

## Telefontraining für Arzthelferinnen

Immer größeren Zuspruch finden die angebotenen Telefontrainings der KVWL für Arzthelferinnen. In ½-tägigen Seminaren erhalten die Helferinnen grundlegende Hinweise zum Telefonmanagement in der Arztpraxis. Auswählen kann man zwischen einem Basisseminar, in dem Grundlagen der Telefonkommunikation dargestellt werden und einem Intensivseminar. Letzteres vermittelt Fertigkeiten und eine professionelle Gesprächsführung im Umgang mit schwierigen Situationen am Telefon.

Die Besonderheit der Telefonkommunikation liegen vor allem darin, dass wir im telefonischen Kontakt ausschließlich auf unser Gehör angewiesen sind. Alle anderen Sinnesorgane, die wir sonst im Gespräch als Informationsquelle nutzen, entfallen. Wir setzen beispielsweise in Gesprächen ganz selbstverständlich Mimik und Gestik ein, um zu kommunizieren. Am Telefon sind wir gezwungen, durch so genannte Bestätigungssignale wie „aha“, „ich verstehe“, dieses Informationsdefizit auszugleichen. Verzichten wir darauf, herrscht am anderen Ende der Leitung Schweigen und ziemliche Verunsicherung. Ähnliche Situationen entstehen, wenn die Arzthelferin im PC einen Termin abrufen muss und das System eine Zeit braucht, um hochzufahren: Diese Zeitspanne, die sich im realen face-to-face-Kontakt von selbst ergibt, muss am Telefon kommentiert werden. Die moderne Arzthelferin organisiert neben allen anderen Tätigkeiten in der Arztpraxis vor allem den telefonischen und persönlichen Kontakt mit Patienten. Umso professioneller und souveräner dies umgesetzt wird, desto kompetenter und vertrauenswürdiger wird eine Praxis eingeschätzt.

Als besondere Schwierigkeit werden Telefonate von Arzthelferinnen mit Patienten beispielsweise im Zusammenhang mit Terminproblemen, langen Wartezeiten und nicht verordneter Medikamente beschrieben. Souverän muss in der kurzen Gesprächssequenzen eines Telefonats ein aufgebrachter Patient beruhigt werden, neue Vorschläge entwickelt werden oder hintergründige Informationen erschlossen werden, obgleich die nächsten Anrufe schon in der Leitung sind. Dabei gilt grundsätzlich Telefonpartner ernst zu nehmen, auf deren Anliegen einzugehen, aber dennoch durch eine gezielte Gesprächssteuerung das Gespräch zu einem positiven Abschluss zu bringen: Fragetechniken und die Kenntnis von deeskalierender Kommunikation können dabei ausgesprochen hilfreich sein.

Die Arzthelferin ist in ihrem beruflichen Auftritt eine Art Gesprächsprofi am Telefon mit hohem Anforderungsniveau und gravierenden Auswirkungen für die Praxis. Dies sollte immer wieder Anlass sein, Gesprächsverhalten und Telefonorganisation zu reflektieren und Ausschnittssituationen im Praxisalltag zu trainieren.