

So sprechen Sie mit schwierigen Angehörigen

Von [Leila Haldar](#) - 7. August 2018

👁️ 2701 🗨️ 0

Perfektionisten, Sorgenträger, Gefühlsbetonte: Auf negatives Feedback reagieren



Bild: pixabay.com

Einer der wichtigsten Erfolgsfaktoren für Dienstleister im Pflege- und Gesundheitssektor: Der konstruktive Umgang mit schwierigen Menschen und ihren Beschwerden. Pflegende können 99 Mal klasse agieren. Aber wenn beim 100. Bewohner etwas schief geht, ist das schlecht für den Ruf und die Gesundheit der Senioren. Wie Sie Sorgenträger, Gefühlsbetonte und Perfektionisten überzeugen, lesen Sie hier.



Bild: Peter Flume

Schritt 1: Pflegende regelmäßig im Umgang mit Angehörigen schulen

Pflegekräfte sollten wissen, wie sie sich im Beschwerdefall verhalten: Geduld zeigen, den Angehörigen ernst nehmen und freundlich bleiben. Dafür sind regelmäßige Trainings wichtig. „Solche Situationen kann man beispielsweise in Rollenspielen üben“, erläutert [Rhetoriktrainer Peter Flume](#). Er setzt selbst bei seinen Trainings häufig Schauspieler ein, um die Fälle möglichst praxisnah zu gestalten.

Schritt 2: Qualitäts-Struktur für Beschwerden aufbauen

Bauen Sie eine Struktur auf, mit der Beschwerden systematisch abgearbeitet werden. Zum Beispiel, indem negatives Feedback gesammelt und dokumentiert wird. In regelmäßigen Meetings wird besprochen, wie man Missstände beheben kann. Vor allem, wenn sich Beschwerden zu einem bestimmten Thema häufen, sollte man schnell Abhilfe schaffen.

Schritt 3: Reklamationen für die eigene Verbesserung nutzen

„Entscheidend ist, wie Unternehmer mit Fehlern oder Missverständnissen umgehen. Es mag zwar Zeit kosten, jedem einzelnen Fall nachzugehen und festzustellen, wo etwas schiefging. Aber jede Reklamation, aus der beide Parteien erfolgreich hervorgehen, ist indirekt Werbung“, erläutert Vertriebsexperte [Jürgen Frey](#). Der Prokurist bei [Tempus Consulting](#) berät vor allem mittelständische Unternehmen in Sachen Vertrieb und Kundenbindung. Er glaubt, dass Einrichtungen, die negatives Feedback verantwortlich behandeln, insgesamt zufriedenerer Bewohner und Angehörige haben.

Schritt 4: Menschen ernst nehmen

„Ob die Beschwerde berechtigt ist oder nicht – der Angehörige ist zunächst verärgert und möchte gehört werden. Denn neben dem sachlichen Problem ist zusätzlich die Beziehungsebene gestört“, erläutert [Buchautor Frey](#). Im ersten Moment ist es deshalb für Mitarbeiter im Pflegebereich möglich, sich psychologisch auf die Seite des Angehörigen zu schlagen: „Wir werden das Problem lösen. Ich spreche mit dem Chef und schaue, was ich für uns ändern kann.“ Oft ist das Problem eben wirklich nur nach interner Rücksprache zu klären. Der Pflegende gewinnt einerseits Zeit und andererseits verraucht der erste Ärger auf der Gegenseite.



Bild: Jürgen Frey

Schritt 5: Den Angehörigen beteiligen

Der Pfleger im Wohnbereich ist oft der erste Ansprechpartner für perfektionistische Angehörige. „Jetzt sollten Sie sich auf einer sachlichen Ebene Ihrem Gegenüber nähern. Dazu kann auch gehören, dass der Fehler in Ihrer Einrichtung liegt. Nichts ist so entwaffnend als einen Fehler zuzugeben“, betont der Autor mehrerer [Rhetorik-Bücher](#) Flume. Denn oft laufen weitere Schuldzuweisungen ins Leere, wenn der Angehörige hört: „Da ist uns ein Fehler passiert. Das geht auf unser Konto.“ Ebenso können Sie viel Spannung aus dem Gespräch nehmen, wenn Sie fragen: „Was schlagen Sie vor?“ Damit signalisieren Sie, dass Ihnen an einer gemeinsamen Lösung liegt.

Schritt 6: Fehlersuche und Wiederholung vermeiden

Sie müssen nicht immer nachgeben. Allerdings sollten Sie die richtigen Prioritäten setzen: Der Angehörige, der am lautesten schreit, muss nicht der Wichtigste sein, für eine vernünftige Lösung benötigen Heimleiter und Ihre Mitarbeiter Fingerspitzengefühl: Jeder Angehörige, jede Reklamation, jede Situation ist anders. Ein standardisiertes Verhalten gegenüber schwierigen Menschen gibt es nicht.