



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

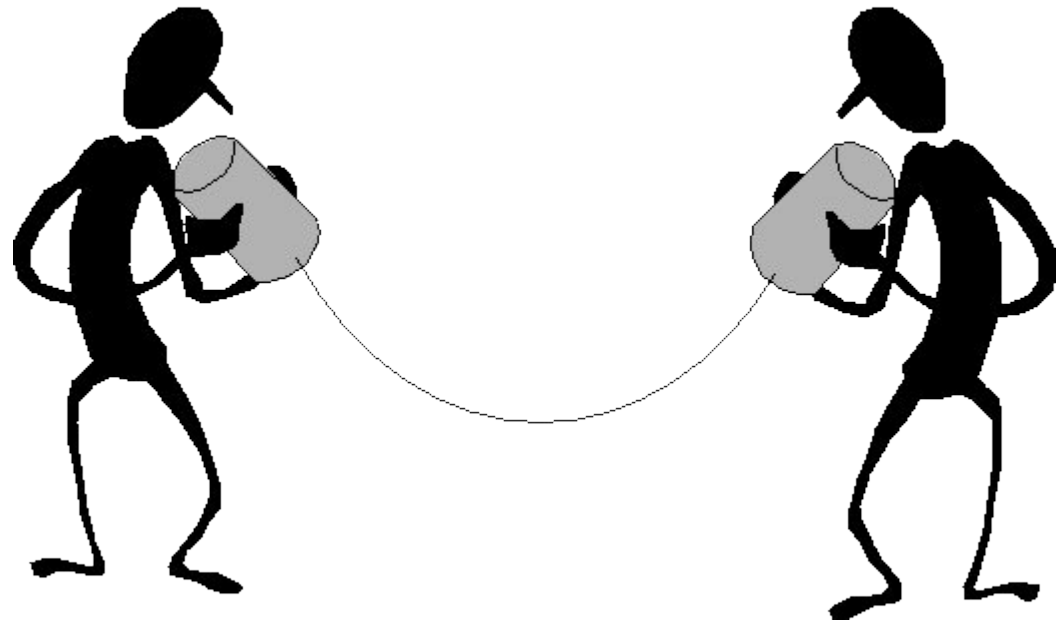
Andrea Denk, Daniel Roitzsch

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

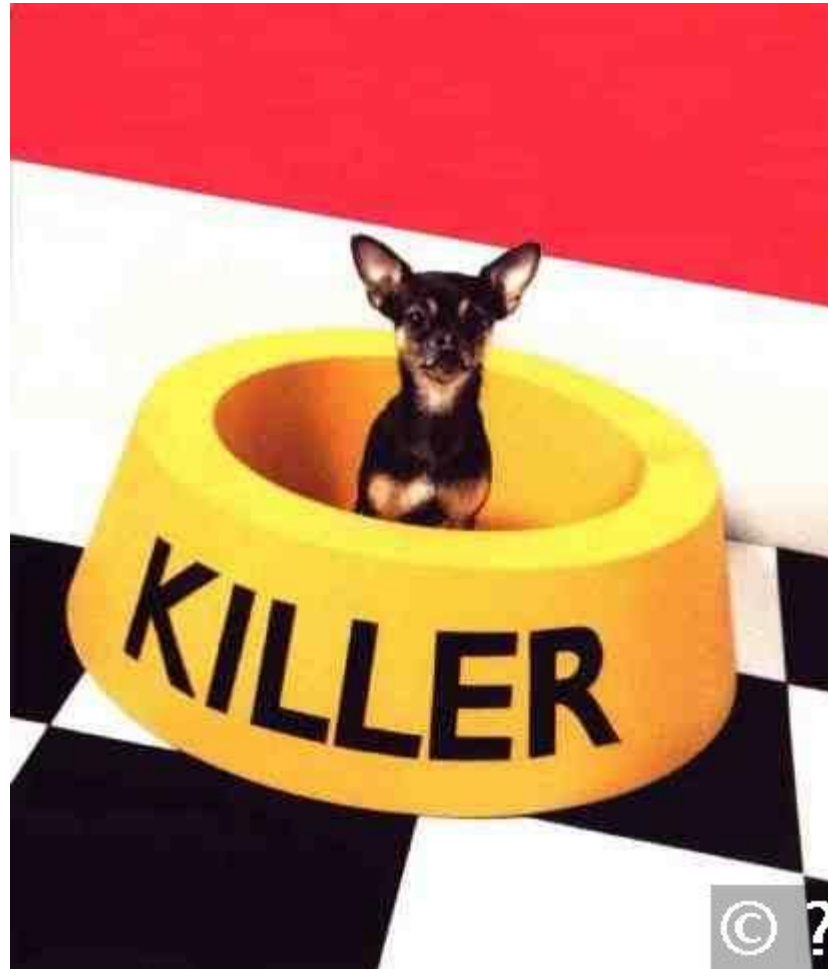
1. Kommunikationsarten

- 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

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!“



Quelle: 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

Verbale und nonverbale Kommunikation

Verbal	Nonverbal

Verbale und nonverbale Kommunikation

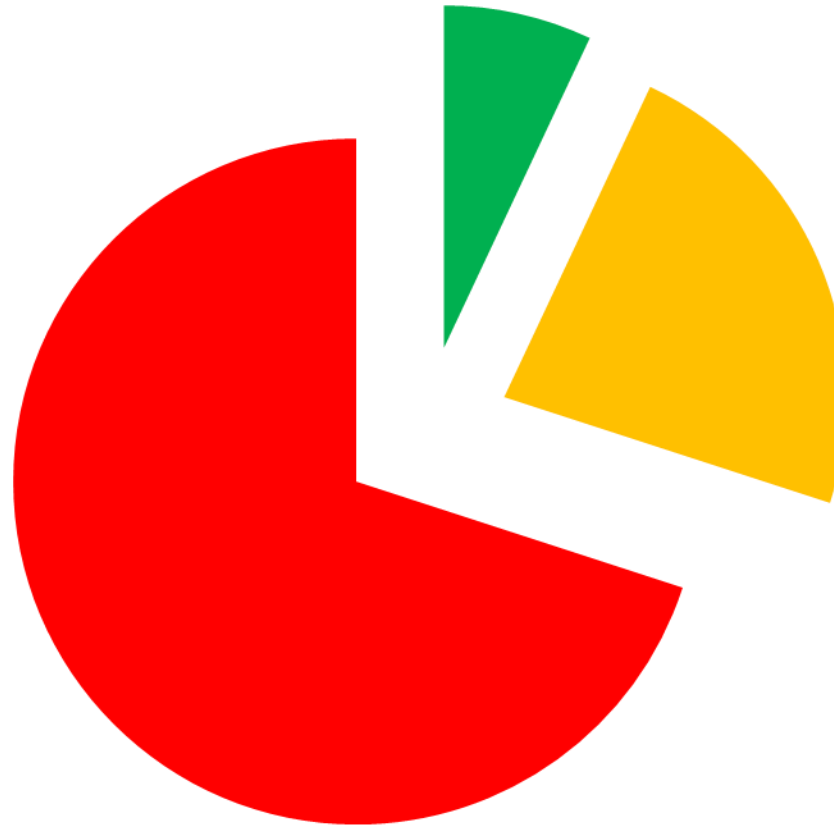
Verbal	Nonverbal
Sprache	
Inhalt	
Aussprache / Dialekt etc.	

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 %



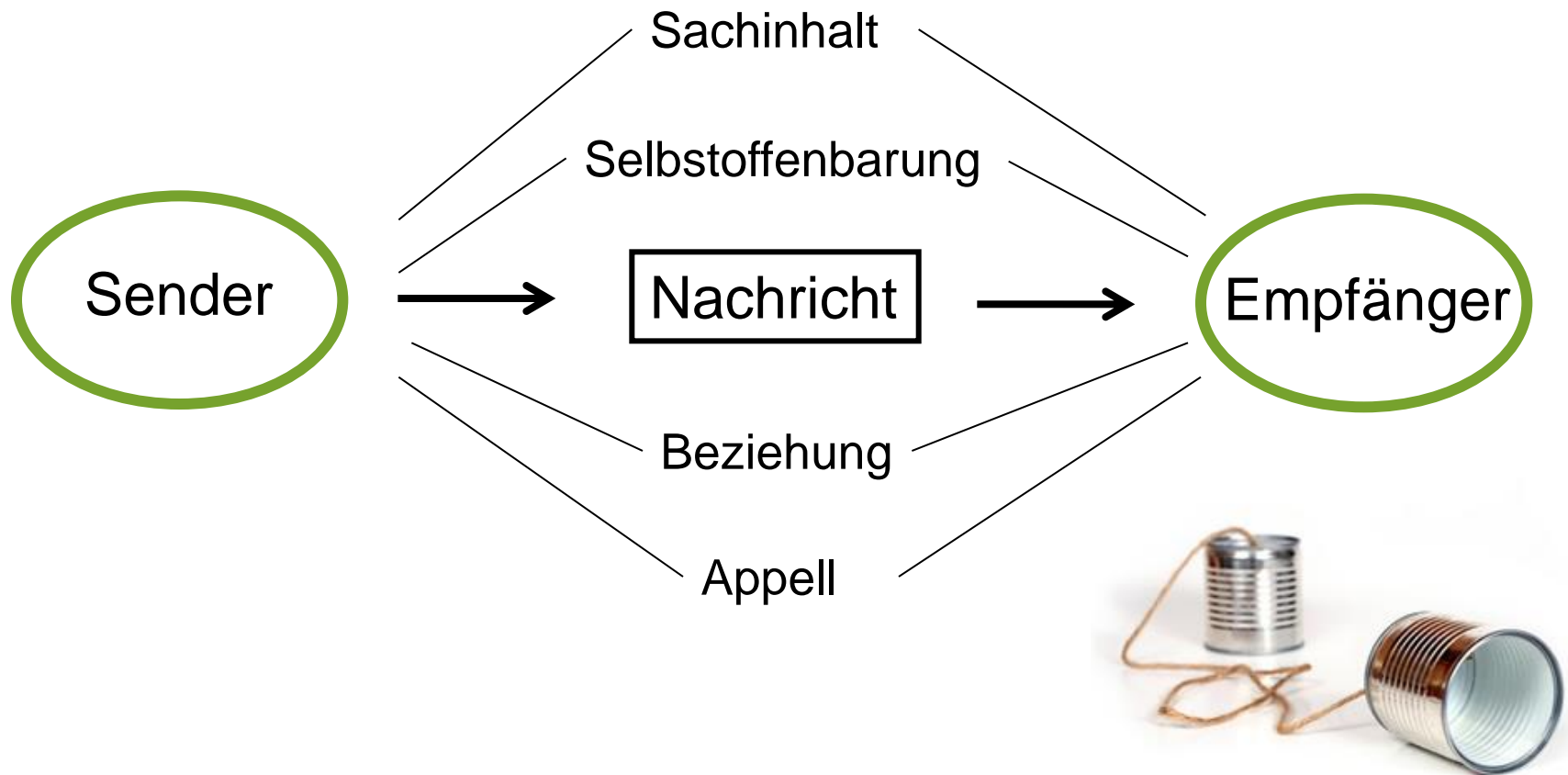
Tonfall = 23 %

Nonverbale Kommunikation = 70 %

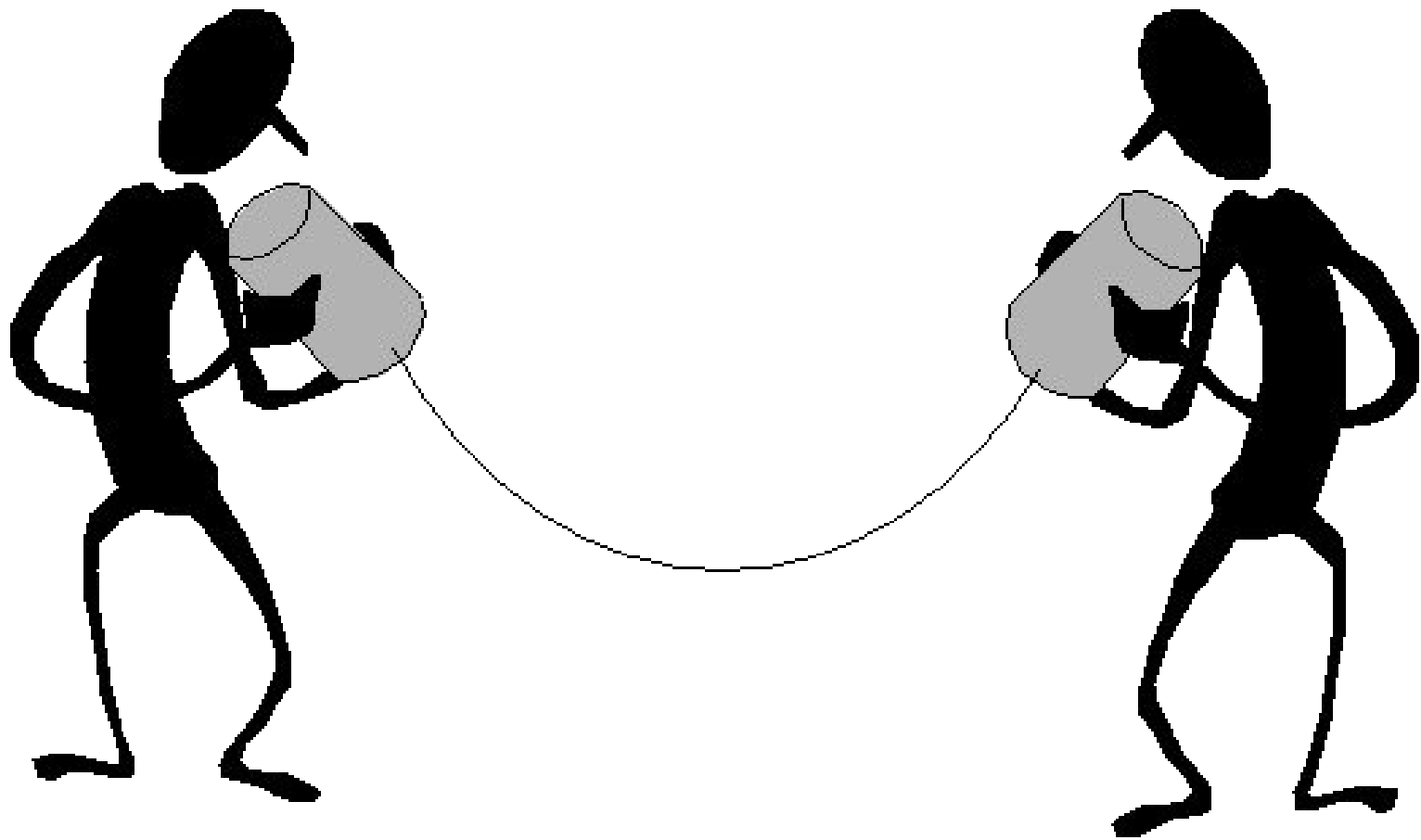
2. Aufbau einer Nachricht



2. Aufbau einer Nachricht



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





Quelle: www.bing.de/Bilder

3. Kommunikationsmanagement

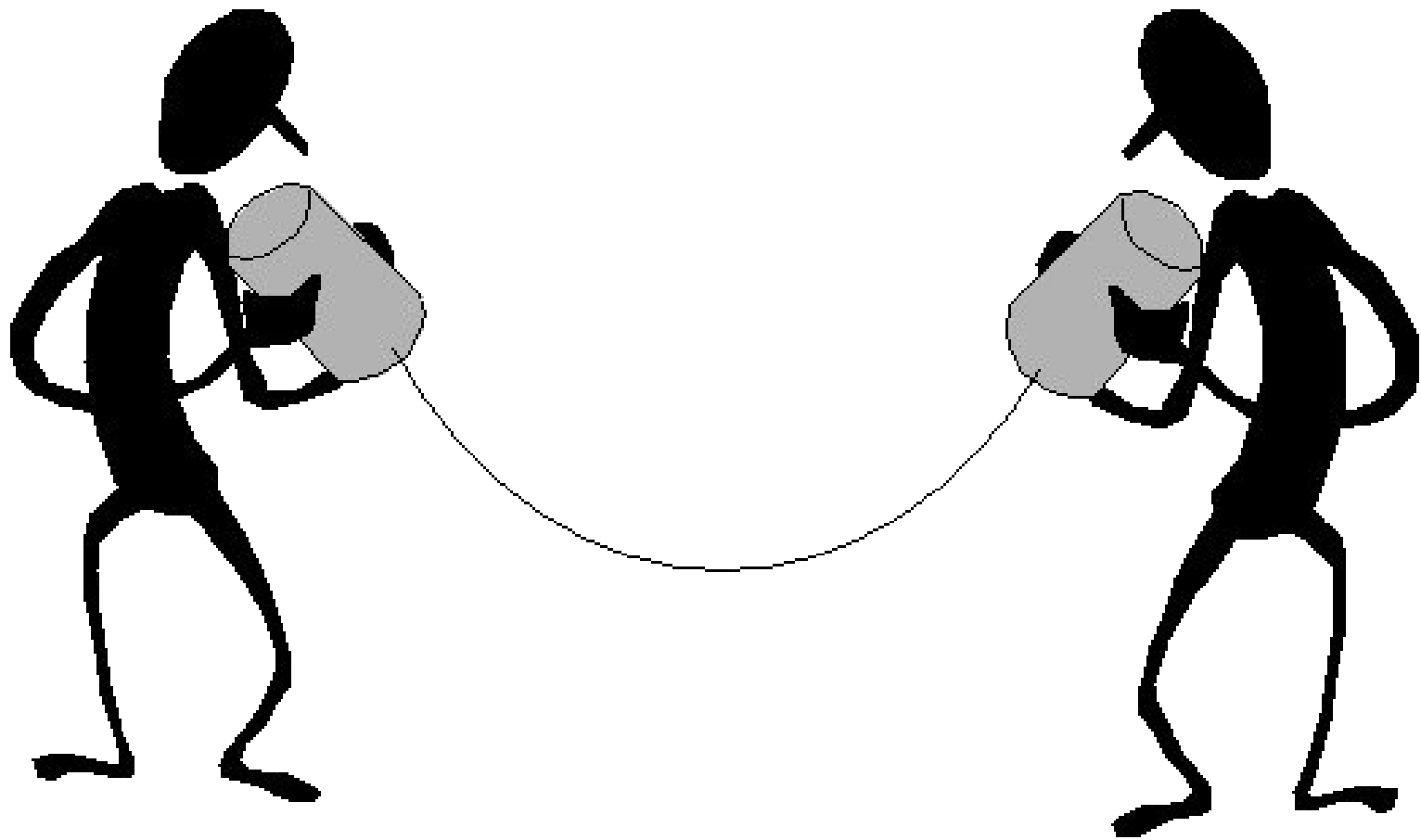
Gewaltfreie Kommunikation nach Rosenberg



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

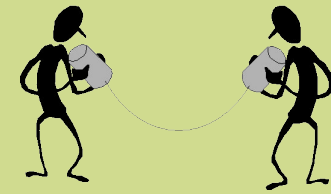


Rosenberg MB. *Gewaltfreie Kommunikation*. 9. überarb. und erw. Neu Auflage. Junfermann, Paderborn 2010
Quelle: www.wikipedia.de

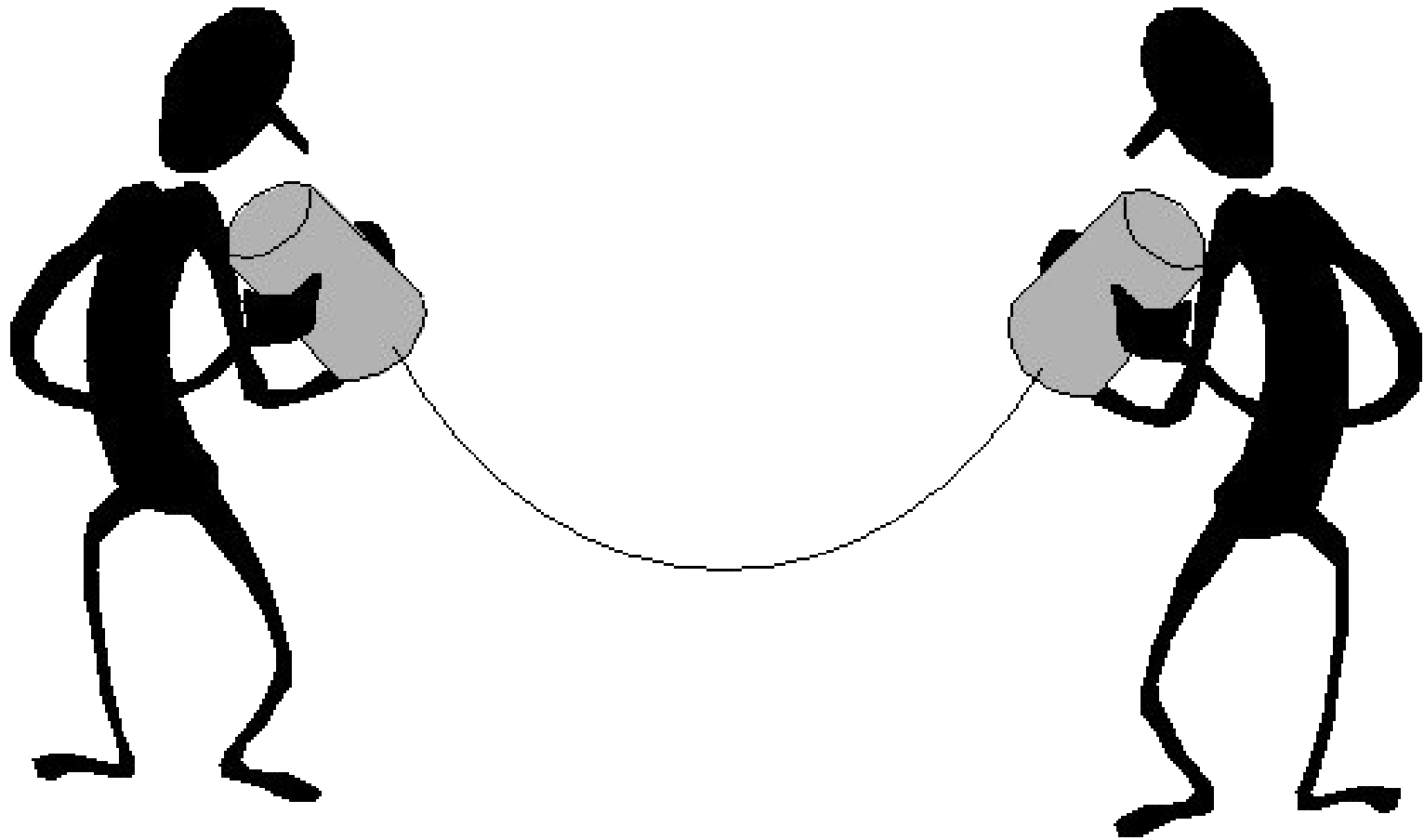


- Fähigkeit, sich in andere Menschen (und auch in sich selbst) einzufühlen
 - Bereitschaft, dies verbal und nonverbal auszudrücken
 - „Kommunikation auf Augenhöhe“
- Wertschätzende und achtsame Grundstimmung
- Erhöhte Arbeitszufriedenheit
- Sinkende Konfliktraten

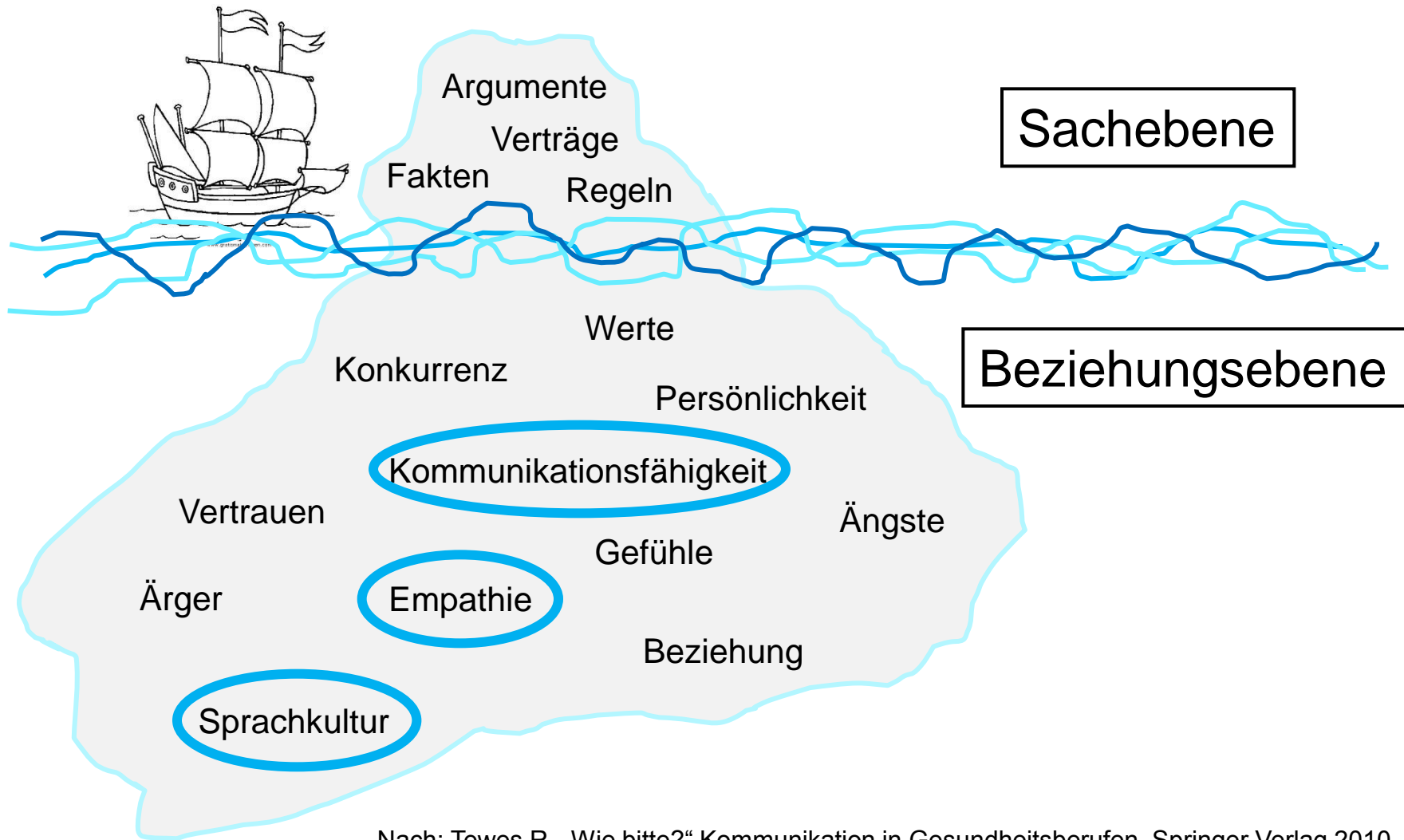
Weckert A, Lorenz G. Klinische Empathie – Was kann sie bewirken in Anästhesiologie, Intensivmedizin und Schmerztherapie?. *Anästhesiol Intensivmed Schmerzther* 2012, 47: 426-429



- „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...“

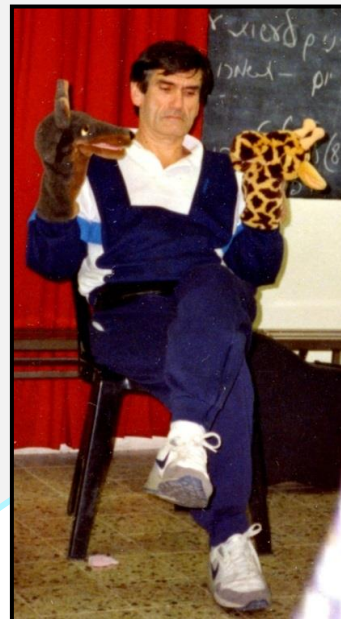
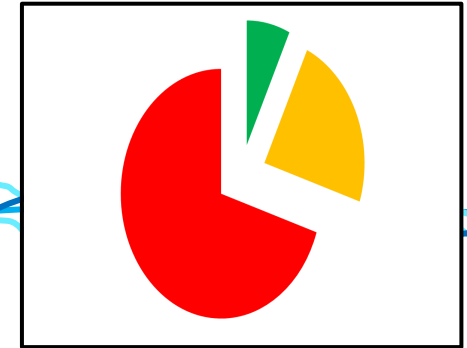


4. Zusammenfassung: Der Eisberg



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