen Missverständnisse?
3. Welche Informationen fehlen manchmal?
4. Wo könnten kurze Abstimmungen helfen?

Notieren Sie einen konkreten Vorschlag, den Sie im Team ansprechen möchten – z. B. eine kleine Anpassung im Ablauf oder eine regelmäßige kurze Abstimmung.

Fazit

Gute Teamkommunikation ist die Basis für einen professionellen Praxisalltag. Sie schafft Klarheit, Sicherheit und Vertrauen – intern wie extern. MFAs, die sich im Team gut abgestimmt fühlen, kommunizieren auch mit Patientinnen souveräner und ruhiger.

Ein starkes Team spricht miteinander – offen, respektvoll und lösungsorientiert. Das entlastet den Alltag, stärkt die Zusammenarbeit und verbessert die Qualität der Versorgung spürbar.

Kapitel 7 – Transfer in den Praxisalltag

Lernziele

Nach diesem Kapitel sollen MFAs:

- die zentralen Inhalte dieses Ratgebers zusammenfassen und einordnen können,
- erkennen, wie kommunikative Prinzipien im Alltag konkret umgesetzt werden,
- kleine, realistische Veränderungen für den eigenen Arbeitsplatz ableiten,
- Sicherheit gewinnen, Kommunikation bewusst weiterzuentwickeln,
- den eigenen Beitrag zu einer ruhigen, professionellen Praxiskultur reflektieren.

Einleitung

Gute Kommunikation entsteht nicht durch einmaliges Lesen oder Zuhören. Sie entwickelt sich im Alltag – Schritt für Schritt, Gespräch für Gespräch. Dieser Ratgeber hat gezeigt, wie Kommunikation wirkt, warum Missverständnisse entstehen und wie Empathie, Klarheit und Struktur den Praxisalltag erleichtern.

Der entscheidende Schritt folgt jetzt: der Transfer in die tägliche Arbeit.

Nicht alles muss sofort verändert werden. Schon kleine Anpassungen im eigenen Kommunikationsverhalten können große Wirkung entfalten – für Patientinnen, für das Team und für das eigene Sicherheitsempfinden.

Die wichtigsten Prinzipien noch einmal zusammengefasst

Im Mittelpunkt dieses Ratgebers standen fünf zentrale Kommunikationsprinzipien:

1. Kommunikation wirkt immer – bewusst und unbewusst
2. Empathie und Klarheit gehören zusammen
3. Missverständnisse entstehen durch unterschiedliche Wahrnehmungen
4. Telefonkommunikation ist ein zentrales Aushängeschild der Praxis
5. Deeskalation schützt Patientinnen und Team gleichermaßen

Diese Prinzipien sind keine Theorie – sie zeigen sich täglich in kleinen Situationen: beim Begrüßen, Erklären, Zuhören, Grenzen setzen und Lösungen anbieten.

Kleine Schritte mit großer Wirkung

Der Praxisalltag ist oft zu voll, um alles auf einmal umzusetzen. Deshalb gilt:

Ein Prinzip – ein Satz – ein Moment.

Beispiele für kleine, wirksame Veränderungen:

- bewusst freundlich begrüßen – auch unter Stress
- einmal mehr Verständnis formulieren
- klare nächste Schritte benennen
- Fachbegriffe vermeiden
- am Telefon bewusst langsamer sprechen
- bei Ärger zuerst Emotionen wahrnehmen, dann Lösungen anbieten

Diese kleinen Schritte benötigen kaum zusätzliche Zeit – verändern aber die Gesprächsatmosphäre deutlich.

Kommunikation bewusst trainieren

Kommunikation ist ein Handwerk. Wie jedes Handwerk wird sie durch Übung besser.

Hilfreich ist es, sich regelmäßig zu fragen:

- Was lief heute kommunikativ gut?
- Wo war ein Gespräch schwierig – und warum?
- Welche Formulierung möchte ich mir merken?
- Was möchte ich beim nächsten Mal anders machen?

Schon diese kurze Reflexion fördert Sicherheit und Routine.

Kommunikation im Team weiterentwickeln

Der Transfer gelingt besonders gut, wenn Kommunikation im Team bewusst thematisiert wird.

Mögliche Impulse:

- kurze Teamrunden zu typischen Gesprächssituationen
- Austausch über hilfreiche Formulierungen
- gemeinsame Wording-Absprachen
- gegenseitiges Feedback in wertschätzender Form

So entsteht eine gemeinsame Kommunikationskultur, die Sicherheit gibt – auch neuen Kolleginnen und Kollegen.

Praxisimpuls – Ihre persönliche Transferaufgabe

Nehmen Sie sich einen Moment Zeit und beantworten Sie für sich folgende Fragen:

1. Welches Kommunikationsprinzip hat mich am meisten angesprochen?
2. In welcher Situation möchte ich es bewusst einsetzen?
3. Welchen konkreten Satz oder welches Verhalten möchte ich ausprobieren?
4. Woran merke ich, dass es wirkt?

Notieren Sie sich diese Punkte – und setzen Sie sie in der kommenden Woche gezielt um.

Fazit

Professionelle Kommunikation macht den Praxisalltag leichter. Sie schafft Vertrauen, reduziert Konflikte und stärkt das Miteinander – mit Patientinnen ebenso wie im Team.

Dieser Ratgeber lädt dazu ein, Kommunikation bewusst zu gestalten: empathisch, klar und lösungsorientiert. Nicht perfekt, sondern authentisch und praxisnah.

Jede bewusste Gesprächssituation ist ein Schritt zu mehr Sicherheit, mehr Ruhe und mehr Professionalität im Alltag.

Abschließende Worte

Zum Abschluss dieses Ratgebers möchten wir Ihnen – den Medizinischen Fachangestellten in den gynäkologischen Praxen – unseren aufrichtigen Dank aussprechen.

Mit Ihrer Bereitschaft, sich mit dem Thema Kommunikation auseinanderzusetzen, zeigen Sie Engagement, Professionalität und Verantwortungsbewusstsein. Weiterbildung ist keine Selbstverständlichkeit im oft anspruchsvollen Praxisalltag. Sie erfordert Zeit, Offenheit und den Wunsch, sich weiterzuentwickeln. Genau diese Haltung ist es, die den Unterschied macht – für Patientinnen, für das Team und für Sie selbst.

Gute Kommunikation ist mehr als ein Qualitätsmerkmal. Sie schafft Vertrauen, Orientierung und Sicherheit. Sie hilft, Missverständnisse zu vermeiden, schwierige Situationen souverän zu meistern und Gespräche klar und empathisch zu führen. Gleichzeitig kann sie entlasten: Wer kommuniziert, statt zu reagieren, wer empathisch und klar bleibt, statt sich unter Druck setzen zu lassen, schützt nicht nur andere – sondern auch sich selbst.

Als Unternehmen mit Fokus auf Frauengesundheit ist es uns bei Exeltis Germany GmbH ein besonderes Anliegen, die Rolle der Medizinischen Fachangestellten sichtbar zu machen und zu stärken. Sie sind das Rückgrat jeder gynäkologischen Praxis – fachlich, organisatorisch und menschlich. Ihr täglicher Einsatz, Ihre Aufmerksamkeit und Ihre Kommunikationsfähigkeit prägen den Praxisalltag entscheidend.

Wir wünschen uns, dass dieser Ratgeber Sie dabei unterstützt, im Umgang mit Patientinnen und im Team noch sicherer, ruhiger und klarer zu werden. Möge er Ihnen Impulse geben, neue Perspektiven eröffnen und Sie ermutigen, Kommunikation bewusst zu gestalten – Schritt für Schritt, im eigenen Tempo und immer mit Blick auf den Alltag.

Vielen Dank für Ihr Interesse, Ihren Lernwillen und Ihr Engagement für Qualität. Wir freuen uns, Sie auf Ihrem Weg der Weiterentwicklung begleiten zu dürfen.

Exeltis Germany GmbH