

# Effektive Kommunikation

---



MSL-Gesprächstechniken-Kompakt

# 5 Eckpunkte der Gesprächsführung

---

- 1) Freundliche zuversichtliche Einstellung
- 2) Menschliche Beziehung aufbauen
- 3) Das Gespräch durch Fragen steuern
- 4) Besprechen, was den Anderen interessiert
- 5) Durch Zuhören mehr erfahren

---

Wenig reden

gut fragen

aktiv hinhören ...

---

Es ist wichtiger, die  
richtigen Fragen zu kennen  
als alle Antworten zu wissen

# Gutes Erlebnis

Statt "Datenlieferant"



"positiv-optimistisch-wertschätzender"

Gesprächspartner, der Hinweise gibt,  
die man sonst nirgendswo erhält

Nach jedem Kontakt fühlt sich  
der Andere irgendwie besser



# Vorbereitung: Leitfaden

---



Skript

"Gesprächsgrundgerüst"

# Im Gespräch mit Namen ansprechen

...

- Bei Beginn
- In der Mitte
- Bei Ende

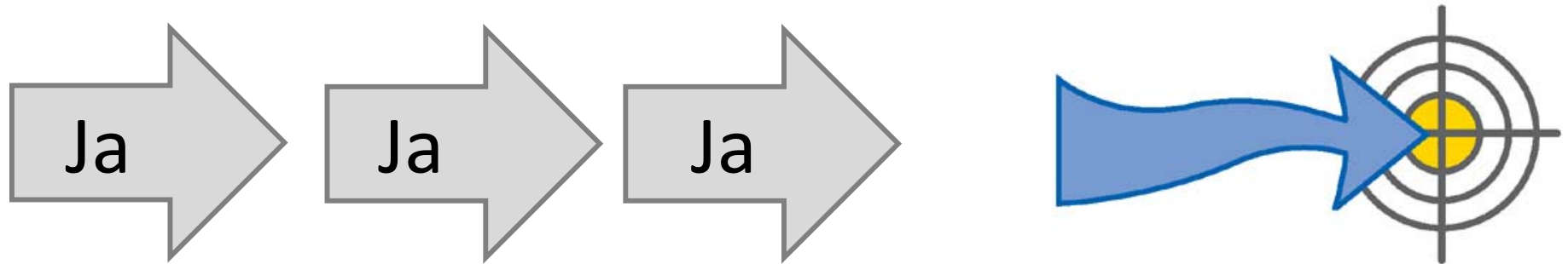


Für jeden Menschen ist sein Name  
das schönste und wichtigste Wort  
in seinem Sprachschatz.

Dale Carnegie



# Eine Serie von kleinen "Ja"s



# Direkte Aussagen bevorzugen

keine schlechte  
Wahl

eine gute  
Wahl

**Sie berücksichtigen  
den individuellen Bedarf**

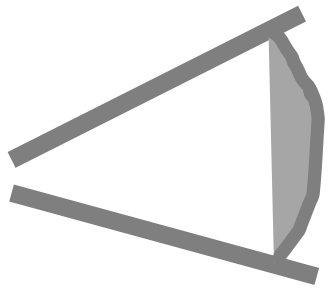
---

# Lösungen gibt es nur, wenn

... Ihr Gegenüber ein Ziel  
(Problem / Motiv) hat,  
das zu Ihrem Vorschlag passt.

# Motive

---



**Offizielle  
Ziele**

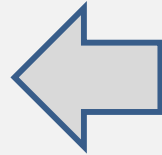
**Persön-  
liche  
Ziele**

# Wahrgenommener Nutzen I

---

## Offiziell

- Neue Daten
- Kooperationen
- Bessere Therapie
  - Effektiver
  - Verträglicher
  - Einfacher
  - Höhere Compliance



## Aktuelles

Ein MSL weiß mehr über das therapeutische Prinzip als viele Experten

# AAAA

---

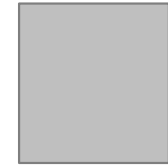
## Aktuellen Anlass als Auslöser

# Wahrgenommener Nutzen II

---

## **Persönlich-emotional**

("wahre Motive")



- Anerkennung
- Karriere
- Geldwerte Vorteile
- Abwechslung
- ...



# Allgemein

"Wer fragt,  
der führt"

**Eröffnung**

"Einstieg"



# Zeitraahmen

Wir hatten ja etwa ... Minuten für  
unser Gespräch vereinbart ...

... In den nächsten ... Minuten  
würden wir ... beleuchten  
- ist das in Ordnung?

Sie sollten wissen, wann es Zeit ist zu gehen

You have to know when to leave

# Option 1

Auf dem letzten DGHO-Kongress  
wurde intensiv diskutiert, inwieweit

...

Ist das eventuell relevant für Sie?

## Option 2

Es gibt ja neue Guidelines zur  
Behandlung von Patienten mit ...

Eine wichtige Neuerung im  
Gegensatz zu früher ...

## Option 3

Die neuen Ergebnisse der Studie ABC bei Patienten mit ... sind gerade im ... publiziert worden - wahrscheinlich kennen Sie ja den Artikel.

Interessant ist, was manche Ihrer Kollegen dazu gesagt haben.

# Option 4

...

Ein Thema, das viele Ihrer  
Kollegen aktuell beschäftigt, ist ...



# **Körpersprache**

**Hingewandtes Hören**

**Leichtes Nicken**

**Wohlwollendes Lächeln**



# **Passt immer**

"Das ist ja interessant.

Erzählen Sie"

# Ausreden lassen

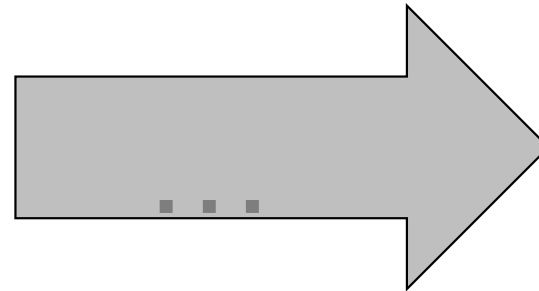
Fangen Sie erst an zu sprechen,  
wenn Ihr Gegenüber mindestens  
zwei Sekunden lang ***nichts***  
gesagt hat

Erfordert Geduld

# Aktionsvorschlag formulieren

Handlungsimpuls

...



# Kooperationsformen

- Neue Daten erörtern
- Publikationen
- Teilnahme an Veranstaltung
- Beitrag zu Workshop
- Speaker
- Chairman
- Mitglied in Advisory Board
- Andere Projekte

# Zustimmung einholen

"Inwieweit ist das so in Ihrem Sinne?"

"Inwieweit findet das grundsätzlich  
Ihre Zustimmung?"

# Abschluss-Option

- Wie wollen wir verbleiben?
- ...

Mindestziel:

"Ja" zum nächsten Gespräch