

# Patientengespräche mit Coaching-Techniken verbessern

„Coaching“ ist ein professionelles Persönlichkeitstraining. Viele Unternehmen nutzen heute Coaching-Techniken zur Verbesserung der beruflichen Kommunikation. Auch im Klinikalltag kann Coaching helfen, Patientengespräche erfolgreich zu führen und Beschwerdesituationen zu entspannen.

Die Anwendung von Coaching-Techniken setzen ein Verständnis für den Coaching-Rahmen und die Rolle des Coaches voraus: Anders als in anderen Beratungssystemen versteht sich der Coach nicht als derjenige, der die Lösung des Klienten „kennt“. Der Coach unterstützt und begleitet den Klienten auf dem Weg zu seinem Ziel. Der „Experte“ für die Lösung ist der Klient selbst.

Diese Grundhaltung aus dem Coaching ermöglicht es, auch im Dialog mit Patienten ganz neue Wege zu gehen. Der Klinikmitarbeiter ist nicht mehr der „Problemlöser“, sondern er motiviert den Patienten, an einer Lösung mitzuwirken. Coaching-Techniken helfen im Patientendialog, gemeinsame Ziele zu entwickeln.

Aufgabe des Coaches ist es, Werte und Rollenklarheit herzustellen sowie einschränkende Glaubenssätze und unbewusste Verhaltensmuster zu erkennen. Für Mitarbeiter, die Coaching-Techniken anwenden, ist es deshalb wichtig, ein Bewusstsein für die eigene Persönlichkeit und für Beziehungsqualität zu entwickeln.

## Inhaltliche Schwerpunkte:

- Was ist „systemisches Coaching“?
- „Wirklichkeit“ im systemischen Denken
- Elemente einer Coaching-Sitzung
- Ziele im Coaching
- Auftragsklärung
- Systemische Fragetechniken
- Reframing
- Skalieren: Mit Zahlen eine Brücke bauen
- Verbindlichkeit herstellen

## Ihr Nutzen:

Die Seminarteilnehmer erfahren, was systemisches Coaching ist und sie lernen, Coaching-Techniken bei Patientengesprächen anzuwenden.

**Zielgruppe:** Krankenhausbeschäftigte, die im direkten Kontakt mit Patienten stehen.

**Referenzen und Teilnehmerbewertungen:** <https://www.alvs.de/27.0.html>

**Referentin: Gisela Meese**, Organisationsentwicklerin (IHK-zertifiziert), Systemischer Coach (ECA-zertifiziert) und offizielle Kooperationspartnerin des Bundesverbands Beschwerdemanagement (BBfG). Langjährig war sie Geschäftsführerin mit Personalverantwortung im Gesundheitswesen. Zum Umgang mit Patientenbeschwerden hat sie ein Buch und mehrere Fachartikel veröffentlicht.