

Bei mieser Laune arbeitet der Verstand besser...

- Die kognitiven Funktionen, etwa die Gedächtnisleistung, scheinen bei schlechter Laune besser zu funktionieren als bei guter Laune ... offenbar ist bei positiver Gemütslage unsere Merkfähigkeit vermindert, wir sind weniger aufmerksam und nehmen Details weniger wahr ...
- missmutig Gestimmte erinnern sich an Ereignisse besser, weil sie mehr auf einkommende neue Informationen achten und somit genauer sind ...
- (Der Cocktailparty Effekt Wie psychologische Phänomene unseren Alltag bestimmen, F.A. Brockhaus, 2011)

Wenn wir mit dem Patienten reden...





Wenn du mich nicht fragst, was ist
Kommunikation, so weiß ich es; wenn du mich
aber fragst, so weiß ich es nicht.

- Benennung und Hervorhebung von Kommunikationsbesonderheiten in medizinischen Einrichtungen und Einrichtungen der Rehabilitation
- Umgang mit schwierigen Situationen

Nur eins vorweg...



Gute oder schlechte Nachrichten?

- die generellen Wirkfaktoren machen rund 70% der Gesamtwirksamkeit aus. (Wampold)
- Ansatzspezifische Wirkfaktoren klären nur 15% der Varianz des Therapieerfolgs auf. **Mit 15% sind Faktoren wie Hoffnung, Erwartung und Placebo genauso bedeutsam wie ansatzspezifische Faktoren.**
- 40% des Therapieerfolgs sind außertherapeutischen Wirkfaktoren zuzuschreiben. **Die Klienten sind „die eigentlichen Regisseure der Veränderung“** (Miller, Duncan & Hubble, 2000, S. 42).

Gute oder schlechte Nachrichten?

- 30% der Varianz des Therapieerfolgs lassen sich durch Faktoren der therapeutischen Beziehung aufklären.
- Die Qualität der therapeutischen Beziehung, wahrgenommen aus Klientenperspektive (!), ist der zuverlässigste Prädiktor von Therapieerfolgen.

Lambert, M.J. (1992), zit. nach Miller, S. D., Duncan, B. L. & Hubble, M. A. (2000). Jenseits von Babel. Wege zu einer gemeinsamen Sprache in der Psychotherapie (S. 40). Stuttgart: Klett.

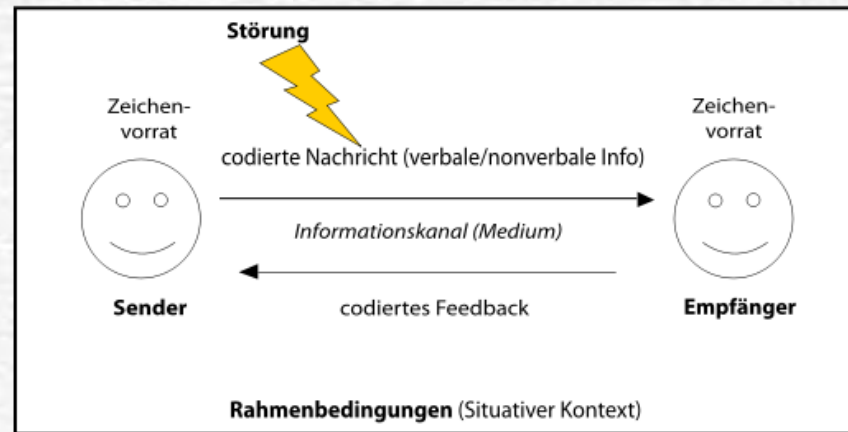
Versuch einer Internetrecherche

- ☛ Kommunikation mit Behinderten ist unterstützende Kommunikation
- ☛ Kommunikation mit Patienten ist Shared Decision Making als Kernstück der Evidence Based Medicine
- ☛ Kommunikation im Krankenhaus ist organisationsbezogener Austausch von Mitteilungen zwischen Mitarbeitern

Annäherung an den Begriff

- ☛ Kommunikation [...*zion*] *die*; -, -en:
 - 1. (ohne Plural) Verständigung, [wechselseitige] Mitteilung. 2. Verbindung; Verkehr.
- ☛ kommunikativ: a) mitteilbar, mitteilsam; b) die Kommunikation betreffend
- ☛ kommunizieren: 1. in Verbindung stehen; ...
(Der kleine Duden - Fremdwörterbuch, 1983)

Gedanken von Denkern



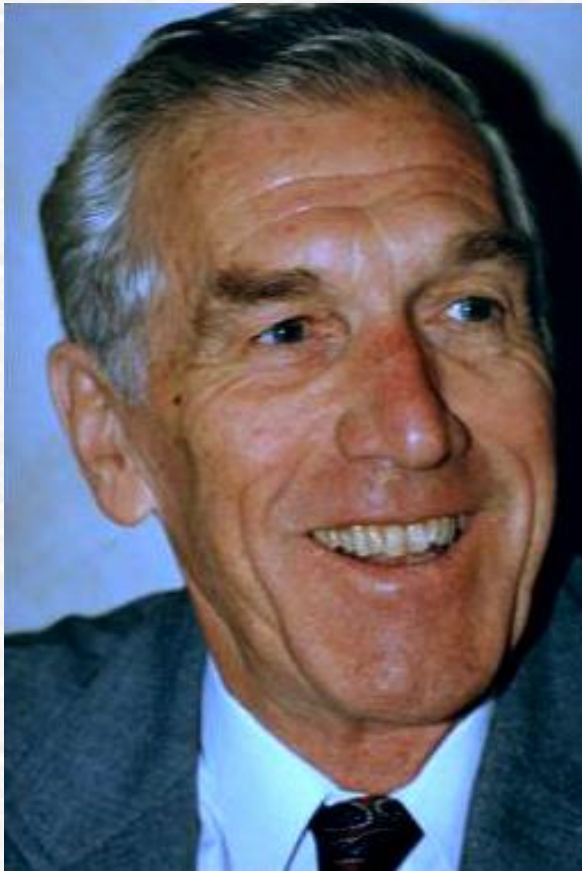
Sender-Empfänger-Modell (Hall, 1970)

beschreibt, der Informationstheorie folgend, Kommunikation als Übertragung einer Nachricht von einem Sender zu einem Empfänger, vermittelt eines Informationskanals.

Eine Voraussetzung für Kommunikation ist, dass Sender und Empfänger die gleiche Kodierung für die Nachricht verwenden.

Gedanken von Denkern

Paul Watzlawick (1921-2007)



Man kann
nicht
nicht
kommunizieren.
**P
aul Watz
lawick**

© www.zitate.eu

Einsicht erzeugt Blindheit

- ☛ Einsicht: Annahme, dass wir die Wurzeln unserer emotionalen Muster kennen müssen, um Leid zu überwinden und unser Verhalten ändern zu können
- ☛ Watzlawick... ihm sei kein einziger Fall bekannt, in dem ein tieferes Selbstverständnis einen Menschen tatsächlich verändert habe

Einsicht erzeugt Blindheit

- ☛ Verhalten nicht als Prinzip von Ursache und Wirkung – sondern Verhalten ist gleichbedeutend mit Kommunikation
- ☛ „Jeder kann glücklich sein, aber sich unglücklich zu machen, muss man lernen.“

Wahrheit und Wirklichkeit



<https://www.youtube.com/watch?v=LEmZ2GOxzo8>

Gedanken von Denkern

Paul Watzlawick

„...In dieser pragmatischen Sicht ist demnach nicht nur die Sprache, sondern alles Verhalten Kommunikation, und jede Kommunikation - selbst die kommunikativen Aspekte jedes Kontextes - beeinflusst das Verhalten“

P. Watzlawick, J.H. Beavin, D.D. Jackson. Menschliche Kommunikation - Formen, Störungen, Paradoxien. 1969.

Gedanken von Denkern

Paul Watzlawick

Pragmatische Axiome (Watzlawick):

1. Man kann nicht nicht kommunizieren.
2. Jede Kommunikation hat einen Inhalts- & einen Beziehungsaspekt ...
3. Die Natur einer Beziehung ist durch die Interpretation der Kommunikationsabläufe seitens der Partner bedingt.
4. Menschliche Kommunikation bedient sich digitaler & analoger Modalitäten ...
5. Zwischenmenschliche Kommunikationsabläufe sind entweder symmetrisch oder komplementär ...

Gedanken von Denkern

Paul Watzlawick

Axiom 3

*„Die Natur einer Beziehung
ist durch die
Interpunktion der
Kommunikationsabläufe
seitens der Partner
bedingt.“*

(www.paulwatzlawick.de)



Gedanken von Denkern

Paul Watzlawick

Axiom 4 Menschliche Kommunikation bedient sich digitaler & analoger Modalitäten ...

- In der Kommunikation gibt es zwei Möglichkeiten Objekte darzustellen. Zum einen kann man sie durch die Analogie (z.B. eine Zeichnung) ausdrücken oder dem Objekt einen Namen geben. Nicht nur das gesprochene Wort (in der Regel digitale Kommunikation), sondern auch die nonverbalen Äußerungen (z. B. Lächeln, Wegblicken,...) teilen etwas mit.

Gedanken von Denkern

Paul Watzlawick

Axiom 4 Menschliche Kommunikation bedient sich digitaler & analoger Modalitäten ...

- Digital: Inhaltsaspekt einer Nachricht, es wird komplexes Wissen übermittelt. Logische Verknüpfungen und Negationen lassen sich ausdrücken
- Analog: Beziehungsaspekt einer Nachricht, wesentlich älter.
- Analoge Kommunikation ist mehrdeutig und kann unterschiedlich entschlüsselt werden. Durch mögliche Fehlinterpretationen können Konflikte zwischen den Kommunikationspartnern entstehen.

Gedanken von Denkern

Paul Watzlawick

Axiom 5

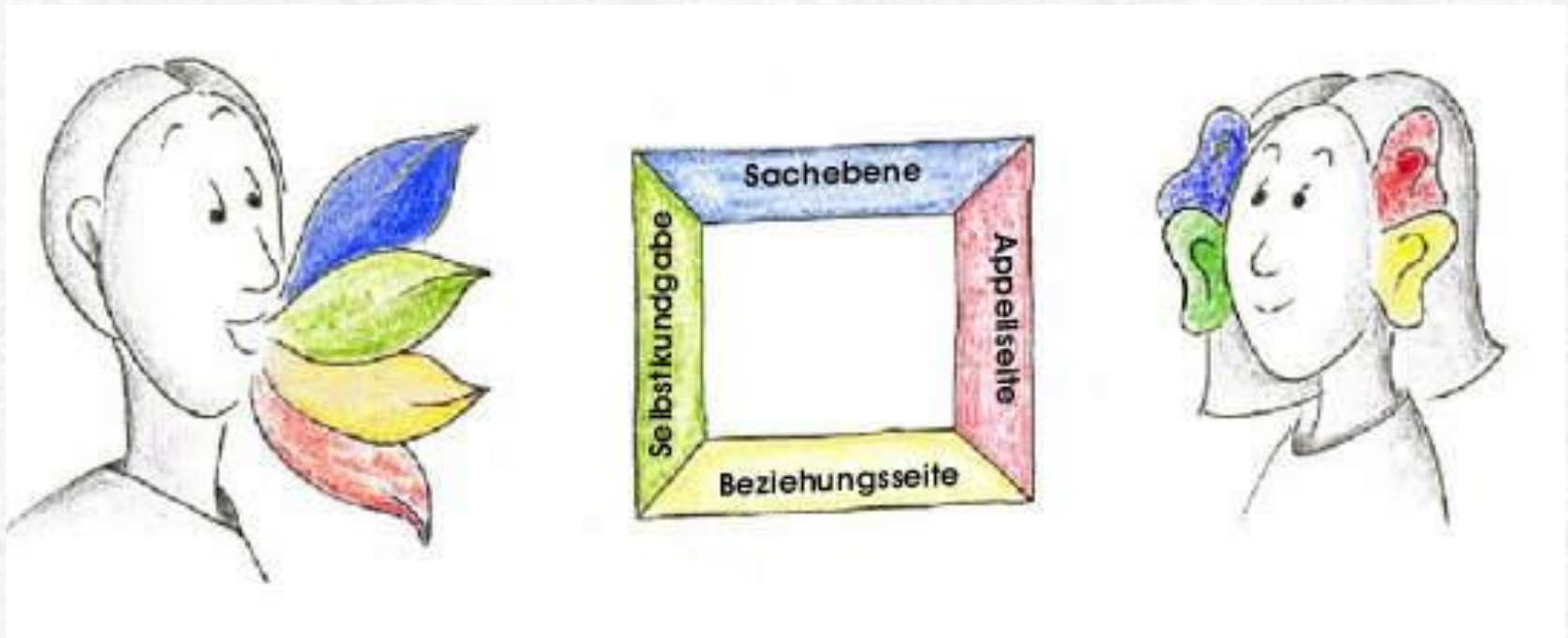
„Zwischenmenschliche Kommunikationsabläufe sind entweder symmetrisch oder komplementär, je nachdem ob die Beziehung zwischen den Partnern auf Gleichgewicht oder Unterschiedlichkeit beruht.“

- Sind die Kommunikationsabläufe symmetrisch, so handelt es sich um 2 gleichstarke Partner, die nach Gleichheit und Verminderung von Unterschieden streben. Man könnte es auch ein *"spiegelhaftes Verhalten"* der Partner nennen.
- Sind die Abläufe komplementär gibt es immer einen *"superioren"* und einen *"inferioren"* Partner. Die Partner ergänzen sich in ihrem Verhalten.

Gedanken von Denkern

Prof. Dr. Friedemann Schulz von Thun

(Institut für Kommunikation)





Gedanken von Denkern

Ob ich will oder nicht ...

Das Kommunikationsquadrat

Jede Äußerung enthält zugleich 4 Botschaften

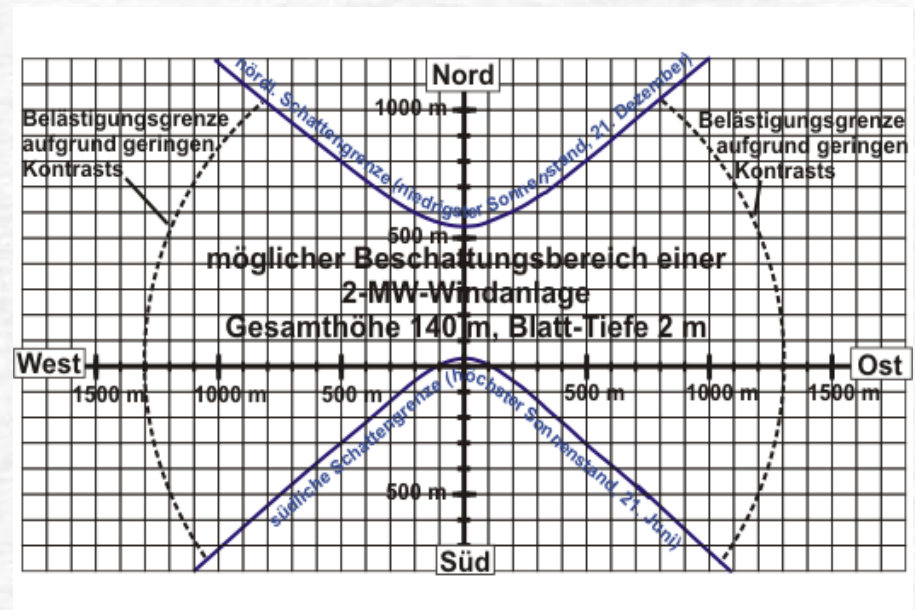
- eine Sachinformation (worüber ich informiere)
- eine Selbstkundgabe (was ich von mir zu erkennen gebe)
- einen Beziehungshinweis (was ich von dir halte und wie ich zu dir stehe)
- einen Appell (was ich bei dir erreichen möchte)

Folglich hat der Sender "vier Schnäbel"
der Empfänger "vier Ohren" Schulz von Thun (1981)

Sachebene...

Daten, Fakten und Sachverhalte

- ☞ wahr oder unwahr
(zutreffend/nicht zutreffend)
- ☞ relevant oder irrelevant
(von Belang/nicht von Belang?!)
- ☞ hinlänglich oder unzureichend
(ausreichend, oder muss vieles andere zusätzlich bedacht werden?)



Selbstkundgabe...

„Kostprobe der Persönlichkeit“

- „Wenn jemand etwas von sich gibt, gibt er auch etwas von sich!“ ...Gefühle, Werte, Eigenarten und Bedürfnisse
- explizit („Ich-Botschaft“) oder implizit (unausgesprochen)



Beziehungsseite...

Hinweise was ich von dir halte

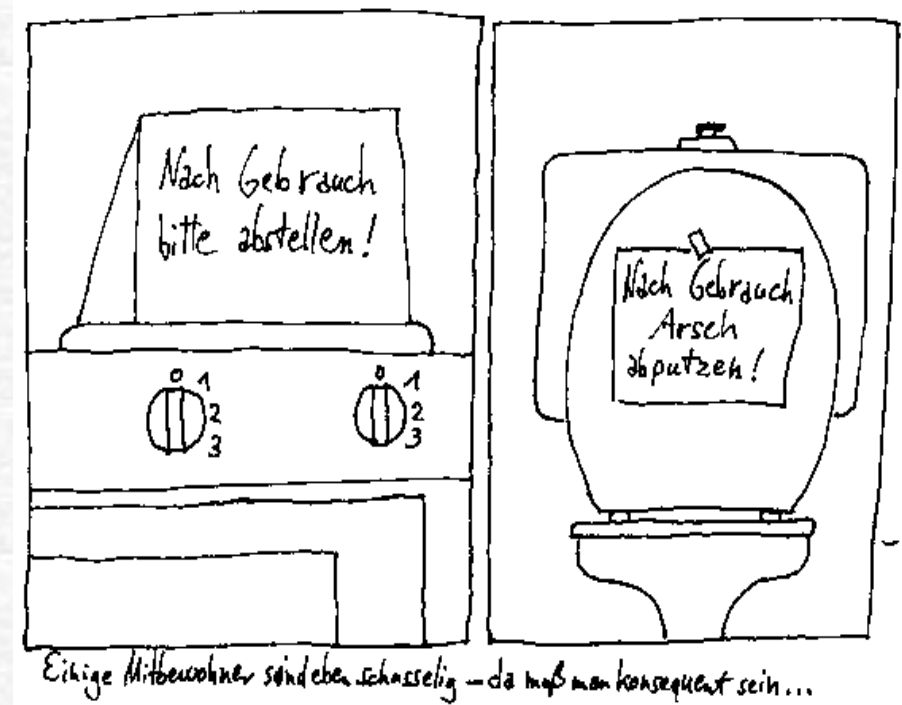
- Ich gebe zu erkennen, wie ich zum Anderen stehe und was ich von ihm halte
- Vermittelt durch Formulierung, Tonfall, Mimik und Gestik.



Appellseite...

„Wenn jemand das Wort ergreift, möchte er in aller Regel etwas erreichen.“

- Einflussnahme auf den Empfänger Was soll ich jetzt (nicht) machen, denken oder fühlen?
- Äußerung von Wünschen, Appellen, Ratschlägen oder Handlungsanweisungen



Also...

Sachverhaltsohr

Wie ist der
Sachverhalt
zu verstehen?

Beziehungsohr

Wie redet der mit mir?
Wen glaubt er
vor sich zu haben?



Selbstoffen- barungsohr

Was ist das
für einer?
Was ist mit ihm?

Appellohr

Was soll ich
auf Grund seiner
Mitteilung tun?

Vier Ohren Modell

Achtung! ...

Nonverbale Kommunikation



Achtung! ...

Nonverbale Kommunikation



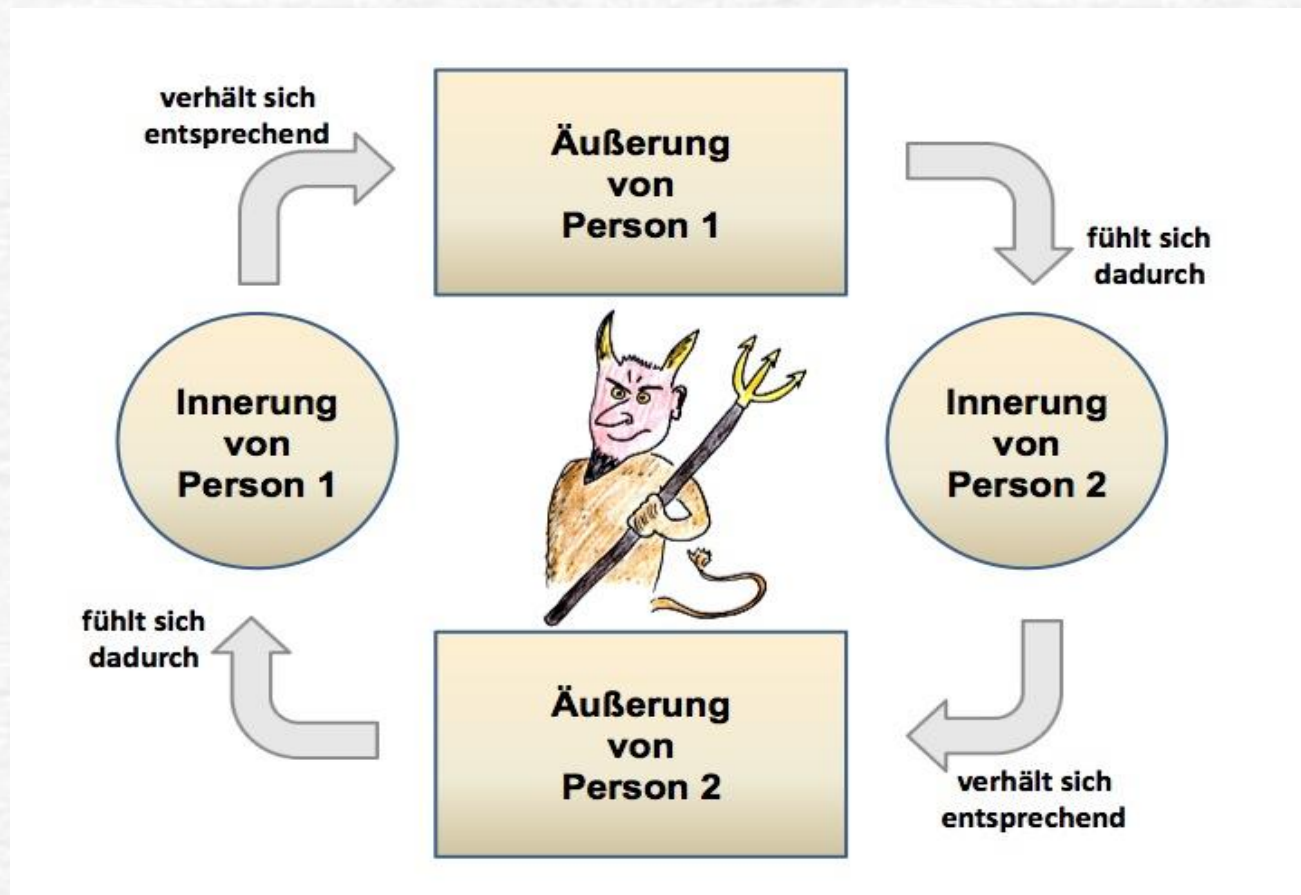
Inneres Team

“Willst du ein guter Kommunikator sein, dann schau auch in dich selbst hinein!”



Ein Teufelskreis

...schon wieder Schultz von Thun...



Wer findet sich wieder?!



Bedürftig-abhängiger Stil



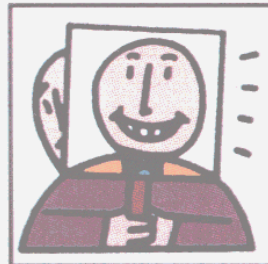
Helfender Stil



Selbst-loser Stil



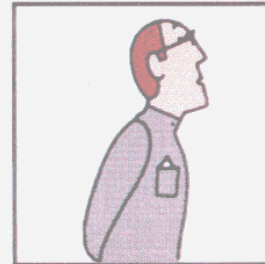
Aggressiv-entwertender Stil



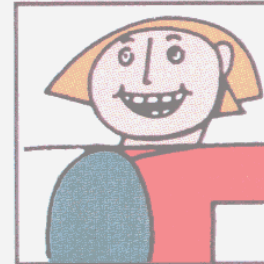
Sich beweisender Stil



Bestimmend-kontrollierender Stil



Sich distanzierender Stil

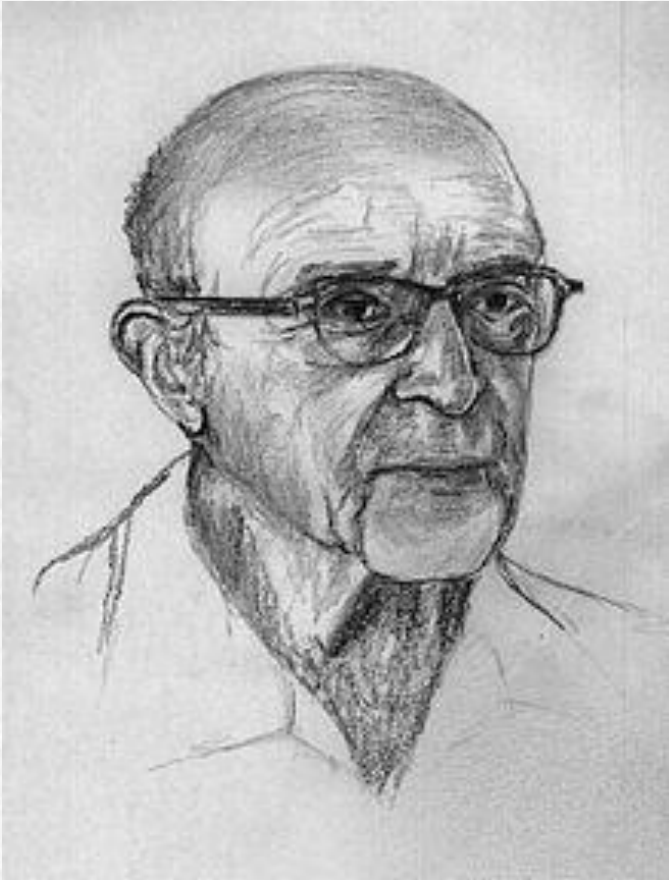


Mitteilungsfreudig-dramatisierender Stil

Typische Kommunikationsstile (nach Schulz von Thun, 1989).

Gedanken von Denkern

Carl Ransom Rogers (1902-1987)



- Entwickler der klientenzentrierten Gesprächstherapie
- Begegnung im voll-menschlichen Sinn – d.h. unter Einschluss der emotionalen Ebene, der nonverbalen Äußerungen, des gegenseitigen prinzipiellen Wohlwollens.

Carl Rogers

- „Was ich im nächsten Moment sein werde und was ich tun werde, wächst aus diesem Augenblick und kann weder von mir noch von anderen vorausgesagt werden.
- Das gute Leben ist ein Prozess, kein Daseinszustand...daher sollten wir...

Carl Rogers

- ✓ ...offen für Erfahrungen sein
- ✓ ...im gegenwärtigen Moment leben
- ✓ ...uns selbst vertrauen
- ✓ ...Verantwortung für unsere Entscheidungen übernehmen
- ✓ ...uns selbst und andere mit bedingungsloser positiver Zuwendung behandeln

Gedanken von Denkern

Carl Rogers

- Er hat das Konzept des Encounter = der Begegnung entwickelt, sowie jene *Definition von „Gefühl“*, die zu Empathie, also einer Haltung verstehenden Zuhörens führt
- Das zentrale Merkmal ist für Rogers *„das Zutagefördern jener Gedanken und Einstellungen, Gefühle und emotional belastenden Impulse, die sich um die Probleme und Konflikte des Individuums konzentrieren. ... Der Berater muss wirklich imstande sein, dem Klienten die Freisetzung zu ermöglichen, damit es zu einem angemessenen Ausdruck der grundlegenden Probleme seiner Situation kommt.“*
- Vgl.: heute...ressourcenorientierte Psychotherapie

Gedanken von Denkern

Theorie des kommunikativen Handelns – Jürgen Habermas

- Die normativen Grundlagen der Gesellschaft liegen in der Sprache, die als zwischenmenschliches Verständigungsmittel soziale Interaktion erst ermöglicht.
- Durch diese Teilmenge der Kommunikation versuchen Handelnde sich verständigungsorientiert aufeinander zu beziehen.

Jürgen Habermas
**Theorie des
kommunikativen
Handelns**
Band 1
Handlungsrationaliätät und
gesellschaftliche Rationalisierung
suhrkamp taschenbuch
wissenschaft

Gedanken von Denkern

Theorie des kommunikativen Handelns – Jürgen Habermas



Diese in der Sprache
angenommene
kommunikative
Rationalität bildet die
Grundlage sozialen
Handelns...

Und nochmal...

- ☛ Man kann nicht nicht kommunizieren. (Paul Watzlawik)
- ☛ Also „passiert“ Kommunikation, ob man will oder nicht.
- ☛ Nicht selten nur versehentlich und nicht mit dem gewünschten Ergebnis.

Und nochmal...

- ☞ Kommunikation ist situativ
- ☞ Kommunikation ist interaktiv
- ☞ Zur Kommunikation gehört Feedback
- ☞ Kommunikation ist sozial
- ☞ Kommunikation ist symbolisch
- ☞ Kommunikation ist kontextualisiert
- ☞ Kommunikation ist zielgerichtet
- ☞ Kommunikation ist interpretativ
- ☞ Kommunikation ist redundant, abstrahierend und ergänzend
- ☞ Kommunikation ist verbal und nonverbal
- ☞ Kommunikation ist kulturspezifisch
- ☞ Kommunikation ist prozessual...

Wer kommuniziert mit wem?



Wer kommuniziert mit wem?

Der Arzt, die Ärztin mit:

- ☛ Menschen in psychischen Ausnahmesituationen - Amateure
- ☛ Menschen mit einer u.U. langen Krankengeschichte - Profis
- ☛ Menschen unterschiedlichster Kommunikationsfähigkeit, -bereitschaft oder aber
- ☛ Patienten, Kunden, Bewohnern, Angehörigen, Mitarbeitern, Kollegen, Vorgesetzten, ...

Wer kommuniziert mit wem?



Wer kommuniziert mit wem?

Der Rehabilitand, die Rehabilitandin mit:

- ☛ Menschen in vergleichbarer psychischer Ausnahmesituation
- ☛ Menschen mit vergleichbaren Lebensgeschichten
- ☛ Menschen unterschiedlichster Kommunikationsfähigkeit, -bereitschaft oder
- ☛ Patienten, Bewohnern, Kurschatten, Familie, Rezeption, Putzfrau, Arzt, Schwester, Catering, PT, ...

Wer kommuniziert mit wem...

... wann, wie, wo,
warum und mit
welchem Ziel?

z.B. während:

- ☞ eines Aufnahmegespräches
- ☞ einer (Chef-) Visite
- ☞ eines Aufklärungsgespräches
- ☞ eines Elterngespräches
- ☞ eines Entlassungsgespräches
- ☞ ...



George A. Kelly`s „first principle“



George Kelly 1905 - 1967

Wenn Sie nicht wissen, was mit einem Patienten los ist... Fragen Sie ihn, es kann sein, dass er es Ihnen sagen kann.

(zitiert nach Bannister & Fransella, 1986)

Wenn der Arzt mit dem Patienten

„Die mit der Erfindung des Stethoskops beginnende, sich auf Technik gründende Diagnostik veränderte die Rolle des Patienten. Einst war der Arzt für die Diagnose weitgehend auf die Informationen angewiesen, die er im Gespräch mit dem Patienten in Erfahrung brachte. Die Wahrnehmung & Deutung von Krankheitszeichen durch den Patienten bildeten den Ausgangspunkt für die Diagnose und die Therapie.“

David Klemperer „Wie Ärzte & Patienten Entscheidungen treffen - Konzepte der Arzt-Patient-Kommunikation“

Wenn der Arzt mit dem Patienten

- Die Mehrzahl der Pat. wünschen mehr & andere Informationen als sie sie vom Arzt erhalten. Sie sind bereit eine aktivere Rolle zu spielen ... an Entscheidungen beteiligt werden ... Krankheit selbst zu managen ... Verantwortung zu übernehmen ...
- Konzepte: patient-centered care, informed choice, informed decision making, shared decision making, evidence-based patient choice
David Klemperer „Wie Ärzte & Patienten Entscheidungen treffen - Konzepte der Arzt-Patient-Kommunikation“

Wenn der Arzt mit dem Patienten

„Zu den neuen Herausforderungen an den Arzt wird es zunehmend gehören, sich selbst gegenüber dem Patienten als up to date im medizinischen Wissen zu erweisen. Darüber hinaus wird es ebenfalls zunehmend zu den ärztlichen Aufgaben zählen, sich mit den falschen, fraglichen und durch kommerzielle Interessen verzerrten Informationen auseinander zu setzen, die das Internet in Hülle und Fülle bietet. In jedem Fall wird von der Weiterentwicklung und Weiterverbreitung der Informationstechnologien ein anhaltender starker Druck auf die Veränderung der Arzt-Patient-Beziehung ausgehen.“

David Klemperer „Wie Ärzte & Patienten Entscheidungen treffen - Konzepte der Arzt-Patient-Kommunikation“

Das kontextuelle Modell von Psychotherapie

nach Wampold (s.o. & vgl. z.B. Rogers...!)

Zentral für den Therapieerfolg sind:

- eine emotionale, vertrauensvolle Beziehung zwischen Therapeut und Klient,
- die Überzeugung des Klienten, dass der Therapeut ihm helfen kann und wird,
- ein konzeptuelles Schema oder ein Mythos, welches bzw. welcher die Probleme und/oder Symptome des Klienten erklärt und zur Weltanschauung des Klienten passt,
- ein Vorgehen oder ein Ritual, das mit dem jeweiligen Erklärungsansatz vereinbar ist und das die aktive Beteiligung von Therapeut und Klient voraussetzt.

Wampold, B. (2001). *The great psychotherapy debate. Models, methods, and findings*. Mahwah, NJ: Erlbaum

Schulenunspezifische Wirkfaktoren (nach Grawe)

- Beziehungsgestaltung (Qualität der Beziehung)
- Ressourcenaktivierung (Eigenarten als positive Ressource)
- Problemaktualisierung (zu verändernde Probleme unmittelbar erfahrbar machen)

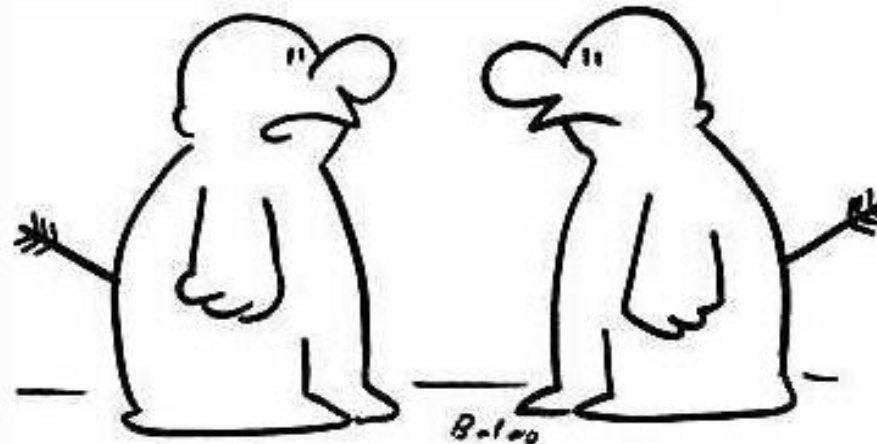
Tipps und Tricks

- ... zum Nachmachen
- ... Streiten
- ... Bemängeln
- ... Erproben
- ... Üben (vor allem!)

ohne Anspruch auf
Vollständigkeit!



Empathie (wird erfahren, erspürt!)



"I know exactly how you feel."

Ich mag dich, weil du so bist wie du bist!
(Kann ich dich riechen, ernst nehmen...?)

Professionalität

- Ich mag dich, weil du so bist wie du bist ...oder eben nicht!
- Die Chemie muss stimmen vs. Professionalität oder auch Sympathie vs. Antipathie
- (Ja, sie sind auch nur Menschen...aber dafür gibt's am Monatsende auch Schmerzensgeld!)



Wertschätzung & Anerkennung

(möglichst bedingungsfrei)



Wertschätzung & Anerkennung



Ist doch nicht so schlimm, ist nichts, schon gut!

oder

Das muss ja weh tun!

(Was wirkt bei Ihnen besser?)

Echtheit



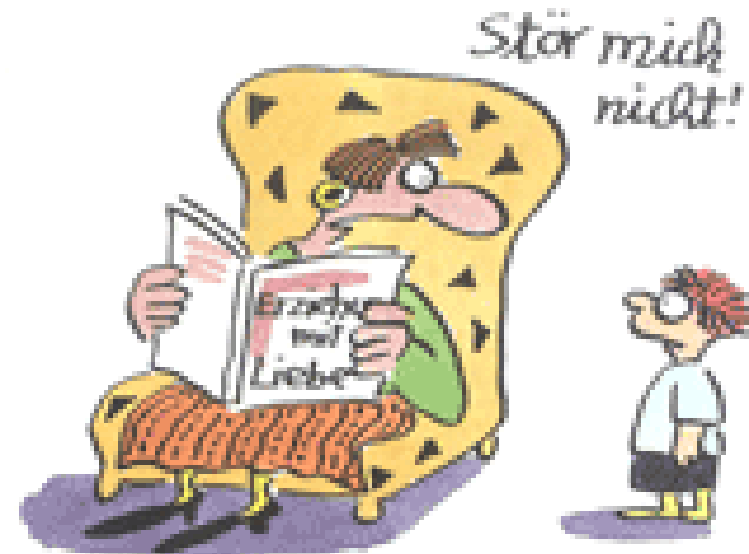
Achtung: Ich hör dich, ich fühl dich nicht!
(z.B. ernstgemeinte Entschuldigung...?!)

Auch und gerade Patienten sind clever – oft cleverer als wir

Handanweisungen und Regeln

rechts links

- Geradeaus sein – klar und verständlich statt Double Bind (sich gegenseitig ausschließende Informationen ...)
- Bedenke: bei Unsicherheit – wenn ich mir also etwas nicht erklären kann – hab ich ein Problem! Daraus folgen oft Ärger, Frust, Wut, Abhängigkeit, Aggression, Angst Traurigkeit ...selten aber Freude oder gute Laune!



Auch und gerade Rehabilitanden sind clever – oft cleverer als wir

Handanweisungen und Regeln

- Strategie(n) festlegen
statt „Immer reagieren
auf“
- Also: Was will ich
erreichen & wie kann
ich es erreichen – sofort
oder hat das noch Zeit
(Anamnese-, Therapie-,
...strategie)



Auch und gerade Klienten sind clever – oft cleverer als wir

Handanweisungen und Regeln

- ☛ (Allgemein) Gültige Strategien an die/den jeweiligen(!) Klient individuell anpassen
z.B. „reelles“ Alter meines Gegenüber prüfen – und dementsprechend agieren!
Beachte: Heterogenität der Rollen



Auch und gerade Kunden sind clever – oft cleverer als wir

Handanweisungen und Regeln

- **Smalltalk...**oder die Kommunikation im Vorbeigehen
- Hier wird oft festgelegt wie im „Ernstfall“ miteinander umgegangen wird – „Spuren“ legen wenn es gut läuft & davon zehren wenn's nicht gut läuft (intuitives Miteinander)



Auch und gerade ... sind clever – oft cleverer als wir

Handanweisungen und Regeln

- ☛ Verhandeln statt behandeln
- ☛ Kooperation „Was können wir zusammen machen?“
dabei aber auch
- ☛ Dran bleiben,
konsequent sein



Auch und gerade Kurgäste sind clever – oft cleverer als wir

Handanweisungen und Regeln



Grenzen setzen (rote Ampel erklären?!)
dazwischen ruhig Verhandlungsangebote
(jeder muss mal gewinnen dürfen)

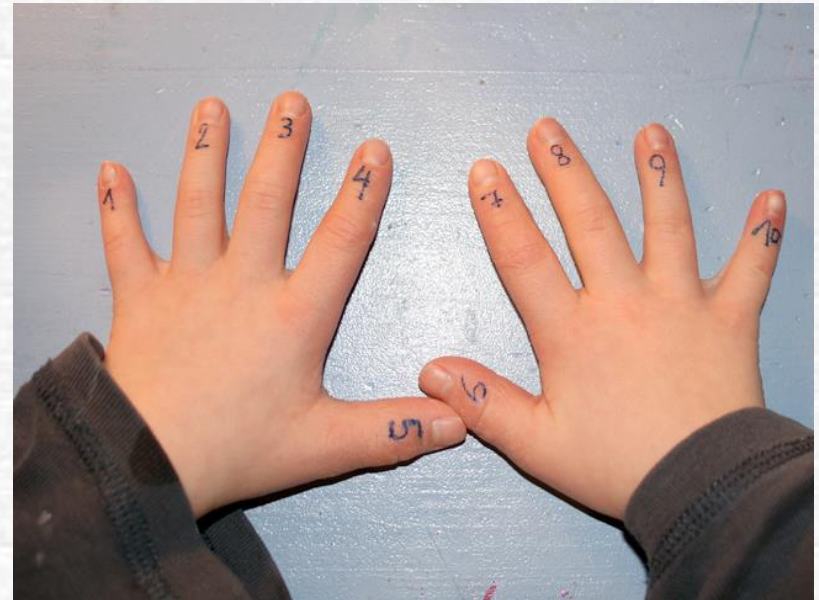
Auch und gerade Ver-rückte sind clever – oft cleverer als wir

Handanweisungen und Regeln

Prüfen!

Wer will hier eigentlich was erreichen (z.B. Ruhe haben)

Wo bin ich/sind wir auch tatsächlich erpressbar (mgl. vorher prüfen!) – was mach ich dann...wo kann ich nachgeben & wo muss ich es!!! (z.B. Suizidalität)

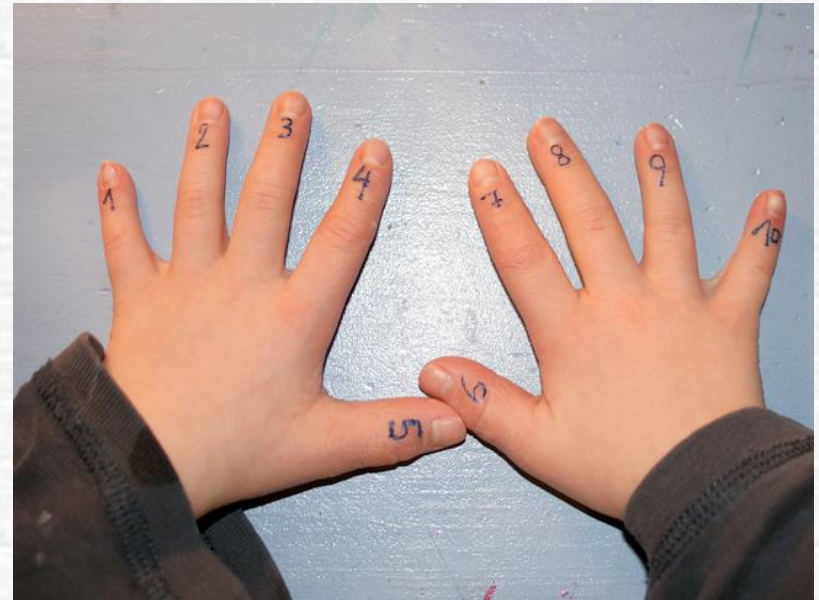


Auch und gerade 🤔 sind clever – oft
cleverer als wir

Handanweisungen und Regeln

☞ Raum lassen!

Warum nicht mal bis 10
zählen?



Auch und gerade unser Gegenüber ist clever – oft cleverer als wir

Handanweisungen und Regeln

- ☛ Wo will ich im Zweifel neue Kampffelder öffnen?
- ☛ Meint mein Gegenüber mich – oder mich in meiner Rolle als...?! („Ey Alte, du kannst mich mal!!!“
Innere Distanz erzeugen,
z.B. Beobachter auf Schulter



Auch und gerade Mitmenschen sind clever
– oft cleverer als wir
Handanweisungen und Regeln

Aber...

Wenn – Dann!

Deshalb: Balance zwischen
Fördern (kommt von
Fordern) und Versorgen
finden (eben nicht
entweder oder!)



Compliance



Machen sie eigentlich immer was ihnen gesagt wird?!
Folgen sie selbst den Regeln (Achtung Blitzer :-)

So machen Sie doch mit!

oder das Problem der Compliance

- Je nach Schätzung werden 25 – 50% der verordneten Medikamente nicht genommen.
- Mit der Arzt-Patienten-Beziehung zufriedene Mütter, befolgten die Anweisungen des Arztes in ca. 54%, unzufriedene in lediglich 16% der untersuchten Fälle.

aus Dr. Christian Sitzwohl „Warum Schweigen für Ärzte nicht Gold ist!“ meducation 01/2004

Kommunikationsprobleme



Kommunikationsprobleme

Ein legendäres Interview...8.39min



<https://www.youtube.com/watch?v=c0Efhz8jxNI>

Konfliktvermeidung?!

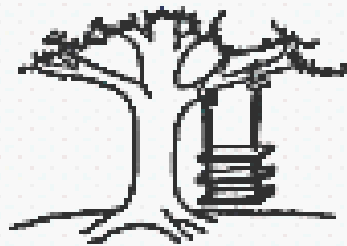


Frust?!

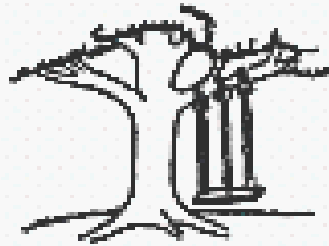


Frustration, auch Ärger und Wut sind normal
trotzdem: bitte in Supervision lassen

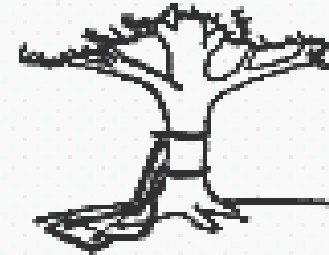
Kommunikationsprobleme



**Idee der
Auftraggeber**



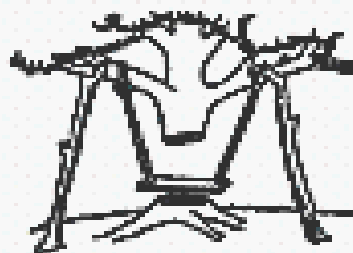
**Formulierung
im Vertrag**



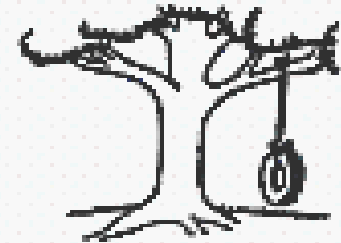
Entwurf



Programm



**Nach der
Installation**



**Wunsch der
Betroffenen**

Kommunikationsprobleme

Vera F. Birkenbihl (1946-2011) ...3.21min



<https://www.youtube.com/watch?v=lrh32N7G3ag>

Kommunikationsprobleme

Kommunikation passiert immer & überall, und
... sie wird immer gedeutet, meist falsch

Patientengruppen, die der besonderen Aufmerksamkeit
bedürfen:

- ☞ Patienten mit Einschränkungen ihrer kommunikativen Fähigkeiten und Fertigkeiten
- ☞ Patienten mit hohem Angstpotential
- ☞ Patienten mit speziellem Erwartungsdruck
- ☞ Patienten mit tatsächlichem oder angeblichem hohen Gesundheitswissen
- ☞ Betreuer von Rehabilitanden

Kommunikationsprobleme

Beispiele aus der Praxis

- ☛ „Dann sperren wir die Hühner ein!“
- ☛ „Ja eindeutig, der Arm ist gebrochen!“
- ☛ „Können sie mir erklären was der Arzt gesagt hat?“
- ☛ „Der Patient reagiert angeblich“
- ☛ „Die macht zuviel, will immer noch RR messen...“
- ☛ „Der Kreuzworträtselmörder“

Kommunikationsprobleme

Beispiele aus der Praxis

- „Frau Doktor, ich konnte nicht kommen ich war krank!“
- „Ich hab nichts gelernt, was ich nicht schon aus dem Internet wüsste...“
- „Glückwunsch, sie sind gesund!“
- „Die sagen das kommt alles nur aus der Psyche!“
- „Ihr Blutdruck ist in Ordnung!“ – „Für mich nicht!“

Kommunikationsprobleme

Beispiele aus der Praxis

- Legitimation über Latein „Auf die Sprache achten“
Deutsches Ärzteblatt Heft 42
- „Ärzte packen einen in Watte“ Fam. Holweg in „Das Schweigen der Ärzte“
- „Mich langweilt es jeden Tag das gleiche zu erklären...“ eine Kollegin
- „Das ist ein A....I....!, Herr N., sie sind ein Gutmensch!“

Kommunikationsprobleme

Beispiele aus der Praxis

- „Englische Schulpsychologen sind gut, aber erfolglos“
- Double-Bind-Hypothese der Schizophrenie (Bateson et al, 1956)

Rat, Tat, Tips, Empfehlungen

„Ich übe das Sterben“

- Ich übe das Sterben - Gritts Wettlauf mit dem Herztod - ein Film von Frank Diederichs über eine Frau mit Brugada-Brugada-Syndrom
- Gritt trägt seit neun Jahren einen Defibrillator in der Brust. Mehr als 100 Mal musste er die schlanke Frau mit dem schmalen Gesicht schon retten, von der wir keinen Nachnamen erfahren, kein Alter, kein Wohnort – vielleicht weil sie im Film einmal sagt: „Mitleid will ich nicht haben.“ Anonymität schützt vor unerwünschten Beileidsbekundungen.

Das Erste, 03.11.2008, 21.00 - 21.45 Uhr

Rat, Tat, Tips, Empfehlungen

„Ich übe das Sterben“

- Eigentlich, sagt ihr Arzt, müsste er der Herz-Kranken vor Extremsport abraten. Er tut es dann doch nicht, weil er auch sagt: „Leben hat für mich auch immer mit Lebensqualität zu tun.“
- Einer Arbeit aber, mit der sie ihre Leistungsfähigkeit beweisen könnte, kann Gritt nicht nachgehen. Statt eines Jobs hat sie einen Behindertenausweis, einen unbefristeten: „Unbefristet heißt abgeschrieben.“
- Ihr Buch der Erinnerungen, es ist voll. Der Urlaub, der Leben heißt, kann, wenn es sein muss, nun jederzeit zu Ende gehen. Im Guten.

Das Erste, 03.11.2008, 21.00 - 21.45 Uhr

Werbung oder die Arbeit am eigenen Ruf

Ford untersuchte welchen Effekt gute & schlechte Autos auf die Mundpropaganda haben.

Ist das Auto okay, erfahren davon im Allg. etwa 8 von 100 Personen. Ist das Auto nicht in Ordnung, dann erfährt das ein Kreis von 22 Personen.

Von einer schlechten Nachricht erfahren im Umkreis einer Person also dreimal so viele Menschen wie von einer guten.

aus Dr. Christian Sitzwohl „Warum Schweigen für Ärzte nicht Gold ist!“ meducation 01/2004

Klagen & Beschwerden



- 5% aller Ärzte vereinen 50% der Beschwerden auf sich.
- Jeweils 25 häufig und nie beklagte Gynäkologen hatten ein im Wesentlichen gleiches medizinisches Outcome. Die Zahl der Komplikationen war in beiden Gruppen gleich. Jene Kollegen, die keinen Prozess erlebt hatten, haben etwa 3 min mehr Zeit aufgebracht. aus Dr. Christian Sitzwohl „Warum Schweigen für Ärzte nicht Gold ist!“ meducation 01/2004

Klagen & Beschwerden



- Patienten klagen in mehr als 70% der Fälle deshalb, weil medizinisch etwas nicht gut gelaufen ist **und** dann mit den Patienten unsensibel oder gar nicht kommuniziert wurde.

aus Dr. Christian Sitzwohl „Warum Schweigen für Ärzte nicht Gold ist!“
meducation 01/2004

Klagen & Beschwerden



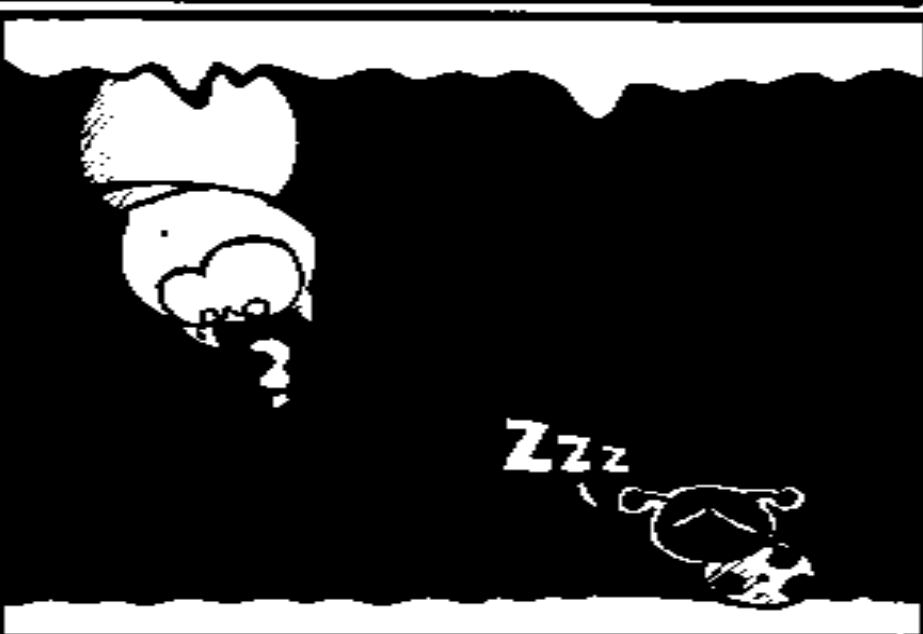
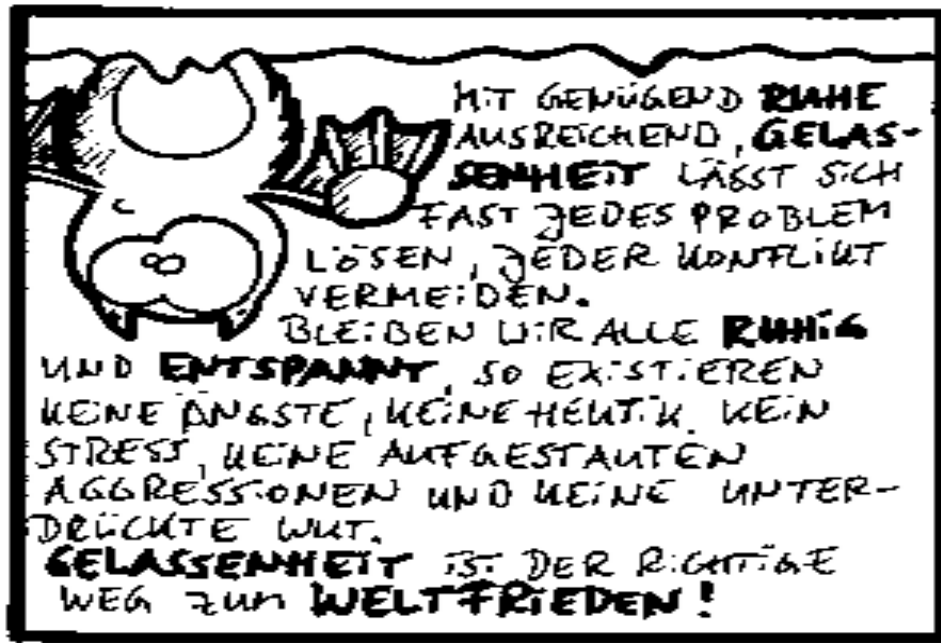
- Studien aus dem Ausland belegen, dass bei der Behandlung von 5 - 10 % der Patienten im Krankenhaus "unerwünschte Ereignisse" vorkommen, hiervon wären etwa 30 bis 50 % vermeidbar.
- Oft sind solche Pannen auf Organisations- und Kommunikationsdefizite zurückzuführen.

http://www.aerztekammer-berlin.de/10_Aktuelles/10_pressemit/863pak02_2005.html

Fazit?

„Leben hat für mich auch immer mit Lebensqualität zu tun.“

- ☛ Kommunikation ist Verhalten, Verhalten Kommunikation!
- ☛ Kommunizierende Betreuung und Begleitung ist immer Teamarbeit einzeln handelnder Personen.
- ☛ Nicht mehr "wer" ist Schuld, sondern "was" ist Schuld, sollte uns interessieren (Günther Jonitz)

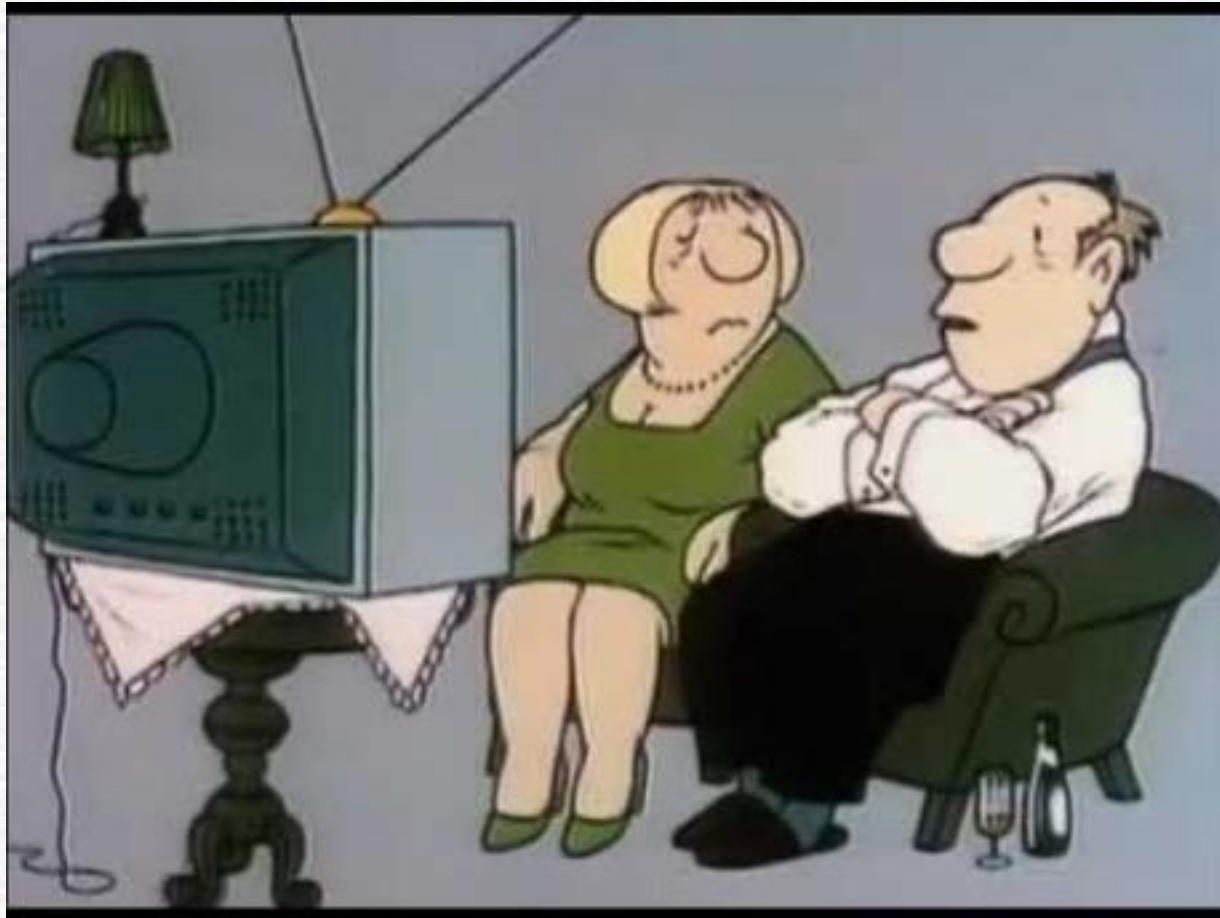


Ein mal noch...



<https://www.youtube.com/watch?v=YcwAuS3MvmM>

Der kaputte Fernseher



<https://www.youtube.com/watch?v=Ahxjhd-Nouw>