STEPHANIE FLINTH

KOMMUNIKATION IM PRAXISALLTAG

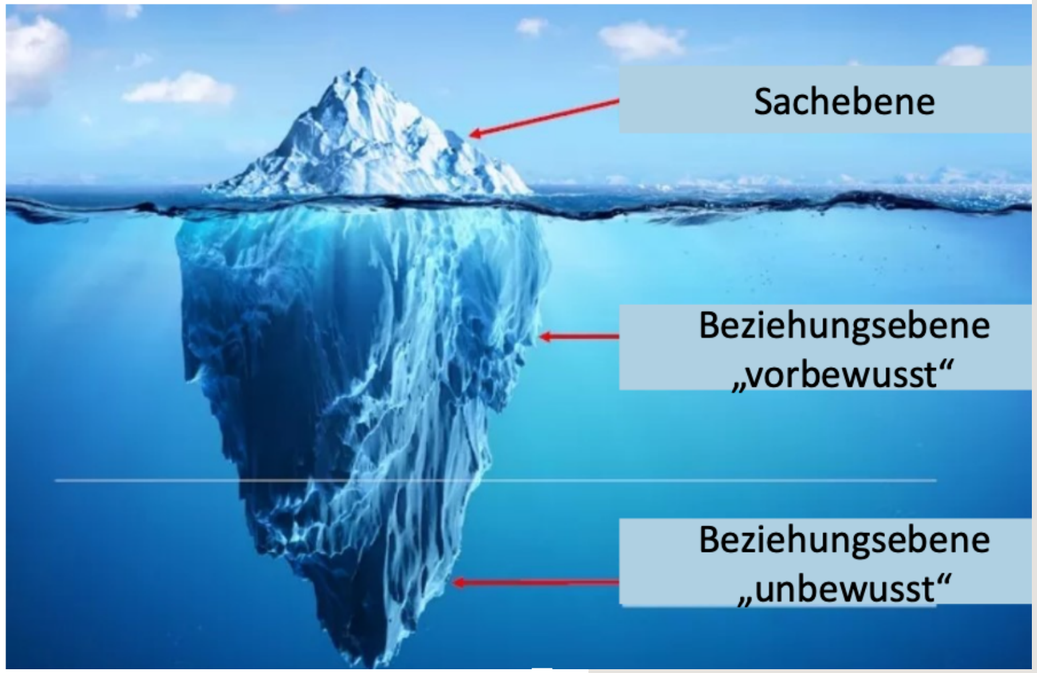
DER UMGANG MIT SCHWIERIGEN PATIENT*INNEN ODER MITARBEITER*INNEN

Schkopau, 11.11.2022

STEPHANIE FLINTH

COACHING & MEDIATION

Eisbergmodell der Kommunikation



- sichtbare Sachebene: ZDF: ca. 20 %
- ca. 80 % unsichtbare, unbewusste Ebene (beinhaltet Erfahrungen. Ängste, Persönlichkeitsmerkmale, Instinkte, Traumata)
- Beziehungsebene äußern wir nonverbal – Gestik, Mimik und Tonfall.
- der größere Teil wird nicht ausgesprochen!!!
- Heißt: Die Beziehungsebene hat weitaus größeren Einfluss auf eine gelungene Unterhaltung
- oder: die non-verbale Kommunikation mit 80 % weit mehr Wirkung im Gespräch als die verbale

Axiome der Kommunikation von Paul Watzlawick

Man kann nicht nicht kommunizieren.

Jede Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt

Kommunikation ist immer Ursache und Wirkung

Jeder Teilnehmer einer Interaktion gibt der Beziehung eine Struktur. Auf jeden Reiz folgt eine Reaktion (Verhaltenskette). Jeder Reiz ist zugleich auch Kommunikation, da eine Kommunikation kreisförmig verläuft.

Was heißt das nun für uns?

Wir selbst sind Teil der Lösung für eine gute Kommunikation!

SCHWIERIGE KOMMUNIKATIONSFÄLLE IM PRAXISALLTAG:

DAS SIND "NUR" CA. 5-20 % DER FÄLLE!
DER REST IST ANGENEHM!

Patient sieht nur sich selbst

Patienten sagen nichts, man muss alles erfragen

frisst Zeit und lässt Respekt vermissen

Patient sieht/kennt Zeit- und Ressourcen-bedarf nicht

frisst Zeit , stört Ablauf und ist unfair ggü wirklich Bedürftigen

regelmäßig erscheinen-der Patient ohne Termin

Patienten am Sprechstunden-ende mit 1000 Problemen

Zeitproblem hält Praxisablauf auf

Arztmonolog und fehlende Reaktionen von Patient

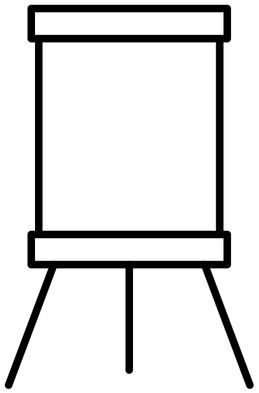
nörgelnde Patienten, denen man es nicht recht machen kann

Energie zieht mit runter

überzogenes Anspruchs-denken der Patienten

Arztbesuch benötigt Zeit!

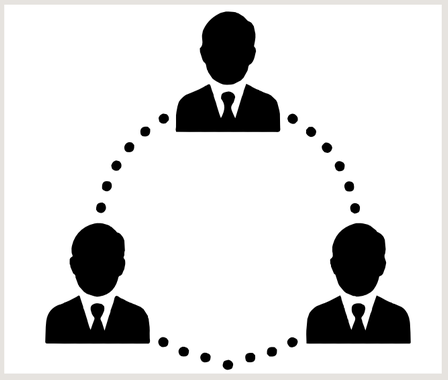
Patienten ignorieren Sachzwänge



Welche Situationen/Personen empfinden Sie als schwierig?
Und warum?

ALLES BEGINNT MIT DER HALTUNG

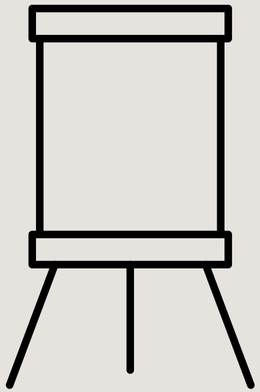
- Die Haltung, mit der wir in eine Situation hineingehen, beeinflusst den Ausgang ungemein. Eine reaktive Haltung (Angriff/Verteidigung) ist meist behindernd im Konflikt. Versuchen wir es doch mal mit einer offenen, neugierigen Haltung.
- Schwieriege Situationen/Persönlichkeiten gehören zum Leben dazu. Sehen wir sie doch als Herausforderung und gehen sie konstruktiv an.
- Es gibt viele unterschiedliche kleine Welten wie Menschen auf der Erde - wir kennen nur die eigene. Tauchen wir doch mal in die Welt des Gegenübers mit Interesse ein!
- Innere Gelassenheit und Stärke beeinflussen ein Gespräch positiv.
- Respekt und Wertschätzung in JEDER Situation, auch wenn sie uns nicht gegenüber gebracht werden, leben.
- Wir sind ein Vorbild und Multiplikator: so wie wir kommunizieren beeinflussen wir die Kommunikation im Team.



ZUTATEN KONFLIKTPRÄVENTION

- freundliche, positive Grundhaltung
- aktiv, zugewandt zuhören
- zielgerichtet sprechen / fragen
- auf Geduld und Aufmerksamkeit der Zuhörenden achten
- Alle haben für sich Recht! Jeder nimmt nur einen Ausschnitt wahr. Nehmen Sie einen Perspektivwechsel ein.
- Bewertungen vermeiden! Erachten Sie die Sicht des Anderen als wichtig!
- Nehmen Sie es nicht persönlich!
- Unterstellen Sie nie eine böse Absicht! Was könnten dieguten Absichten des Anderen sein?
- Es geht nicht um Schuld! Lösungen sind die Lösung!
- physisch: TIEF atmen

WANN IST FÜR SIE PERSÖNLICH EIN ARZTBESUCH ANGENEHM? #PERSPEKTIVWECHSEL



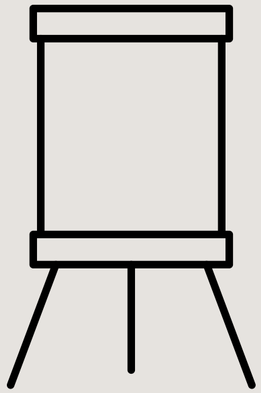
WANN IST FÜR SIE PERSÖNLICH EIN ARZTBESUCH ANGENEHM? #PERSPEKTIVWECHSEL

Wenn wir gemeinsame Lösungen im Gespräch entwickeln

Wenn ich freundlich begrüßt werde und
mich willkommen fühle.

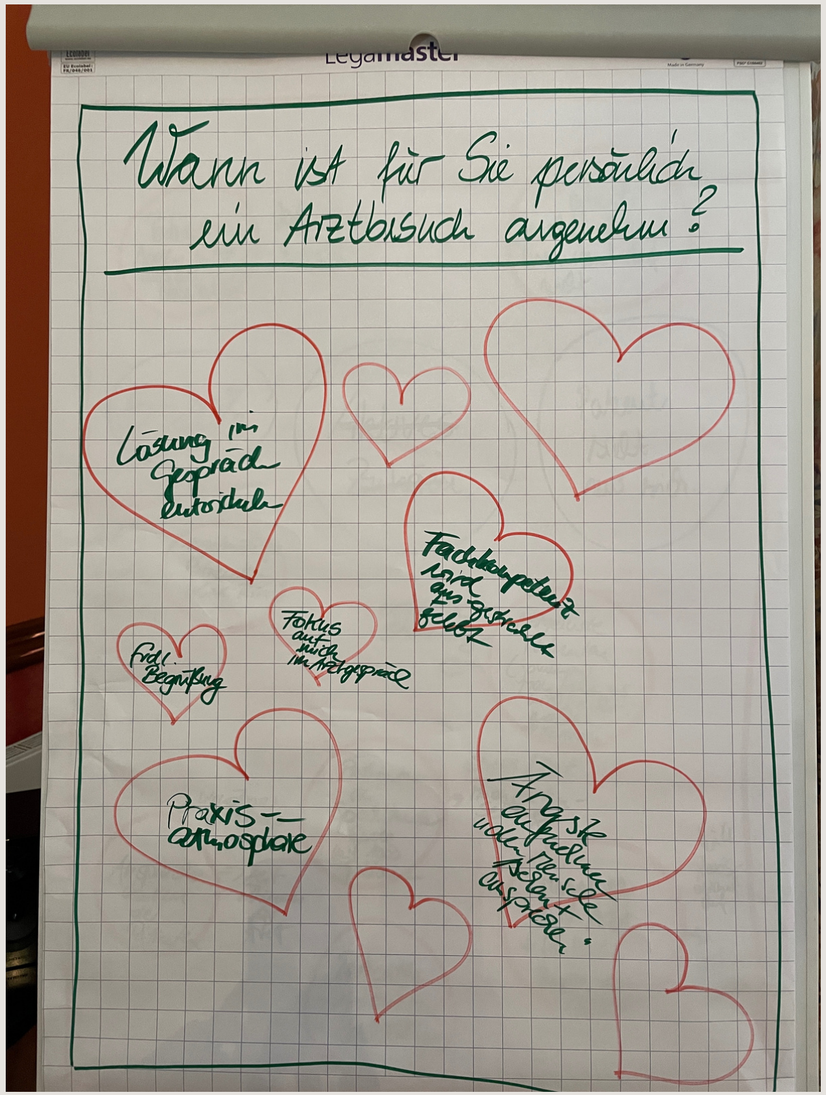
Wenn die Praxisatmosphäre stimmt.

Wenn mir meine Ängste angesprochen und
respektiert werden und mein Arzt empathisch ist.



Wenn ich von Arzt zu Arzt trotz Fachwissen als
"Mensch" wahrgenommen werde.

Wenn ich mich fachkompetent betreut fühle.



Als Arzt oder Ärztin führen Sie tausende von Gesprächen.
Für Ihren Patienten oder Ihre Patientin kann es aber
aktuell das erste und entscheidende Gespräch
über eine Krankheit sein.

ASPEKTE DER ARZT-PATIENTEN-KOMMUNIKATION

Atmosphäre

- POSITIVE HALTUNG. TÄGLICH.
- offener, freundlicher, respektvoller Kommunikationsstil in der Praxis (untereinander!)
- Mitarbeiter/Ärzte leben Dienstleistungsgedanken (Kunde = König? Kunde braucht Hilfe.)
- Empfang ist Aushängeschild und vermittelt ersten, wichtigen Eindruck von Praxis
- Gelassenheit und Ruhe der Praxis-Angestellten erdet und beruhigt
- Atmosphäre schafft Vertrauen
- Raumklima/Raumgestaltung erzeugt Vertrauen, Geborgenheit, Fachkompetenz
- Anordnung des Möbilars genau durchdenken: Sitzposition überprüfen (Distanz, Nähe, Blickkontakt, "Mauer" PC?)
- Praxis ist klar in den Kompetenzen geregelt (Rollenunklarheit erzeugt Mißverständnisse)

Ergebnis:

- Patient fühlt sich vom ersten Moment an in Praxis gut aufgehoben
- vertrauensvolle Atmosphäre von Anfang an
- schwierige Patienten werden durch positive Atmosphäre schon "besänftigt"

ASPEKTE DER ARZT-PATIENTEN-KOMMUNIKATION

Gesprächsstruktur

- Höfliche Begrüßung
- Aufforderung zum Erzählen, Zuhören, am besten so lange, bis er sagt: Was sagen Sie denn dazu?
- nonverbale Mimik/Gestik einsetzen (nach ca. 60 sek. bindet der Patient Arzt von selbst ein!)
- Gesagte sortieren und Prioritäten setzen (was besprechen wir heute und was beim nächsten Mal)
- Nachfragen, was der Andere verstanden hat!
- Wenn alles ok, Gespräch beenden. Wir sehen uns in 2 Wochen wieder. Da besprechen wir xxx.

-> ein(e) wohl sortierte(r) Artz/Ärztin vermittelt Kompetenz
-> Sie steuern das Gespräch!

ASPEKTE DER ARZT-PATIENTEN-KOMMUNIKATION

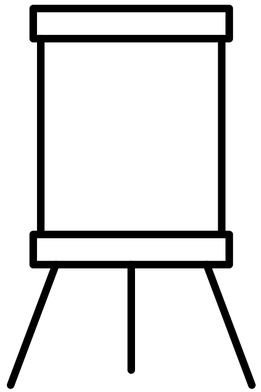
Herausforderungen

- Patienten sind verschieden!
- Arzt sollte sich den einzelnen Bedürfnissen anpassen.
- Wenn es emotional wird - muss sich Arzt zunächst um Emotionen kümmern. Sachliche Aussagen sind in einer solchen Situation nicht dran.
- Will der Patient sachliche Informationen, bleibe ich sachlich: gute Kommunikation auf Augenhöhe! Achtung: keine Bestammer-Rolle einnehmen! Verantwortung mit Patienten teilen.

-> Es gibt keinen Standard, weil Menschen keine Standard-Ware sind!
-> Individuelle Kommunikation beginnt mit der Haltung
-> Patienten merken, wer sich wahrhaftig für den Menschen und die Krankheit interessiert

Eine gute Kommunikation tut nicht nur dem Patienten gut,
sondern auch mir selbst!

AKTIVES ZUHÖREN



Was ist für Sie aktives Zuhören?
Warum könnte es wichtig sein, aktiv zuzuhören?

AKTIVES ZUHÖREN

- schafft Vertrauen und Respekt und Wertschätzung
- ermöglicht es Menschen, Gefühle loszulassen
- fördert Offenlegung von Informationen
- schafft sicheres Umfeld für Problemlösung

mit Namen ansprechen

offener, interessierter Augenkontakt, zugewandte Haltung

Keine gedanklichen Verurteilungen

Sei kein Satzfresser! Unterbricht nicht!

Perspektivwechsel zulassen: wie ist es für die Person im Moment. Was bräuchte ich an ihrer Stelle?

wiederhole das Gesagte "Sie wünschen sich ... "

achte auf non-verbale Hinweise

keine AblenkendenTätigkeiten (Handy, PC, rumlaufen im Raum...)

sei aktiv: nicken, Mimik, hmmm, oh oh

Höre zu und verbringe nicht die Zeit damit, zu planen, was du als nächstes sagst.

Nimm Dir Zeit!

Keine Ratschläge und eigene Lösungen aufdrängen!

Vermeide Ich-Geschichten "Das ist genau wie bei mir..."

Selbstreflexion, Offenheit und Geduld sind wesentliche Voraussetzungen für eine gute Arzt-Patienten- Kommunikation. Weitere Hilfsmittel in der Gesprächsführung sind das Zuhören, Nachfragen, Wiederholen,
Visualisieren, Feedback geben und
den Blickkontakt halten.

GESPRÄCHSVORBEREITUNG (VOR SCHWIERIGEN GESPRÄCHEN)

- Welche Diagnose- und Therapieschritte sind zu besprechen und wie viel Zeit brauche ich jeweils dafür?
- Welchen Nutzen und welche Risiken muss ich erklären?
- Welche Gesprächsinhalte müssen betont und gegebenenfalls wiederholt werden?
- Welche Termine sind abzusprechen?
- Welches Informationsmaterial und welche Entscheidungshilfen benötige ich zur Besprechung dieser Schritte?

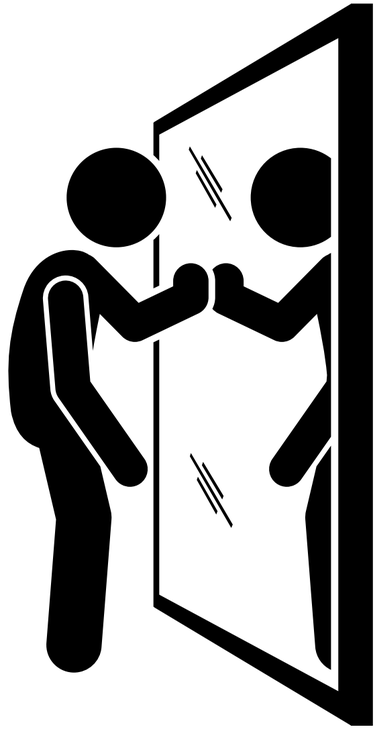
Unterstützung für die Gesprächsführung bieten Ihnen Entscheidungshilfen wie Patienten-Leitlinien und Patienteninformationen.

Visuelle Kommunikationshilfen sind Tafeln, Schaubilder oder Videos.

GESPRÄCHSVORBEREITUNG (VOR SCHWIERIGEN GESPRÄCHEN)

- Was für Haltungen, Erwartungen und Erfahrungen bringt mein Patient mit?
- Muss ich bei ihm Einschränkungen der Mobilität, der Sinne oder der kognitiven Funktion beachten?
- Wie informiert ist mein Patient? Wieviel Eigeninitiative zur Krankheitsbewältigung bringt er mit? Benötigt er weitergehende Hilfe?

KURZE SELBSTREFLEXION



Welche dieser Punkte gelingen mir bereits gut?

Welche Ursachen gibt es, dass mir aktives Zuhören schwer gelingt?

Worauf will ich in Zukunft mehr achten?

DAS CALM-MODELL (CONTACT, APPOINT, LOOK-AHEAD, MAKE A DECISION)

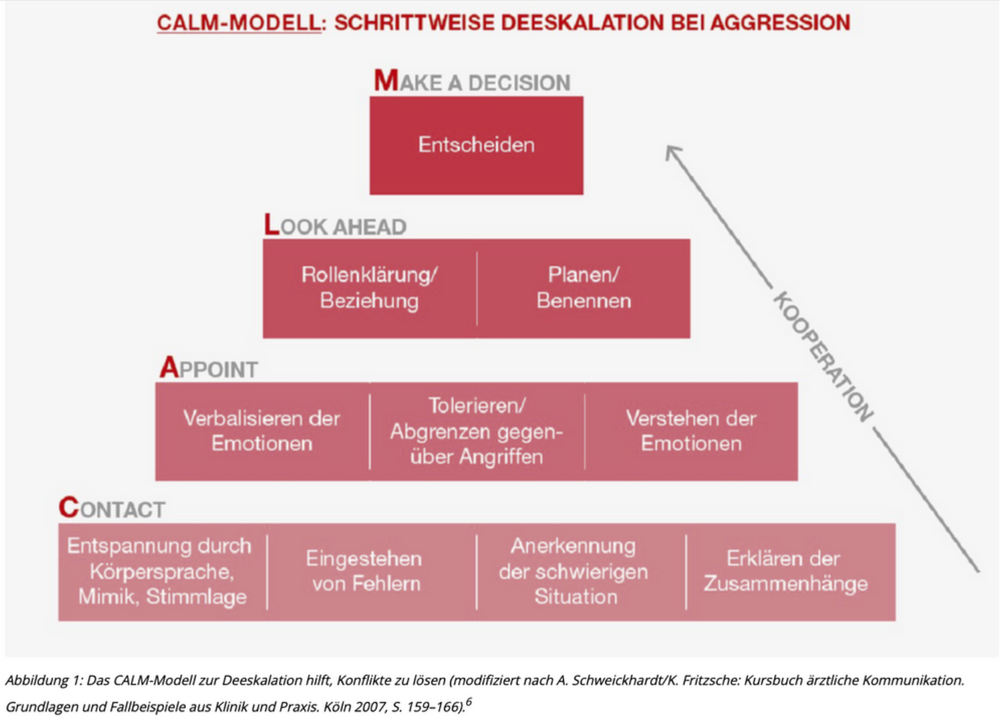


Abbildung 1: Das CALM-Modell zur Deeskalation hilft, Konflikte zu lösen (modifiziert nach A. Schweickhardt/K. Fritzsche: Kursbuch ärztliche Kommunikation. Grundlagen und Fallbeispiele aus Klinik und Praxis. Köln 2007, S. 159–166).[6]

Contact: Gesprächsbasis schaffen, Gefühle/Emotionen wie eine Welle auslaufen lassen
„Das tut mir leid, ich habe mich missverständlich ausgedrückt. Wollen wir uns nicht erst einmal setzen?"

Appoint: „Aktiv zuhören", die gezeigten Emotionen empathisch und konkret benennen („Sie sind wütend/verärgert/enttäuscht.") und Sorgen oder Ängste aufgreifen („Ich höre, Sie sind sehr entrüstet. Sie haben Angst, wie es weitergeht."). Zeigen Sie Interesse und trauen Sie sich ruhig nachzufragen, was den Anderen so aufwühlt.

Look ahead: Machen Sie Ihrem Patienten ein Angebot und benennen Sie die Spielregeln („Ich merke, wie wütend Sie nach wie vor sind. Für mich stellt sich die Frage, wie wir weitermachen. Ich kann Ihnen anbieten, ..."). „Was Ihren Ton / Ihre Art angeht, bin ich nicht einverstanden. Die Sache betreffend kann ich Ihnen Folgendes anbieten... / können wir gerne eine Lösung finden...

Make a decision: Entscheidung anbieten („Ich denke, Reden hilft nun nicht mehr weiter. Ich biete Ihnen gern an ..., aber Sie müssen entscheiden, ob Sie das wollen. Es ist okay, wenn Sie noch etwas Zeit benötigen.").

Der schwierige Patient: Kommunikation ist alles

- Ziel und die Struktur des ärztlichen Gesprächs in einer **möglichst einfachen und klaren Sprache** erklären
- **aktiv zuhören** und **das Gehörte in eigenen Worten wiederholen**
- **Nonverbale Äußerungen beachten**, gegebenenfalls offensichtliche **Emotionen ansprechen**, zum Beispiel so: „Sie wirken ängstlich. Was ist mit Ihnen?“
- **Ich-Aussagen nutzen** (um Angriffs-/Verteidigungshaltung des Patienten vorzubeugen)
- **Patienten in Entscheidungen einbeziehen** und prüfen, ob das Gesagte verstanden wurde

Die **ausschweifenden, theatralischen Patienten** wünschen sich im wesentlichen Anerkennung. Sie erzählen ihre Krankengeschichte meist sehr ausführlich und schildern ihre Beschwerden übertrieben theatralisch. Mit diesen Patienten sollte der Arzt wertschätzend sprechen und anerkennende Worte finden.

Patient sanft lenken und Redeschwall sanft unterbrechen: „Darf ich Sie kurz unterbrechen, verstehe ich Sie richtig…“, „Wie war das denn gestern, hatten sie nach dem Mittagessen Sodbrennen?“, oder auch: „Worum geht es Ihnen heute im Kern?“

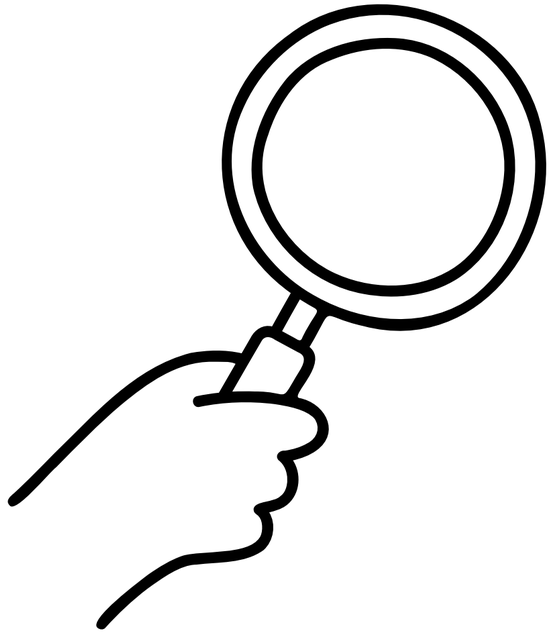
Anspruchsvollen, rechthaberischen und misstrauischen Patienten sollte Eigenverantwortung zugestanden werden. Sie erwarten tendenziell Negatives von ihrem Gegenüber. Ihnen hilft das Gefühl, im Gespräch die Kontrolle zu behalten. Zweifel an der eigenen Kompetenz durch Darstellung des Werdegangs und Erfahrungen/Behandlungserfolge/Anzahl der durchgeführten Behandlungen.

„Ich finde es gut, wenn Patienten selbst mitdenken“, „Entscheiden werden das immer Sie.“ Auch wenn das Verhalten rücksichtslos oder verletzend erscheint, sollte diesen Patienten, möglichst das Gefühl gegeben werden, die Situation kontrollieren zu können: „Wenn Sie möchten, zeige ich Ihnen gern den Laborbericht im Original. Würde Ihnen das helfen, mir zu vertrauen?“

Unsichere, unterwürfige Patienten erscheinen oft pflegeleicht: Sie widersprechen dem Arzt nicht, sind mit seinen Vorschlägen einverstanden und wollen nicht viel über ihre Krankheit wissen. Für die Behandlung kann das problematisch und frustrierend sein, weil sie möglicherweise die verschriebenen Medikamente nicht nehmen oder sich nicht an ärztliche Empfehlungen halten.

Behandlung besonders gut erläutern und die Eigenverantwortung verdeutlichen: „Ohne Ihre Mithilfe können die Tabletten nicht wirken.“ Ggf. Patient wiederholen lassen, was er heute verstanden hat und was zu tun ist. Compliance: „Machen Sie sich Sorgen über Nebenwirkungen?“, oder: „Könnte Sie etwas an der Einnahme hindern?“

BLICK AUF EIGENE FALLBEISPIELE (SAMMLUNG SIEHE VORN)



Kurze Fall-/Situationsbeschreibung

Mit welcher Haltung sind Sie in der Situation gegangen? Bzw. welche Grundverfassung hatten Sie zu diesem Zeitpunkt/welche Rahmenbedingungen hatten Sie zu diesem Zeitpunkt zu "ertragen"?

Wie verlief die Kommunikation? Wie ist es Ihnen gelungen, die Kommunikation zu steuern?

Perspektivwechsel: Welcher Persönlichkeitstyp war Ihr Gegenüber? Welche gute Absicht könnte er/sie gehabt haben? Was könnte er/sie sich gewünscht haben?

Wie würden Sie mit dem heutigen Wissen reagieren?

WIE SCHAFFE ICH ES INNERLICH GELASSEN UND STARK ZU SEIN?

Lächle!

Lächle Dich selbst an!

Lächle Andere an!

Sei nicht so diszipliniert und verbissen!
Humor hilft in vielen Situationen.

Eine Minute lachen hilft der Gesundheit
ebenso, wie 10 Minuten joggen oder
30 Minuten Entspannungsübungen.

Umgib Dich mit positiven Menschen

Wer Du bist und was Du denkst, hängt stark von Deinem sozialen Umfeld ab.

Negative Menschen rauben Energie!

Positive Menschen ziehen positive Menschen an. Bist Du positiv werden Dir viele positive Menschen begegnen!

Reflexion: Welche Menschen rauben Energie, welche schenken mir Kraft?

Starte und beende Deinen Tag mit Dankbarkeit!

Menschen, die Dankbarkeit praktizieren, berichten von Vorteilen wie mehr Positivität, besserem Schlaf und gesteigertem Selbstwertgefühl und psychischem Wohlbefinden.

Benenne täglich 1-3 Dinge, für die Du am Tag dankbar warst und die Dich positiv gestimmt haben.

Fangen wir gleich damit an!

Achtsamkeitstraining/ Meditation

Achtsamkeit verbindet Geist und Körper miteinander und kann eine fantastische Möglichkeit sein, deinen rasenden Geist zu verlangsamen. Regelmäßiges Üben kann dich zu völliger innerer Ruhe führen.

Kurze Tiefentspannungen auf YouTube (10 min.) wirken Wunder!

Die 4-7-8-Atmung ist eine tiefe rhythmische Atemtechnik, die äusserst entspannend wirkt und nicht nur Ängste lösen kann, gelassener macht und einen zu hohen Blutdruck senken kann, sondern auch bei Einschlafstörungen hilft und insgesamt für eine höhere Stressresistenz sorgt.

One moment Meditation

Holen Sie sich einen Timer oder eine Eieruhr und suchen Sie sich, wenn möglich, einen ungestörten Platz. Setzen Sie sich auf einen Stuhl, die Füße stehen fest auf dem Boden. Richten Sie den Oberkörper auf, der Scheitel strebt zum Himmel, die Schultern sinken nach unten. Stellen Sie jetzt die Uhr auf 60 Sekunden ein. Legen Sie die Hände auf die Oberschenkel, die Augen sind geschlossen, der Mund lächelt. Stellen Sie sich eine Lichtquelle vor, die Sie von oben bestrahlt. Beobachten und lenken Sie Ihren Atem, wie er durch die Nase ein- und ausfließt.
Legen Sie Ihre Hände auf den Bauch, die Fingerspitzen berühren sich leicht. Atmen Sie möglichst gleichmässig und ohne Anstrengung ein und aus. Durch die Einatmung wölbt sich Ihr Bauch leicht nach aussen, und die Finger bewegen sich auseinander. Atmen Sie aus. Der Bauch sollte sich bei der Ausatmung spürbar nach innen bewegen. Wenn Sie vollständig ausgeatmet haben, atmen Sie erst wieder ein, wenn Sie das Bedürfnis dazu verspüren. Dies kann durchaus ein paar Sekunden dauern. Achten Sie darauf, durch die Nase einzuatmen.

EINLADUNG ZUR

HAPPYNEWMECHALLENGE

Was möchte ich nach dem heutigen Workshop mehr beachten?

Schwierige Patienten benötigen und bekommen ab sofort mehr Zeit.

Ich übe mich öfter im Perspektiv-wechsel.

Ich bin für die 80 % angenehme Patienten dankbar und hole mir hierüber Kraft.

100% perfekt geht nicht - wir sind alle nur Menschen. Auch die Patienten!

Wenn die Luft freitags raus ist, bin ich viel ungeduldiger. Gerade da muss ich auf mich achten.

Platz für Ihre Reflexion!

DANKE!

Liebe Workshop-Teilnehmer,
einen herzlichen Dank für die tolle Workshop-Atmosphäre und Ihre tolle Interaktion!

Das Thema Kommunikation ist unendlich füllbar - leider haben wir aufgrund der Zeit es nicht mehr geschafft, die Fallbeispiele vom Anfang gemeinsam mit Lösungsansätzen zu besprechen. Ich denke aber, mit dem Wissen von heute finden Sie auch schon allein Ansätze. Vielleicht wollen Sie im nächsten Teammeeting mal schwierige Fälle im Team besprechen und sich kollegial unterstützen und brainstormen?

Sehr gern kann ich als Coach/Berater Für Sie als Arzt/Ärztin ioder für vertiefende Team-Workshops in Ihrer Praxis zur Verfügung stehen. Kontaktieren Sie mich gern ganz unverbindlich!

Oder wir machen im nächsten Jahr genau hier weiter und finden Lösungsansätze für Ihre konkreten Fälle. Wenden Sie sich gern bei Interesse an Frau Schirdewahn für die Programmplanung.

Alles Gute für Sie und nicht vergessen: Alles beginnt mit der Haltung. ;-)

Ihre Stephanie Flinth

STEPHANIE FLINTH
COACHING & MEDIATION

KONTAKT@STEPHANIE-FLINTH.DE
WWW.STEPHANIE-FLINTH.DE
TEL: 0177-47111121

STEPHANIE FLINTH
COACHING & MEDIATION