
SIGA/FSIA Frühlingskongress 2009 Luzern

Vertrauenssache Kommunikation

Warum Reden vor allem Zuhören heisst

Patrick Rohr

Kommunikationsberater/Buchautor



Teil 1: Kommunizieren mit Patientinnen und Patienten

Von wem würden Sie sich gerne anästhesieren lassen?



Warum?

Warum nicht?



Antwort

Es ist eine Frage des Vertrauens

Vertrauen aufbauen

Wir vertrauen Menschen, von denen wir den Eindruck haben...

- dass sie authentisch und ehrlich sind
- dass sie uns wirklich zuhören und verstehen
- dass sie uns und unsere persönlichen Bedürfnisse ernst nehmen

Vertrauen aufbauen

Problemstellung

- Patientinnen und Patienten sind in einer Ausnahmesituation
- Sie sind nervös und fürchten sich vor dem Ungewissen
- Sie liefern sich aus und geben die Kontrolle ab

Das bedingt:

Grosses Empathievermögen

Vertrauen aufbauen

Empathievermögen bedeutet:

- Sich in das Gegenüber einfühlen bzw. hinein versetzen zu können

Empathievermögen bedeutet nicht:

- Mitzufühlen bzw. Mit-Gefühl zu haben
- Mitzuleiden bzw. Mit-Leid zu haben
- Sympathie oder Antipathie aufzubauen

Vertrauen aufbauen

Voraussetzung: aktives Zuhören

- Echtes **Interesse** zeigen
- Bereitschaft, **wirklich zuzuhören**
- Sich **Zeit** nehmen
- Auf **verschiedene Botschaften** hören
- Hören, was durch **Nichtsagen** gesagt wird
- Auf **nonverbale Botschaften** achten

Vertrauen aufbauen

Sich dem Patienten über verschiedene Fragetechniken nähern

- Wechsel von offenen und geschlossenen Fragen
 - Offen: „Was?“, „Wie?“, „Warum?“
 - Geschlossen: Antwort „Ja“ oder „Nein“
- Wechsel von ‚Step up‘ zu ‚Step down‘ und umgekehrt
 - Step up: „Was heisst das für Sie?“
 - Step down: „Können Sie mir ein Beispiel nennen?“
- Wechsel auf die Metaebene
 - „Ich habe den Eindruck, etwas sei nicht gut?“
 - „Ich habe das Gefühl, Sie zweifeln noch?“

Vertrauen aufbauen

Zuhören signalisieren durch Methode des „Spiegelns“

- **Wörtliche Wiederholung** des Gehörten
- Wiedergabe des Gehörten mit **eigenen Worten** (Paraphrasieren)
- **Emotionale Erlebnisinhalte** des Gegenübers in Worte fassen (Verbalisieren)

Vertrauen aufbauen

Anwenden der richtigen „Sprache“

- Die Sprache, die man **spricht**
- **Keine Fachausdrücke**, Fremdwörter
- Erklärung durch **Vergleiche, Beispiele**
- **„Ich“ und „Sie“** statt „er“, „sie“, „man“
- Verzicht auf **technische/zynische „Medizinersprache“**

Vertrauen aufbauen

Beispiel aus der Praxis

- Fragt die Anästhesiepflege zur Planung eines optimalen Wechsels (Ausleitung/Einleitung der Narkose) den Chirurgen, wie lange er noch habe. Zur Antwort erhält er: "Du kannst den nächsten Patienten bestellen."

Vertrauen aufbauen

Analyse

- Patient fühlt sich **als Ware** behandelt
- Er fühlt sich **nicht als Mensch** wahrgenommen

Vertrauen aufbauen

- **Körperhaltung**
Aufrecht, dem Gegenüber zugewandt
- **Mimik**
Freundlich, offen
- **Blickkontakt**
Immer in die Augen des Gegenübers
- **Stimme**
Ruhig, unaufgeregt

Vertrauen aufbauen

Transparente Kommunikation

- Entscheidungen erklären, **nachvollziehbar** machen
- **Auf Risiken, Unklarheiten** offen hinweisen
- Nicht „**hinter dem Rücken**“/**nach der Anästhesie** andere Sprache reden



Teil 2: Kommunizieren im Team

Vertrauen aufbauen

Problemstellung

- Druck, Stress und Belastung sind gross
- Vieles ist Routine
- Es besteht ein (vermeintliches) Macht- bzw. Hierarchiegefälle
 - Oberarzt – Assistenzarzt
 - Ärzte – Pflegende
 - Chirurgie – Anästhesie

Das bedingt:

Sich auf Augenhöhe begegnen

Kommunikation im Team

Voraussetzung: aktives Zuhören

- Echtes **Interesse** zeigen
- Bereitschaft, **wirklich zuzuhören**
- Sich **Zeit** nehmen
- Auf **verschiedene Botschaften** hören
- Hören, was durch **Nichtsagen** gesagt wird
- Auf **nonverbale Botschaften** achten
- **Empathievermögen**

Kommunikation im Team

Unmissverständliche Kommunikation

- Klarheit in der Absicht
 - „Das will ich“
 - „Das will ich nicht“
- Klare Botschaft
 - 1 Satz
- Nachvollziehbare Argumentation
 - „Ich will das, weil...“
- Entscheide begründen
 - „Darum will ich das nicht“

Kommunikation im Team

Beispiel aus der Praxis

- Die Anästhesie fragt den operierenden Chirurgen, wie lange er für den Eingriff noch braucht - um abschätzen zu können, ob noch einmal relaxiert werden soll oder nicht. Die Antwort des Chirurgen: "Noch eine Stunde". Entsprechend plant die Anästhesie die Narkose, sie gibt die nötigen Medikamente. Nach 10 Minuten ist der Chirurg am Zunähen, die Narkose kann nicht zeitgerecht beendet werden.

Kommunikation im Team

Analyse

- Anästhesie fühlt sich **nicht ernst genommen** (Zuhören, Hierarchie)
- Anästhesie ist **frustriert**, konnte ihren Job nicht richtig machen
- Führt zu **Missstimmung** im Team, **Demotivation**

Zusammenfassung

- Wir vertrauen Menschen, von denen wir das Gefühl haben, dass sie ehrlich sind, weil sie...
 - ...echt und sich selber sind
 - ...die Sprache sprechen, die wir verstehen
 - ...uns zuhören
 - ...uns verstehen
 - ...uns und unsere Bedürfnisse ernst nehmen
 - ...uns nichts ‚aufschwätzen‘ wollen