

DER DEESKALATIONS-GARANT

Wertschätzend kommunizieren

EMPATHIE VERMITTELN

- Ich bin auf Ihrer Seite ...
- Ich sehe Ihren Punkt ...
- Ich sehe, wie wichtig Ihr Anliegen ist ...
- Ich kann Ihre Sichtweise nachvollziehen ...
- Sie haben recht ...
- Ich verstehe, dass Sie sofort Unterstützung brauchen ...
- An Ihrer Stelle würde es mir genauso gehen ...

ZEIT VERSCHAFFEN

- Lassen Sie mich schnell diese Sache zu Ende machen ...
- Ich möchte gerne ganz präsent sein in unserem Gespräch ...
- Ich möchte Ihrem Anliegen gerne gerecht werden ...
- Ich möchte gerne mit ganzem Kopf für Sie da sein ...

GEGENANGEBOT MACHEN / GRENZEN SETZEN

- Ich kann anbieten, mit Ihnen später / in x Min. / morgen darüber zu sprechen ...
- Im Moment habe ich keine Kapazitäten dafür, deshalb muss ich dazu gerade leider nein sagen ...
- Ich habe gerade eine andere Aufgabe auf dem Tisch, darf ich Sie an meine Kolleg*innen weiterleiten?

In Zusammenarbeit mit:

SHITSHOW
AGENTUR FÜR
PSYCHISCHE GESUNDHEIT

**PRAXIS
HACKS**

Cutimed®
Leukoplast®

ZEITAUFWENDIGE
DISKUSSIONEN VERMEIDEN:

DEM ZEITFRESSER DIE ZÄHNE ZIEHEN



Du musst im Praxisalltag **auf alles gleichzeitig achten?** Keiner hat Geduld und sieht, was sonst noch an Arbeit auf dich wartet? Die **Stimmung kippt**, weil Patient*innen keine Lösung für ihre Probleme sehen?

Auf diesem Spickzettel findest du **Tipps und Tricks**, mit schwierigen Situationen sowie Patient*innen, die sich unfreundlich verhalten, umzugehen.

Probiere es gleich aus!



Insidertipps für
deinen Praxisalltag

**[www.cutimed.de/
praxishacks/zeit](http://www.cutimed.de/praxishacks/zeit)**