

Kommunikation

Köln

20. Januar 2018

www.volkenandt.com

Kommunikation mit Patienten

Tatsachen

- **Das Gespräch ist die häufigste ärztliche und pflegerische Handlung**
- **Die Qualität der Kommunikation bestimmt maßgeblich das Befinden der Patienten – und der Begleiter**
- **Gelungene Kommunikation ist ein Hauptgrund der Zufriedenheit von Patienten**
- **Misslungene Kommunikation ist ein Hauptgrund der Enttäuschung und Unzufriedenheit von Patienten**

Kommunikation mit Patienten

Trotz der bekannten Bedeutung des Gespräches:

- **Gesprächsführung wird in der Ausbildung nicht oder nur wenig gelehrt**
- **Besonders schwierige Gespräche werden nicht selten vermieden**

Kommunikation mit Patienten

Irrtümer

- **Kommunikation kann man oder kann man nicht**
- **Kommunikation ist einfach („reden kann doch jeder“)**
- **Die Stärke der Argumente ist entscheidend für den Erfolg**
- **Kommunikative Kompetenz nimmt mit dem Alter und der Erfahrung zu**
- **Der Patient will nicht reden, sondern gesund werden**
- **Wir haben ohnehin viel zu wenig Zeit**

Kommunikation mit Patienten

Grundregel

Ein gelungenes Gespräch hilft dem Patienten

- **fachlich (Inhaltsebene)**

(„Ich habe die Information erhalten, die ich brauche.“)

- **emotional (Beziehungsebene)**

(„Ich bin gehört und verstanden worden.“)

**Auch bei Fragen / Aussagen
des Patienten**

**fachliche und emotionale Ebenen
unterscheiden**

**Ich habe solche Angst
vor der Chemotherapie !**

**Ich habe solche Angst
vor der Therapie !**

Patient

- äußert Sorgen / Ängste
- konfrontiert mit schlechter Nachricht



Fachliche Antwort

- Ratschlag
- Information
- Beruhigung

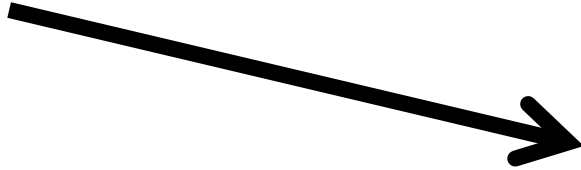
Verfrühte fachliche Antwort

Folgen

- Das Problem wird missverstanden**
- Das Wichtigste bleibt unerwähnt**
- Die Strukturierung der Angst unmöglich**
- Der Stress nimmt zu**

Patient

- äußert Sorgen / Ängste
- konfrontiert mit schlechter Nachricht



Empathische Antwort

- Aktives Zuhören

Aktives Zuhören

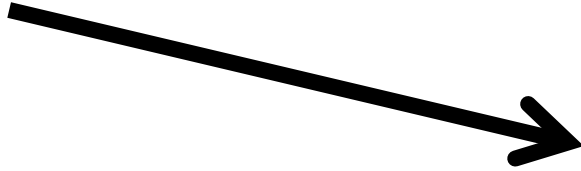
- **Schweigen**

- **Fragen**

„Was meinen Sie damit ?“

Patient

- äußert Sorgen / Ängste
- konfrontiert mit schlechter Nachricht

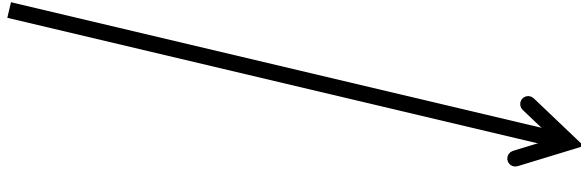


Empathische Antwort

- Aktives Zuhören, Fragen

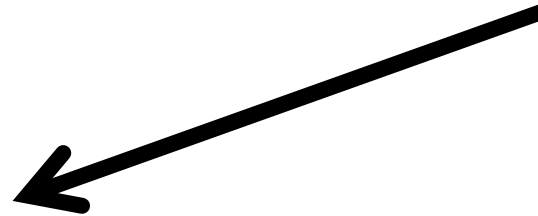
Patient

- äußert Sorgen / Ängste
- konfrontiert mit schlechter Nachricht



Empathische Antwort

- Aktives Zuhören, Fragen
- Zurückspiegeln



Fachliche Antwort

- Ratschlag
- Information
- Beruhigung

**Ich habe solche Angst
vor der Therapie !**

**Was machen wir, wenn auch diese
Therapie nicht wirkt !**

**Es kann doch nicht sein, dass die
Behandlung immer noch nicht wirkt !**

Verhandlungs- und Konfliktgespräch

Kommunikation

Verhandlungs- und Konfliktgespräch

Chef:

Ab nächsten Monate wollen wir Sie in einen anderen Bereich versetzen.

Mitarbeiter:

- **Ich will aber auf keinen Fall in diesen Bereich.**
- **Ich will dort bleiben, wo ich jetzt bin !**

Chef:

- **Aber, wir brauchen Sie dort**
- **Aber, das ist gut für Ihre Ausbildung**
- **Aber, Sie dürfen nicht nur an sich denken**
- **Aber, jeder muss hier etwas beitragen für das Gemeinwohl**
- **Aber, ich mache auch viele Sachen, die mir nicht passen**
- **Aber, wenn alle Sonderwünsche hätten, würden wir nie fertig**
- **Aber, ich bin auch oft rotiert, und es hat mir immer gut getan**
- **Aber, ich habe die Gesamtverantwortung für die ganze Klinik**

Roger Fischer et al.

Das Harvard Prinzip

(Getting to Yes)

Kommunikation

Verhandlungs- und Konfliktgespräch

Chef:

Ab nächsten Monate wollen wir Sie in einen anderen Bereich versetzen.

Mitarbeiter:

- **Ich will aber auf keinen Fall in diesen Bereich.**
- **Ich will dort bleiben, wo ich jetzt bin !**

Chef:

Warum ist das so wichtig für Sie?

Arzt:

**Es ist wichtig, dass Sie dieses Medikament
regelmäßig nehmen.**

Patient:

Nein.

**Sobald es mir wieder gut geht,
höre ich damit auf.**

Mein Termin ist um 14.00 Uhr !

Jetzt ist es schon 14.30 Uhr !

**So geht das hier nicht weiter,
Sie muten meiner Frau viel zu viel zu !**

**Ich will auf keinen Fall
wieder in die Klinik !**

Dermatologie

**Mein Kind bekommt auf keinen Fall
Kortison !**

Ältere Patientin

(bringt verschiedene Zeitschriften mit):

**Ich möchte so aussehen, wie dieses Fotomodell auf
der Titelseite der Vogue !**

Antwort:

A: Da werden aber viele Behandlungen notwendig sein !

B: Das ist ja absurd ! Man muss seine Grenzen kennen !

C: Ich kann Sie nicht behandeln ! Mit Ihnen wird es nur Ärger geben !

D: Wir werden unser Bestes versuchen !

E: Andere Antwort

**Ältere Patientin nach erfolgreicher ästhetischer
Behandlung:**

Ich sehe ja immer noch furchtbar aus !

Antwort:

A: Ja, stimmt. – Aber ohne Behandlung wäre es noch schlimmer !

B: Aber es ist doch sehr viel besser geworden !

C: Aber andere in Ihrem Alter sehen noch viel älter aus !

D: Aber wir haben nie versprochen, dass wir Wunder wirken können !

E: Andere Antwort

**Sie sagen, dass Sie die
zunehmende Verschlechterung
nicht aufhalten können !**

**Das kann doch nicht sein,
da muss es doch noch etwas geben !**

Wie lange werde ich noch leben ?

- **Was meinen Sie? Was ist Ihr Gefühl ?**
- **Was ist der wichtigste Grund für Sie, das zu wissen ?**
- **Wie kommt es, dass Sie das fragen?**

Wo geht es denn hier zum Bahnhof ?

- **Was meinen Sie? Was ist Ihr Gefühl ?**
- **Was ist der wichtigste Grund für Sie, das zu wissen ?**
- **Wie kommt es, dass Sie das fragen?**

Wie lange werde ich noch leben ?

- **Was meinen Sie? Was ist Ihr Gefühl ?**
- **Was ist der wichtigste Grund für Sie, das zu wissen ?**
- **Wie kommt es, dass Sie das fragen?**