



# Wie sag ich´s meinem Arzt, wie sag ich´s meiner Schwester?!

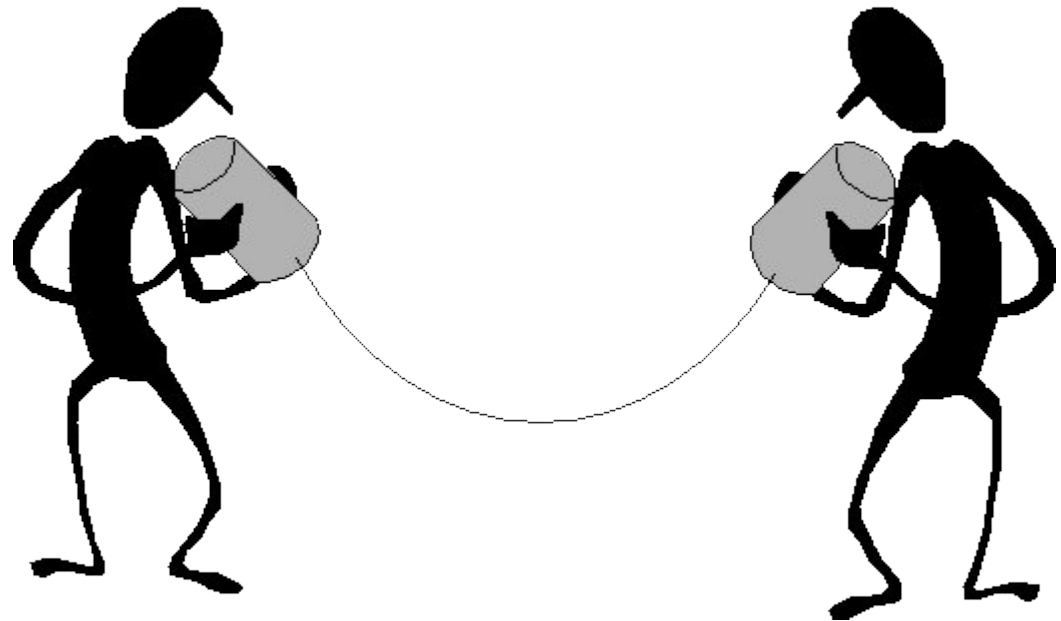
**Andrea Denk, Daniel Roitzsch**

10. Symposium für Kinderanästhesie und  
Notfallmedizin Celle

30. November 2013

# Worum soll´s gehen?

1. Kommunikationsarten
2. Aufbau einer Nachricht
3. Kommunikationsmanagement
  - Gewaltfreie Kommunikation
  - Klinische Empathie
4. Zusammenfassung



# 1. Kommunikationsarten

- Unprofessionell

# 1. Kommunikationsarten

- Unprofessionell ↔ Professionell, gelungen

# 1. Kommunikationsarten

- Unprofessionell ↔ Professionell, gelungen
- Verbal

# 1. Kommunikationsarten

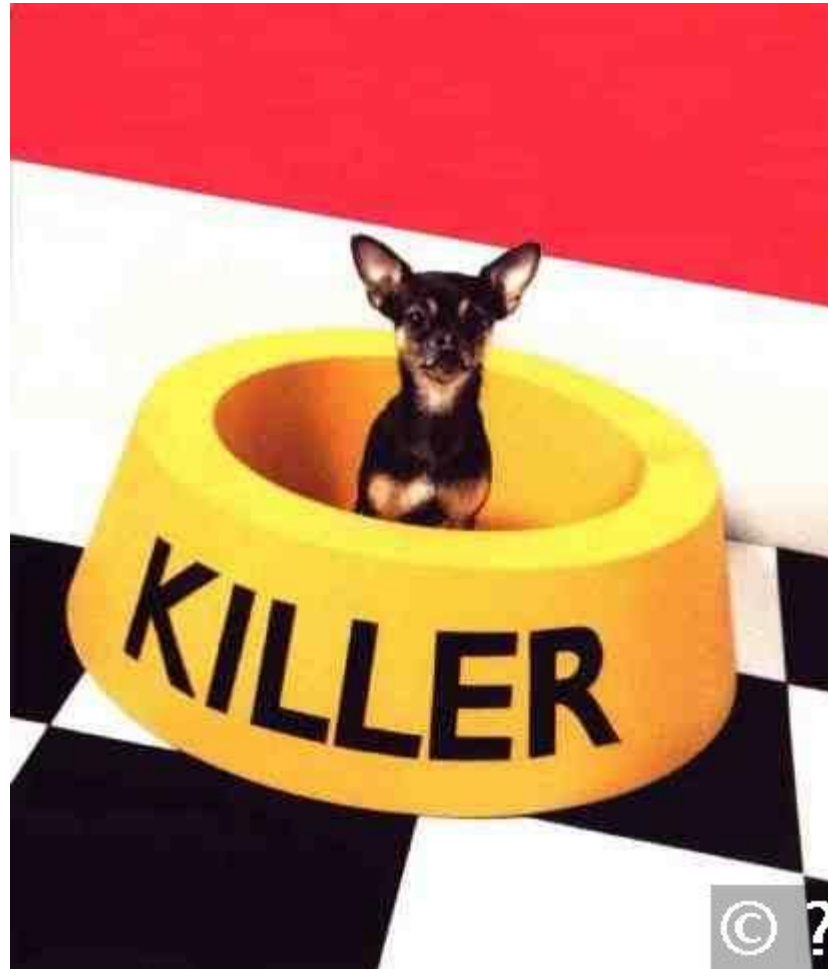
- Unprofessionell ↔ Professionell, gelungen
- Verbal ↔ Nonverbal

# Unprofessionelles Verhalten

- Beschuldigungen, „Du-Botschaften“
- Unterstellungen
- Entwerten des (Gesprächs-)Partners
- Aggressivität
- Überhören von Fragen
- Nicht Ernst-nehmen
- Distanzierte, gefühlskalte Mitteilungen
- Ausweichen in Fachsprache / Fachausdrücke



# Unprofessionelles Verhalten: Killerphrasen



Quelle: [www.bing.de/Bilder](http://www.bing.de/Bilder)

# Killerphrasen

## Interprofessionell:

- „Das haben wir schon immer so gemacht!“
- „Das geht doch sowieso nicht!“
- „Um das beurteilen zu können, fehlt Ihnen wirklich das Fachwissen!“

## Gegenüber dem Patienten:

- „Wir verkabeln Sie jetzt.“
- „Das wird jetzt brennen am Arm.“
- „Ich hole noch etwas aus dem Giftschränk, dann geht es los!“

Hansen E, Bejenke C. Negative und positive Suggestionen in der Anästhesie. Anaesthesist 2010. 59: 199-209



Quelle: [www.bing.de/Bilder](http://www.bing.de/Bilder)

# Gelungene Kommunikation: Antwortmöglichkeiten auf Killerphrasen



- „Das haben wir schon immer so gemacht!“ –  
Gegenangriff: „Na, dann wird es aber Zeit, das mal zu ändern.“
- „Das geht sowieso nicht!“ –  
Gegenvorschlag: „Lass es uns trotzdem probieren!“
- „Um das beurteilen zu können, fehlt Ihnen wirklich das Fachwissen!“ –  
Ironisieren: „Das ist ja wirklich ein starkes Argument, das überzeugt mich sofort.“
- „Wir verkabeln Sie jetzt.“ –  
„Ich klebe nun die EKG-Elektroden zur Überwachung auf.“
- „Ich hole noch etwas aus dem Giftschränk, dann geht es los!“ –  
„Ich hole noch kurz ein Medikament, dann beginnen wir mit der Narkose.“

Hansen E, Bejenke C. Negative und positive Suggestionen in der Anästhesie. Anaesthesist 2010. 59: 199-209

# Gelungene, professionelle Kommunikation

- Aktives Zuhören
- „Ich-Botschaften“
- Empathie
- Respektvoller Umgang miteinander
  
- Alle Sinnesorgane betroffen
  - Ohr → 100.000 Bit/s
  - Auge → 10.000.000 Bit/s !!!



Arnold R, Die Kunst der Gesprächsführung, Technische Universität Kaiserslautern,  
[http://www.uni-kl.de/paedagogik/arnold/Die\\_Kunst\\_guter\\_Gespraechsfuehrung.pdf](http://www.uni-kl.de/paedagogik/arnold/Die_Kunst_guter_Gespraechsfuehrung.pdf)

# Verbale und nonverbale Kommunikation

Verbal	Nonverbal

# Verbale und nonverbale Kommunikation

<b>Verbal</b>	<b>Nonverbal</b>
Sprache	
Inhalt	
Aussprache / Dialekt etc.	

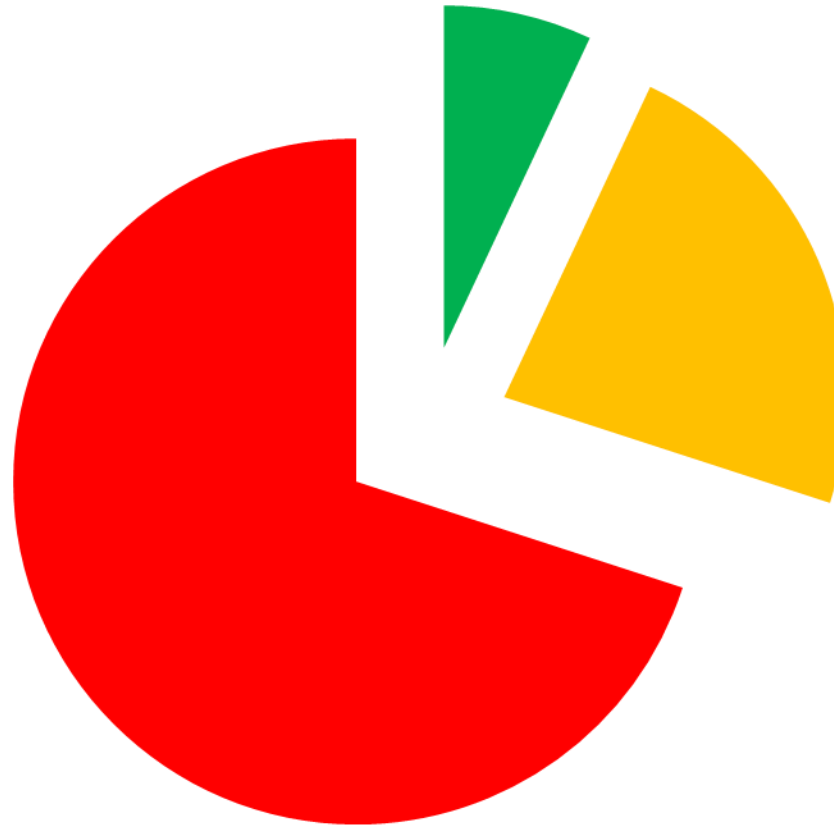
# Verbale und nonverbale Kommunikation

Verbal	Nonverbal
Sprache	Mimik
Inhalt	Gestik
Aussprache / Dialekt etc.	Körperhaltung
	Stimmlage
	Kleidung
	Blickkontakt
	Räumlicher Abstand
	Körperliche Berührung



# Anteile an der Kommunikation

Verbale Kommunikation = 7 %



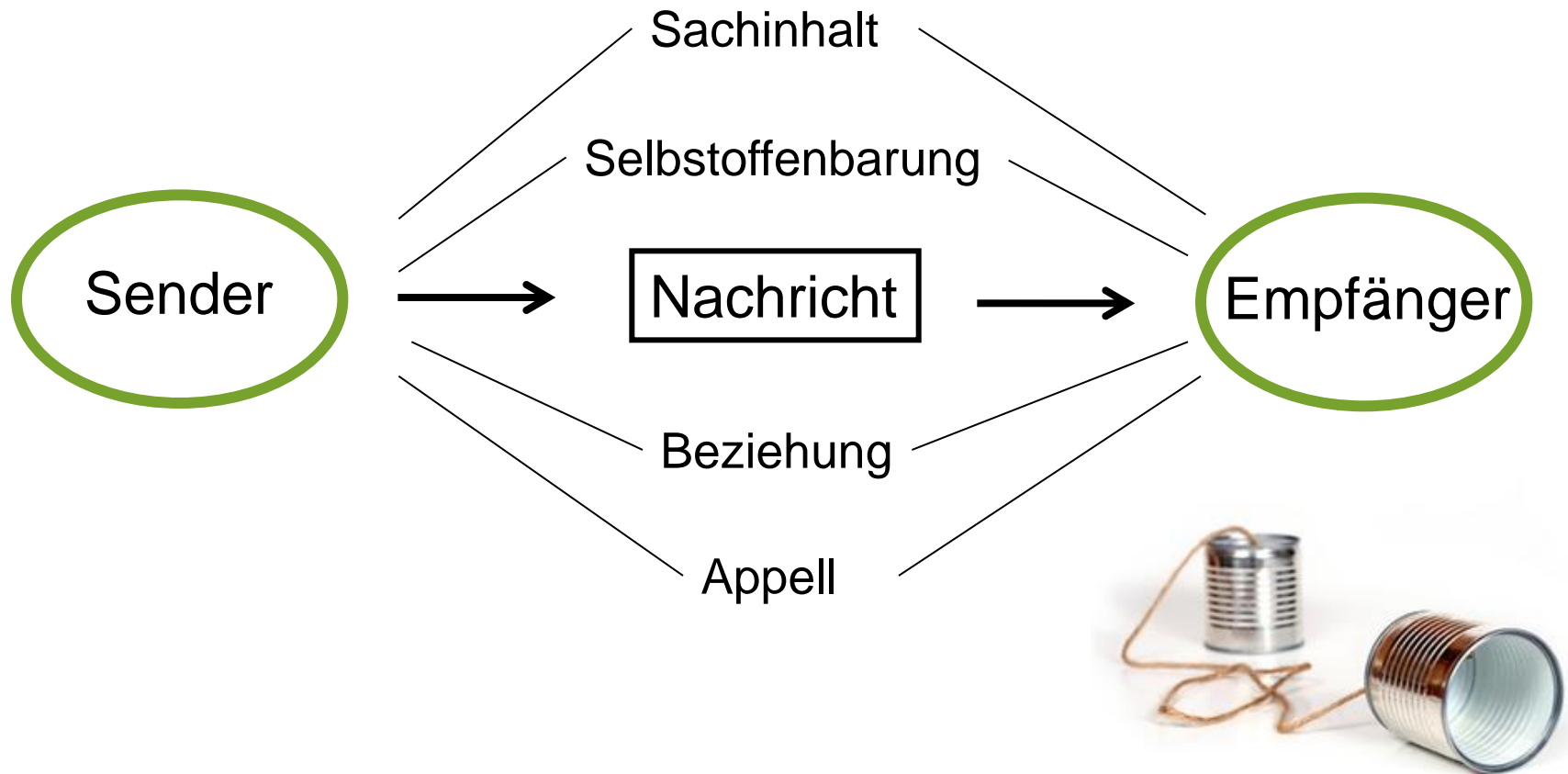
Tonfall = 23 %

Nonverbale Kommunikation = 70 %

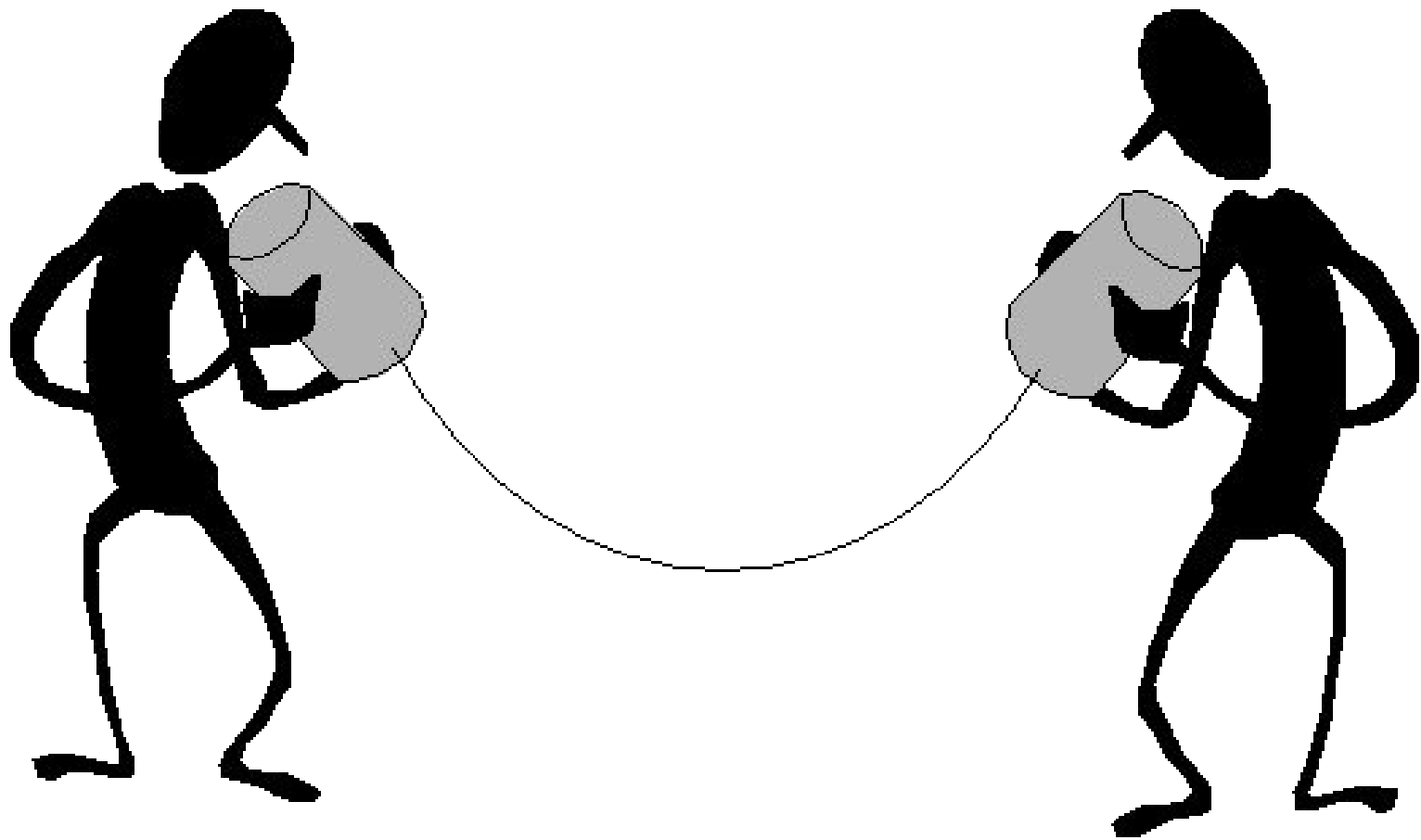
## 2. Aufbau einer Nachricht



## 2. Aufbau einer Nachricht



Schulz von Thun F. „Die vier Seiten einer Nachricht“, 2009





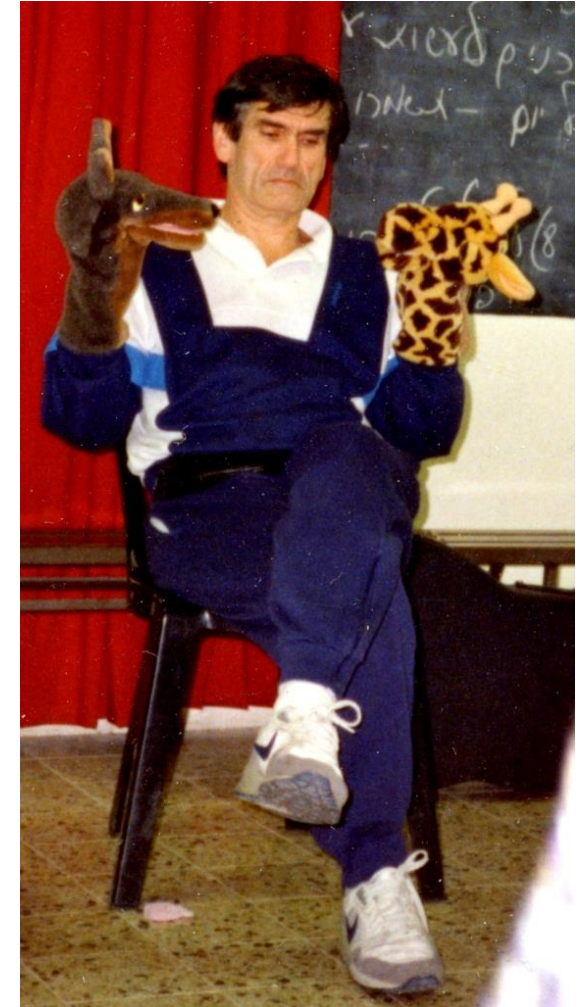
Quelle: [www.bing.de/Bilder](http://www.bing.de/Bilder)

# 3. Kommunikationsmanagement

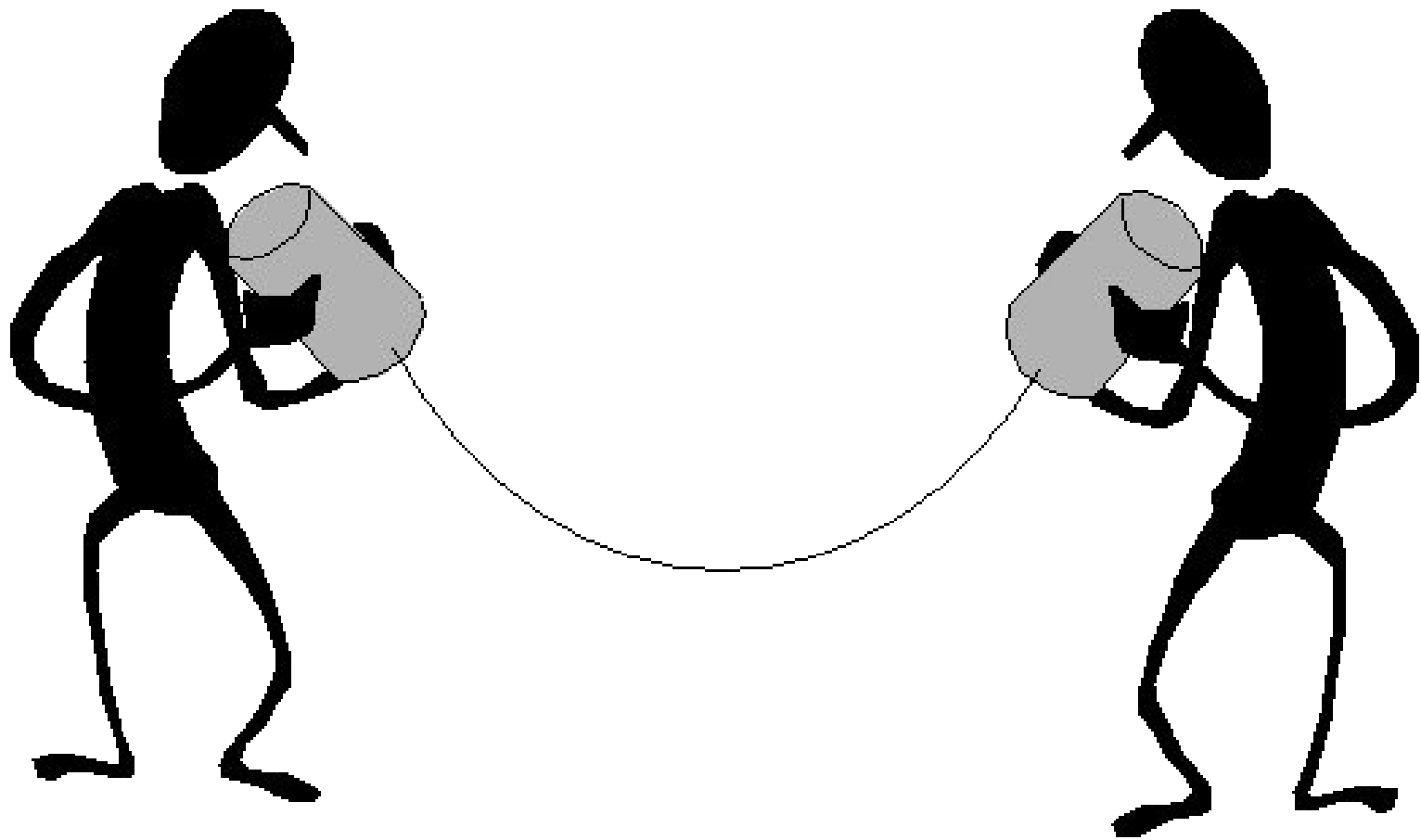
## Gewaltfreie Kommunikation nach Rosenberg



- Beobachtung
  - Wertfreie (!! ) Schilderung der Situation
- Gefühl
  - Durch Beobachtung ausgelöstes Gefühl, verbunden mit dem...
- Bedürfnis
  - Verständnis und Sinn zu finden
- Bitte
  - Um ein klares Handeln



Rosenberg MB. *Gewaltfreie Kommunikation*. 9. überarb. und erw. Neu Auflage. Junfermann, Paderborn 2010  
Quelle: [www.wikipedia.de](http://www.wikipedia.de)



# 3. Kommunikationsmanagement

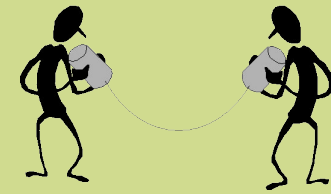
## Klinische Empathie



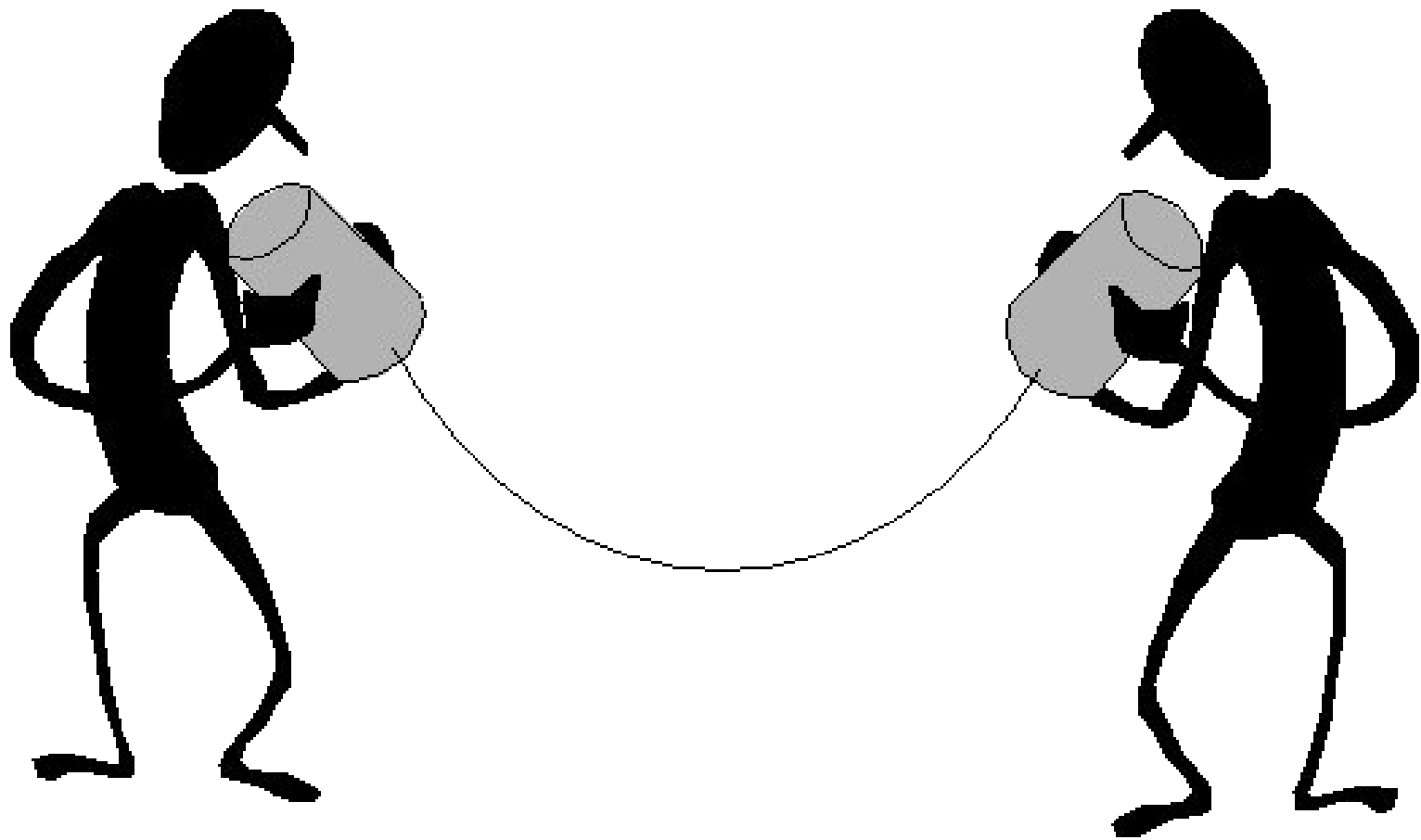
- Fähigkeit, sich in andere Menschen (und auch in sich selbst) einzufühlen
  - Bereitschaft, dies verbal und nonverbal auszudrücken
  - „Kommunikation auf Augenhöhe“
- Wertschätzende und achtsame Grundstimmung
- Erhöhte Arbeitszufriedenheit
- Sinkende Konfliktraten

Weckert A, Lorenz G. Klinische Empathie – Was kann sie bewirken in Anästhesiologie, Intensivmedizin und Schmerztherapie?. *Anästhesiol Intensivmed Schmerzther* 2012, 47: 426-429

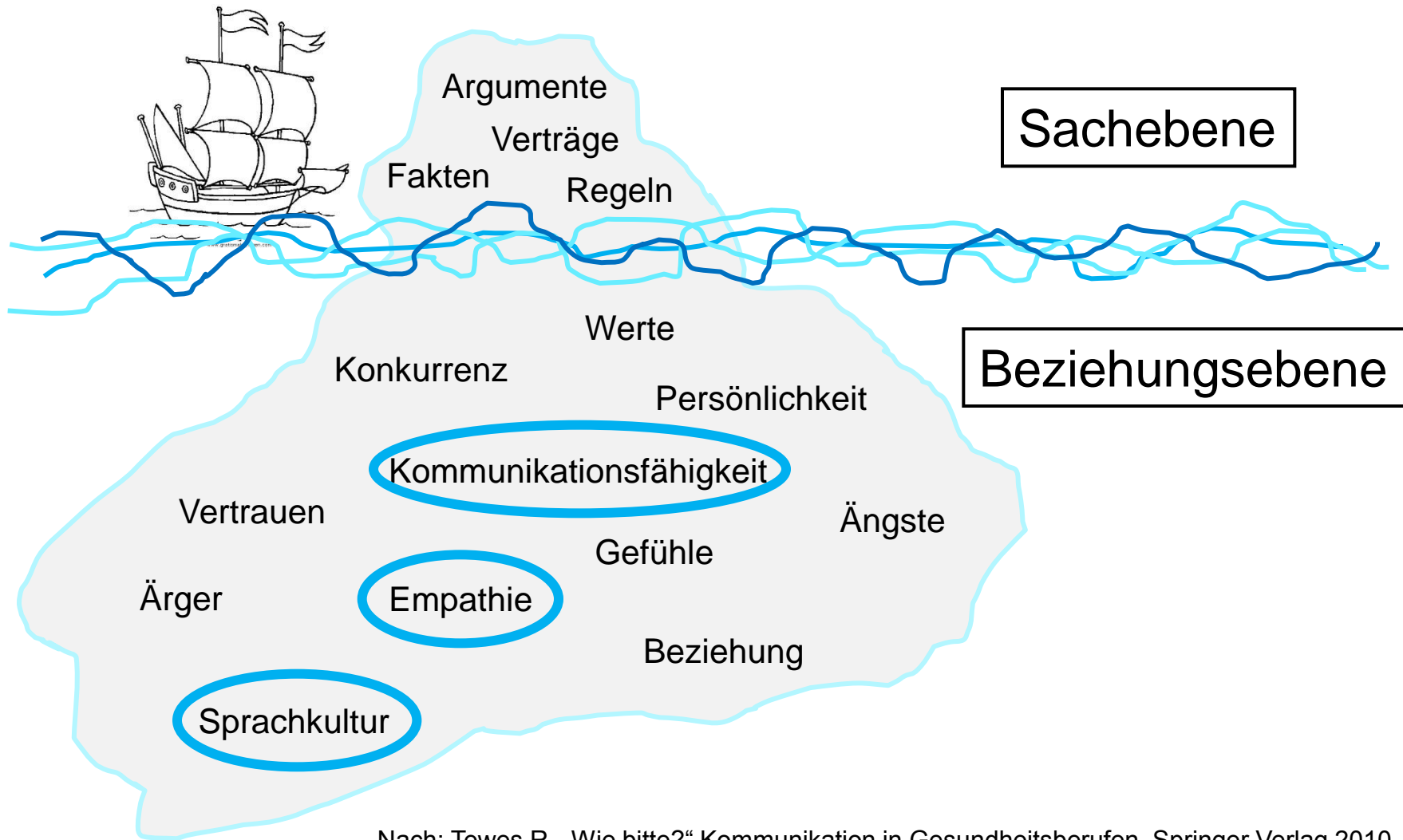




- „Wie geht es Ihnen jetzt? Sind Sie sehr aufgeregt?“
  - „Beantwortet meine Erklärung Ihre Frage?“
  - „Können Sie nachvollziehen, warum wir diese Anordnungen getroffen haben?“
- Schweigende Präsenz häufig sinnvoller als banale Beschwichtigungen
- „Das wird schon wieder...“
  - „Wir haben schon viel schlimmere Fälle behandelt...“

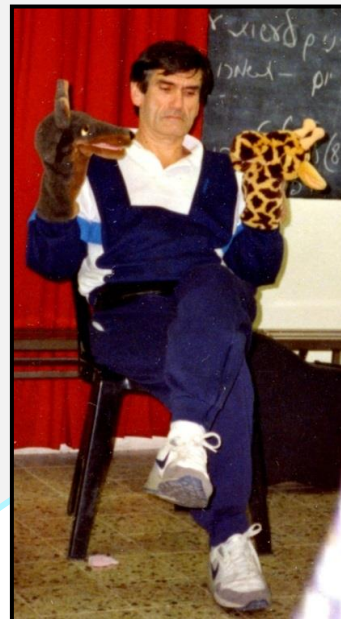
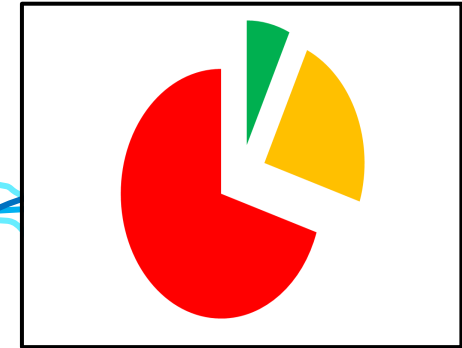


# 4. Zusammenfassung: Der Eisberg



Nach: Tewes R. „Wie bitte?“ Kommunikation in Gesundheitsberufen. Springer Verlag 2010

# 4. Zusammenfassung: Der Eisberg





Vielen Dank!

Dr. med. Andrea Denk  
Daniel Roitzsch  
HELIOS Klinikum Berlin Buch

[www.helios-kliniken.de](http://www.helios-kliniken.de)