

SEMINAR

BEI UNS SIND SIE IN GUTEN HÄNDEN - KOMMUNIKATION FÜR ÄRZTE LEICHT(ER) GEMACHT

„Jedes Mal, wenn ein Arzt einen Patienten sieht, sollte sich der Patient anschließend besser fühlen.“

(Bernard Lown)

Diese Idee ist so treffend, dass wir sie gerne erweitern möchten: Ziel dieses Seminars ist es, die Kommunikation so zu verbessern, dass es Patient *und* Arzt anschließend besser geht.

Zeitmangel und hohe Komplexität bestimmen den Krankenhausalltag. Gleichzeitig soll der Patient gut aufgehoben, professionell betreut und ausreichend informiert sein. Diesem Spagat können Ärzte durch eine gelungene Kommunikation entgegenwirken.

Die Kommunikationskompetenz eines Arztes ist von zentraler Bedeutung für die Entwicklung, die Qualität und den Erfolg der Behandlung eines Patienten. Eine gezielte verbale und nonverbale Kommunikation gestaltet Abläufe reibungsloser, vermittelt dem Patienten Sicherheit, entschärft Konfliktsituationen und beugt Mißverständnissen vor. Hier macht manchmal nur ein kleines Wort den großen Unterschied.

DER ERSTE EINDRUCK Wie Fachärzte den Erstkontakt zum Patienten optimal und effizient gestalten können.

SO EINFACH WIE MÖGLICH, SO KOMPLEX WIE NÖTIG 93% aller (befragten) Patienten sind verständliche Informationen "sehr wichtig". Allerdings verstehen weniger als 30 Prozent das, was Ärzte ihnen sagen. * Nur wenige Patienten sagen offen, wenn sie etwas nicht verstehen. Hier üben Sie, komplexe Sachverhalte in die Alltagssprache der Patienten zu übersetzen und auf diese Weise Vertrauen zu erzeugen.

* Dierks, M. L. et al.: Patientensouveränität – Der autonome Patient im Mittelpunkt. Stuttgart 2001

BEFEHLSFREIE SPRACHE Viele Patienten reagieren mit Widerstand, wenn sie hören, dass Sie etwas tun müssen („Sie müssen das unterschreiben, ... abnehmen, ... mit dem Rauchen aufhören.“) Statt der Aufforderung zu folgen, reagieren sie mit Abwehr. Hier entwickeln die TeilnehmerInnen neue, oft treffendere Formulierungen, z.B. „Ich benötige hier Ihre Unterschrift.“ oder „Es ist entscheidend, dass Sie...“ Diese klingen nicht nur freundlicher, sondern werden auch schneller befolgt und sind daher ein Baustein für flüssigere Abläufe.

ZEIT SPAREN Mit den richtigen Gesprächstechniken erhalten sie schneller die benötigten Informationen und kommen effizienter zum Ziel. Das spart Zeit und Nerven.

ÜBERZEUGEN UND MOTIVIEREN Welche psychologischen Regeln helfen dabei, Menschen von etwas zu überzeugen? Experimente im Krankenhaus haben gezeigt, dass bspw. Eine kurze Erklärung eine dreimal so hohe Compliance erzeugt wie eine einfache Anordnung. Hier betrachten wir verschiedene erfolgreiche Methoden für eine schnellere, erfolgreichere Arbeit mit Patienten.

KEINE ANGST, DAS TUT GAR NICHT WEH Wie kann man Patienten Angst nehmen und Sorgen mindern, ohne von Angst und Sorgen zu sprechen? Die TeilnehmerInnen erlernen lösungsorientierte Gesprächstechniken und deren positive Auswirkungen auf das Arzt-Patientengespräch kennen.

KOMPETENT & VERBINDLICH Unklare Aussagen wie „Viel trinken, wenig belasten“ reduzieren die Compliance. Für manche Patienten sind zwei Liter viel, für andere wenig. Unmissverständlich und verbindlicher klingt bspw. „Bitte trinken Sie vier Becher Wasser pro Tag“.

VIER OHREN UND VIER SCHNÄBEL Ein Kommunikationsmodell von Friedemann Schulz von Thun und seine Bedeutung für den Klinikalltag.

Zielgruppe: Ärzte

Teilnehmerzahl: maximal 10

Dauer: 1 oder 2 Tage