

Kommunikation

Koblenz

4. November 2020

www.volkenandt.com

Kommunikation mit Patienten

Kommunikation mit Patienten

Tatsachen

Kommunikation mit Patienten

Tatsachen

- **Das Gespräch ist die häufigste ärztliche und pflegerische Handlung**

Kommunikation mit Patienten

Tatsachen

- **Das Gespräch ist die häufigste ärztliche und pflegerische Handlung**
- **Die Qualität der Kommunikation bestimmt maßgeblich das Befinden der Patienten**

Kommunikation mit Patienten

Tatsachen

- **Das Gespräch ist die häufigste ärztliche und pflegerische Handlung**
- **Die Qualität der Kommunikation bestimmt maßgeblich das Befinden der Patienten – und der Begleiter**

Kommunikation mit Patienten

Tatsachen

- **Das Gespräch ist die häufigste ärztliche und pflegerische Handlung**
- **Die Qualität der Kommunikation bestimmt maßgeblich das Befinden der Patienten – und der Begleiter**
- **Gelungene Kommunikation ist ein Hauptgrund der Zufriedenheit von Patienten**

Kommunikation mit Patienten

Tatsachen

- **Das Gespräch ist die häufigste ärztliche und pflegerische Handlung**
- **Die Qualität der Kommunikation bestimmt maßgeblich das Befinden der Patienten – und der Begleiter**
- **Gelungene Kommunikation ist ein Hauptgrund der Zufriedenheit von Patienten**
- **Misslungene Kommunikation ist ein Hauptgrund der Enttäuschung und Unzufriedenheit von Patienten**

Kommunikation

Kommunikation

Irrtümer

Kommunikation

Irrtümer

- **Kommunikation kann man oder kann man nicht**

Kommunikation

Irrtümer

- **Kommunikation kann man oder kann man nicht**
- **Kommunikation ist einfach („reden kann doch jeder“)**

Kommunikation

Irrtümer

- **Kommunikation kann man oder kann man nicht**
- **Kommunikation ist einfach („reden kann doch jeder“)**
- **Die Stärke der Argumente entscheidet über den Erfolg**

Kommunikation

Irrtümer

- **Kommunikation kann man oder kann man nicht**
- **Kommunikation ist einfach („reden kann doch jeder“)**
- **Die Stärke der Argumente entscheidet über den Erfolg**
- **Kommunikative Kompetenz nimmt mit dem Alter und der Erfahrung zu**

Kommunikation

Irrtümer

- **Kommunikation kann man oder kann man nicht**
- **Kommunikation ist einfach („reden kann doch jeder“)**
- **Die Stärke der Argumente entscheidet über den Erfolg**
- **Kommunikative Kompetenz nimmt mit dem Alter und der Erfahrung zu**
- **Der Patient will nicht reden, sondern gesund werden**

Kommunikation

Irrtümer

- **Kommunikation kann man oder kann man nicht**
- **Kommunikation ist einfach („reden kann doch jeder“)**
- **Die Stärke der Argumente entscheidet über den Erfolg**
- **Kommunikative Kompetenz nimmt mit dem Alter und der Erfahrung zu**
- **Der Patient will nicht reden, sondern gesund werden**
- **Wir haben ohnehin viel zu wenig Zeit**

Kommunikation

Kommunikation

Grundregel

Kommunikation

Grundregel

Ein gelungenes Gespräch hilft dem Gesprächspartner

Kommunikation

Grundregel

Ein gelungenes Gespräch hilft dem Gesprächspartner

- **fachlich (Inhaltsebene)**

(„Ich habe die Information erhalten, die ich brauche.“)

Kommunikation

Grundregel

Ein gelungenes Gespräch hilft dem Gesprächspartner

- **fachlich (Inhaltsebene)**

(„Ich habe die Information erhalten, die ich brauche.“)

- **emotional (Beziehungsebene)**

(„Ich bin gehört und verstanden worden.“)

**Auch bei Fragen / Aussagen
des Gesprächspartners**

**Auch bei Fragen / Aussagen
des Gesprächspartners**

**fachliche und emotionale Ebenen
unterscheiden**

Patient:

Patient:

**Ich habe solche Angst
vor der Chemotherapie !**

Arzt / Pflegekraft:

**Es ist wichtig, dass Sie dieses Medikament
regelmäßig nehmen.**

Arzt / Pflegekraft:

**Es ist wichtig, dass Sie dieses Medikament
regelmäßig nehmen.**

Patient:

Nein.

**Sobald es mir wieder gut geht,
höre ich damit auf.**

Gesprächspartner

- äußert Sorgen / Ängste / Vorwürfe

Gesprächspartner

- äußert Sorgen / Ängste / Vorwürfe
- wird konfrontiert mit schlechter Nachricht

Gesprächspartner

- äußert Sorgen / Ängste / Vorwürfe
- wird konfrontiert mit schlechter Nachricht



Fachliche Antwort

Gesprächspartner

- äußert Sorgen / Ängste / Vorwürfe
- wird konfrontiert mit schlechter Nachricht



Fachliche Antwort

- Beruhigung
- Ratschlag
- Information
- Themenwechsel

Verfrühte fachliche Antwort

Verfrühte fachliche Antwort

Folgen

Verfrühte fachliche Antwort

Folgen

- **Das Problem wird missverstanden**

Verfrühte fachliche Antwort

Folgen

- **Das Problem wird missverstanden**
- **Das Wichtigste bleibt unerwähnt**

Verfrühte fachliche Antwort

Folgen

- **Das Problem wird missverstanden**
- **Das Wichtigste bleibt unerwähnt**
- **Die Strukturierung der Angst unmöglich**

Verfrühte fachliche Antwort

Folgen

- **Das Problem wird missverstanden**
- **Das Wichtigste bleibt unerwähnt**
- **Die Strukturierung der Angst unmöglich**
- **Der Stress nimmt zu**

Verfrühte fachliche Antwort

Folgen

- **Das Problem wird missverstanden**
- **Das Wichtigste bleibt unerwähnt**
- **Die Strukturierung der Angst unmöglich**
- **Der Stress nimmt zu**
- **Wertschätzung des Gesprächspartners ↓**

Verfrühte fachliche Antwort

Folgen

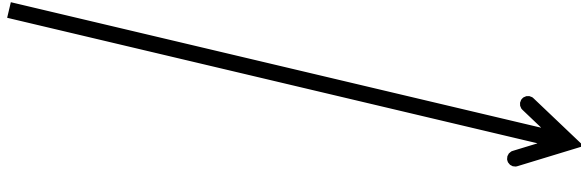
- **Das Problem wird missverstanden**
- **Das Wichtigste bleibt unerwähnt**
- **Die Strukturierung der Angst unmöglich**
- **Der Stress nimmt zu**
- **Wertschätzung des Gesprächspartners ↓**
- **Offenheit für Argumente ↓**

Gesprächspartner

- äußert Sorgen / Ängste / Vorbehalte
- konfrontiert mit schlechter Nachricht

Gesprächspartner

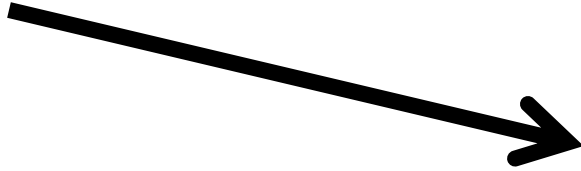
- äußert Sorgen / Ängste / Vorbehalte
- konfrontiert mit schlechter Nachricht



Empathische Antwort

Gesprächspartner

- äußert Sorgen / Ängste / Vorbehalte
- konfrontiert mit schlechter Nachricht



Empathische Antwort

- Aktives Zuhören

Aktives Zuhören

Aktives Zuhören

- **Schweigen**

Aktives Zuhören

- **Schweigen**
- **Fragen**

Aktives Zuhören

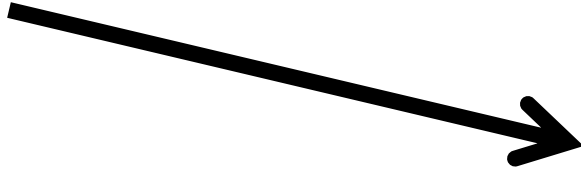
- **Schweigen**

- **Fragen**

„Was meinen Sie damit ?“

Gesprächspartner

- äußert Sorgen / Ängste / Vorbehalte
- konfrontiert mit schlechter Nachricht

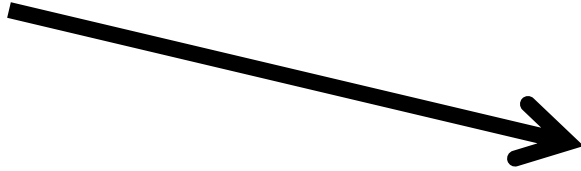


Empathische Antwort

- Aktives Zuhören, Fragen

Gesprächspartner

- äußert Sorgen / Ängste / Vorbehalte
- konfrontiert mit schlechter Nachricht

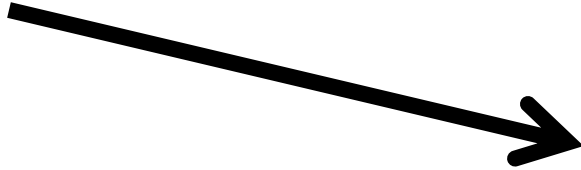


Empathische Antwort

- Aktives Zuhören, Fragen
- Zurückspiegeln

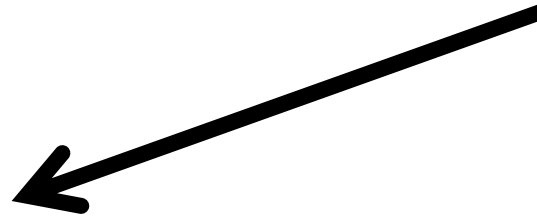
Gesprächspartner

- äußert Sorgen / Ängste / Vorbehalte
- konfrontiert mit schlechter Nachricht



Empathische Antwort

- Aktives Zuhören, Fragen
- Zurückspiegeln



Fachliche Antwort

- Beruhigung
- Ratschlag
- Information
- Themenwechsel

Empathische Antwort

Empathische Antwort

Die Gefühle / Meinungen / Ansichten des Patienten

Empathische Antwort

**Die Gefühle / Meinungen / Ansichten des Patienten
- nicht bewerten,**

Empathische Antwort

Die Gefühle / Meinungen / Ansichten des Patienten

- nicht bewerten,

- nicht vorschnell argumentativ beantworten

Empathische Antwort

Die Gefühle / Meinungen / Ansichten des Patienten

- nicht bewerten,

- nicht vorschnell argumentativ beantworten

sondern

Empathische Antwort

Die Gefühle / Meinungen / Ansichten des Patienten

- nicht bewerten,**
- nicht vorschnell argumentativ beantworten**

sondern

- erkennen und benennen:
„Ich höre dich und verstehe, was Du meinst.“**

Empathische Antwort

Die Gefühle / Meinungen / Ansichten des Patienten

- nicht bewerten,**
- nicht vorschnell argumentativ beantworten**

sondern

- erkennen und benennen:**

„Ich höre dich und verstehe, was Du meinst.“

Unabhängig:

Empathische Antwort

Die Gefühle / Meinungen / Ansichten des Patienten

- nicht bewerten,**
- nicht vorschnell argumentativ beantworten**

sondern

- erkennen und benennen:**
„Ich höre dich und verstehe, was Du meinst.“

Unabhängig:

- von eigener Zustimmung und eigenen Gefühlen**

Empathische Antwort

Die Gefühle / Meinungen / Ansichten des Patienten

- nicht bewerten,**
- nicht vorschnell argumentativ beantworten**

sondern

- erkennen und benennen:**
„Ich höre dich und verstehe, was Du meinst.“

Unabhängig:

- von eigener Zustimmung und eigenen Gefühlen**
- vom eigenen Ausbildungsstand**

Empathische Antwort

Die Gefühle / Meinungen / Ansichten des Patienten

- nicht bewerten,**
- nicht vorschnell argumentativ beantworten**

sondern

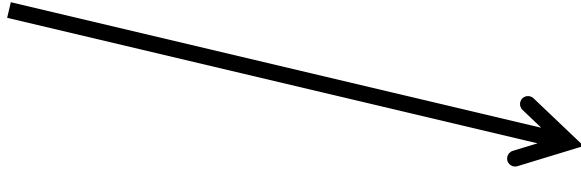
- erkennen und benennen:**
„Ich höre dich und verstehe, was Du meinst.“

Unabhängig:

- von eigener Zustimmung und eigenen Gefühlen**
- vom eigenen Ausbildungsstand**
- von der verfügbaren Zeit**

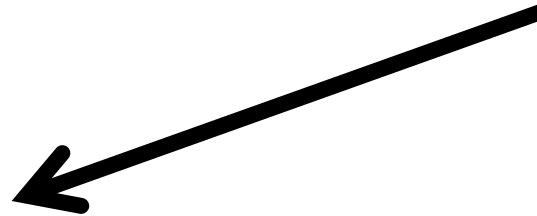
Gesprächspartner

- äußert Sorgen / Ängste / Vorbehalte
- konfrontiert mit schlechter Nachricht



Empathische Antwort

- Aktives Zuhören, Fragen
- Zurückspiegeln



Fachliche Antwort

- Beruhigung
- Ratschlag
- Information
- Themenwechsel

**Ich habe solche Angst
vor der Therapie !**

**Was machen wir, wenn auch diese
Therapie nicht wirkt !**

Arzt / Pflegekraft:

**Es ist wichtig, dass Sie dieses Medikament
regelmäßig nehmen.**

Arzt / Pflegekraft:

**Es ist wichtig, dass Sie dieses Medikament
regelmäßig nehmen.**

Patient:

Nein.

**Sobald es mir wieder gut geht,
höre ich damit auf.**

**Es kann doch nicht sein, dass die
Behandlung immer noch nicht wirkt !**

Vorwürfe / Aggression

Mein Termin ist um 14.00 Uhr !

Jetzt ist es schon 14.30 Uhr !

**Jetzt warte ich schon eine Woche –
und immer noch ist der histologische
Befund nicht da !**

So geht das hier nicht weiter,

Sie muten meinem Mann viel zu viel zu !

Dermatologie

**Mein Kind bekommt auf keinen Fall
Kortison !**

Ältere Patientin

Ältere Patientin

(bringt verschiedene Zeitschriften mit):

Ältere Patientin

(bringt verschiedene Zeitschriften mit):

**Ich möchte so aussehen, wie dieses Fotomodell auf
der Titelseite der Vogue !**

Ältere Patientin

(bringt verschiedene Zeitschriften mit):

**Ich möchte so aussehen, wie dieses Fotomodell auf
der Titelseite der Vogue !**

Antwort:

Ältere Patientin

(bringt verschiedene Zeitschriften mit):

**Ich möchte so aussehen, wie dieses Fotomodell auf
der Titelseite der Vogue !**

Antwort:

A: Da werden aber viele Behandlungen notwendig sein !

Ältere Patientin

(bringt verschiedene Zeitschriften mit):

**Ich möchte so aussehen, wie dieses Fotomodell auf
der Titelseite der Vogue !**

Antwort:

A: Da werden aber viele Behandlungen notwendig sein !

B: Das ist ja absurd ! Man muss seine Grenzen kennen !

C: Ich kann Sie nicht behandeln ! Mit Ihnen wird es nur Ärger geben !

D: Wir werden unser Bestes versuchen !

E: Andere Antwort

Ältere Patientin

(bringt verschiedene Zeitschriften mit):

**Ich möchte so aussehen, wie dieses Fotomodell auf
der Titelseite der Vogue !**

Ältere Patientin

(bringt verschiedene Zeitschriften mit):

**Ich möchte so aussehen, wie dieses Fotomodell auf
der Titelseite der Vogue !**

Antwort:

Ältere Patientin

(bringt verschiedene Zeitschriften mit):

**Ich möchte so aussehen, wie dieses Fotomodell auf
der Titelseite der Vogue !**

Frage:

Ältere Patientin

(bringt verschiedene Zeitschriften mit):

**Ich möchte so aussehen, wie dieses Fotomodell auf
der Titelseite der Vogue !**

Frage:

**Was an diesem Gesicht
gefällt Ihnen so besonders gut ?**

Wie lange werde ich noch leben ?

Wie lange werde ich noch leben ?

- **Was meinen Sie? Was ist Ihr Gefühl ?**

Wie lange werde ich noch leben ?

- **Was meinen Sie? Was ist Ihr Gefühl ?**
- **Was ist der wichtigste Grund für Sie, das zu wissen ?**

Wie lange werde ich noch leben ?

- **Was meinen Sie? Was ist Ihr Gefühl ?**
- **Was ist der wichtigste Grund für Sie, das zu wissen ?**
- **Wie kommt es, dass Sie das fragen?**

- **Was meinen Sie? Was ist Ihr Gefühl ?**
- **Was ist der wichtigste Grund für Sie, das zu wissen ?**
- **Wie kommt es, dass Sie das fragen?**

Wo geht es denn hier zum Bahnhof ?

- **Was meinen Sie? Was ist Ihr Gefühl ?**
- **Was ist der wichtigste Grund für Sie, das zu wissen ?**
- **Wie kommt es, dass Sie das fragen?**

Wie lange werde ich noch leben ?

- **Was meinen Sie? Was ist Ihr Gefühl ?**
- **Was ist der wichtigste Grund für Sie, das zu wissen ?**
- **Wie kommt es, dass Sie das fragen?**

Kommunikation mit Patienten

Kommunikation mit Patienten

Mitteilung schlechter Nachrichten

Kommunikation mit Patienten

Mitteilung schlechter Nachrichten

- **Einschätzung der Situation durch Patienten**

**Bevor you tell
you ask !**

Kommunikation mit Patienten

Mitteilung schlechter Nachrichten

- **Einschätzung der Situation durch Patienten**

Kommunikation mit Patienten

Mitteilung schlechter Nachrichten

- **Einschätzung der Situation durch Patienten**
- **Einladung zur Aufklärung durch Patienten**

**Bevor you tell
you ask !**

Kommunikation mit Patienten

Mitteilung schlechter Nachrichten

- **Einschätzung der Situation durch Patienten**
- **Einladung zur Aufklärung durch Patienten**

Kommunikation mit Patienten

Mitteilung schlechter Nachrichten

- **Einschätzung der Situation durch Patienten**
- **Einladung zur Aufklärung durch Patienten**
- **Vermittlung der Tatsachen**

Kommunikation mit Patienten

Mitteilung schlechter Nachrichten

- **Einschätzung der Situation durch Patienten**
- **Einladung zur Aufklärung durch Patienten**
- **Vermittlung der Tatsachen**
- **Schweigen**

Kommunikation mit Patienten

Mitteilung schlechter Nachrichten

- **Einschätzung der Situation durch Patienten**
- **Einladung zur Aufklärung durch Patienten**
- **Vermittlung der Tatsachen**
- **Schweigen - Gefühle ansprechen / erfragen**

Kommunikation mit Patienten

Mitteilung schlechter Nachrichten

- **Einschätzung der Situation durch Patienten**
- **Einladung zur Aufklärung durch Patienten**
- **Vermittlung der Tatsachen**
- **Schweigen - Gefühle ansprechen / erfragen**
- **Strategie**

Kommunikation mit Patienten

Mitteilung schlechter Nachrichten

- **Einschätzung der Situation durch Patienten**
- **Einladung zur Aufklärung durch Patienten**
- **Vermittlung der Tatsachen**
- **Schweigen - Gefühle ansprechen / erfragen**
- **Strategie, Zusammenfassung**

Kommunikation mit Patienten

Mitteilung schlechter Nachrichten

- **Kontext / Setting**
- **Einschätzung der Situation durch Patienten**
- **Einladung zur Aufklärung durch Patienten**
- **Vermittlung der Tatsachen**
- **Schweigen - Gefühle ansprechen / erfragen**
- **Strategie, Zusammenfassung**

Kommunikation mit Patienten

Mitteilung schlechter Nachrichten

- **S**etting
- **P**erception
- **I**nvitation
- **K**nowledge
- **E**mpathy
- **S**trategy / **S**ummary

Kommunikation mit Patienten

Mitteilung schlechter Nachrichten

SPIKES

- **S**etting
- **P**erception
- **I**nvitation
- **K**nowledge
- **E**mpathy
- **S**trategy / **S**ummary

Kommunikation mit Patienten

Mitteilung schlechter Nachrichten

- **Kontext / Setting**
- **Einschätzung der Situation durch Patienten**
- **Einladung zur Aufklärung durch Patienten**
- **Vermittlung der Tatsachen**
- **Schweigen - Gefühle ansprechen / erfragen**
- **Strategie, Zusammenfassung**

