

Kommunikation. Die richtigen Worte zu finden, ist – gerade im hektischen Stationsalltag – nicht immer leicht. Dabei kann die bewusste Kommunikation mit Patienten eine positive Kraft auslösen und auch bei knapper Zeit das Steuer ins Positive wenden. Der folgende Beitrag zeigt, wie Sie positiv und lösungsorientiert mit Patienten kommunizieren.

Von Christiane Fruht

SPRECHEN SIE PATIENTISCH?!



Top-Thema

Worte können die Wirklichkeit verändern und eine eindrucksvolle Wirkung entfalten. Hohe medizintechnische Standards, effektive Therapien und umfassender Service werden heute in jedem Krankenhaus vorausgesetzt, doch – Hand aufs Herz – was können Patienten wirklich beurteilen?

Maßgeblich für sie ist, ob sie sich in einem Haus gut betreut und versorgt fühlen. Anspruchsvolle Patienten entdecken den feinen Unterschied in der Art des Umgangs mit ihnen. Durch die Wirkung von Worten erleben Patienten ihren Krankenhausaufenthalt als angenehm oder unangenehm. Diesem Urbedürfnis eines Kranken – in fürsorglicher Atmosphäre gesund zu werden – sollte sowohl durch Taten als auch durch Worte Genüge getan werden.

Das wird nichts.

Besser:

Sie es soweit es geht alleine,
dann helfe ich Ihnen.

Doch auf der Seite des Klinikpersonals stehen sich zuspitzende Arbeitsbedingungen in den Kliniken, innerhalb derer sich Mitarbeiter am Rande der Belastungsgrenze erleben. Diese erdrückenden Emotionen lösen Verhalten aus. Ein rüder Ton ist häufig lediglich die unbewusste Reaktion auf eine Belastungssituation. Bekommen Pflegekräfte und Ärzte Feedback zu unsensiblen Kommunikationsverhalten, sind sie regelmäßig entsetzt. Denn die Fürsorge für die Patienten ist immer noch Hauptmotiv der Arbeit im Krankenhaus und diese sollten zuletzt die Leidtragenden der gefühlten Strapazen sein. Auch wenn es nicht immer leicht fällt, auf seine Worte zu achten, sollte es Sekunden der Besinnung geben,

um die eigene Geduld und die richtigen Worte zu finden. Durch sorgsame Wortwahl lässt sich auch bei knapper Zeit das Steuer ins Positive wenden. Wie die positive Kraft der Worte im hektischen Klinikalltag wirken kann, kann eine kleine Geschichte versinnbildlichen.

Vom König und seinem Traumdeuter

Ein König hatte einen beunruhigenden Traum. Darin sah er, wie ihm alle Zähne ausfielen. Der Traum ließ ihm keine Ruhe, er schickte seine Boten aus, um einen Traumdeuter zu holen. Nachdem der Traumdeuter die Geschichte gehört hatte, sagte er zum König: „Mein König, jeder Zahn, den sie im Traum verloren haben, steht für einen Angehörigen, den sie bald verlieren werden.“ Der König wurde wütend und ließ den Traumdeuter in den Kerker werfen.

Der Traum ließ ihm jedoch keine Ruhe, und so ließ er einen weiteren Traumdeuter holen und fragte ihn, was dieser Traum wohl zu bedeuten habe. „Mein König, jeder Zahn, den sie verloren haben, steht für einen Angehörigen, den sie überleben werden.“ Der König war ob der Botschaft glücklich und belohnte den Traumdeuter mit vielen Goldstücken. „Aber du hast dem König doch nichts anderes gesagt als der Traumdeuter, der jetzt im Kerker sitzt. Warum hat dich der König so reich belohnt?“, wollten die Menschen wissen. Der Traumdeuter antwortete: „Stimmt, den Traum haben wir beide gleich gedeutet. Aber es kommt immer darauf an, wie man etwas sagt.“

Sieben Effekte lösungsorientierter Kommunikation

Nutzen Sie die Weisheit des zweiten Traumdeuters für sich. Die Vorteile für das Verhältnis zu Ihren Patienten überwiegen den vermeintlichen Zeitverlust, ein paar Sekunden innezuhalten, um die Gelassenheit und damit die richtigen Worte zu finden.

1. Zufriedenere Patienten: Den medizinischen Experten ist klar, warum etwas angeordnet, unerlaubt

oder besser für den Patienten ist. Argumentieren Sie nicht gegen ihn („Sie dürfen jetzt nicht...“), sondern für etwas („Wenn Sie diese Regelung einhalten, werden Sie die erste Nahrungsaufnahme besser vertragen.“). Der Patient spürt statt Sanktionen Fürsorge. Das gute Gefühl entsteht in dessen Gehirn im limbischen System. Unter Umständen kann er es gar nicht verbalisieren, aber Fakt ist, dass er sich wohl und gut versorgt fühlt. Das wiederum führt dazu, dass der Patient andere Situationen, die vielleicht nicht ganz reibungsfrei laufen, wohlwollend und mit einem Augenzwinkern betrachtet.

2. Fokus auf Genesung: Sprache beeinflusst die Gedanken des Genesenden. Erhöhen Sie die Compliance des Patienten, indem Sie statt: „Sie müssen jetzt die Tabletten nehmen“ sagen: „Wenn Sie die Tabletten

Abb. 1

FORMULIERUNGEN, DIE WIDERSTÄNDE AUSLÖSEN

Es ist verboten ...
Sofort ...
Sie müssen ...
Sie dürfen nicht ...
Wenn Sie nicht ..., dann ...
Nicht erlaubt ...
Sie sollen ...
Geht nicht ...
Schaffen Sie nicht ...
Kann nicht ...
... aber ...

jetzt einnehmen, entwickeln diese die beste Wirkung.“ Mit dieser Erklärung liegt der Fokus auf der besseren Genesung, und der Patient versteht die Motivation der Anordnung.

3. Sprache generiert Energie: Es gibt viele Experimente, welche die Kraft der Sprache demonstrieren. Ein erwiesener Effekt ist das „Priming“, bei dem die Verarbeitung eines Reizes durch vorangegangene, im Gedächtnis verankerte beeinflusst wird. Beispiel: Studenten beschäftigten sich in einem Experiment mit Listen positiver Worte (heute – nett – höflich – Geduld –

angenehm usw.). Die Auswertung ergab, dass diese Studenten sich auch geduldiger und gründlicher mit der Aufgabe befassten als eine Vergleichsgruppe, das heißt, ihr Verhalten wurde durch die Wortinhalte „geprint“. Nutzen Sie diesen Effekt für sich im Umgang mit den Patienten.

Meine Seminare eröffne ich oft damit, dass sich Kollegen öffentlich Komplimente zur Zusammenarbeit aussprechen. Hinterher flirrt die Luft voll positiver Energie – obwohl die angesprochenen Eigenschaften längst bekannt sind, es äußert sie nur niemand. Dabei sind Komplimente der kostengünstigste und nachhaltigste Energiebooster, durch den sich so manche Tasse Kaffee ersetzen lie-

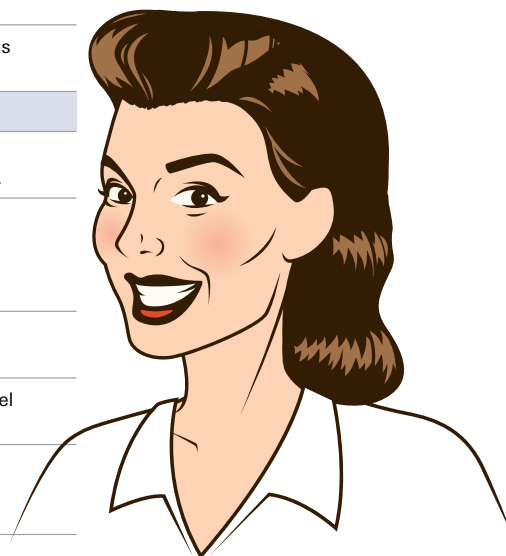
ße. Die Kraft der Sprache nutzen, bedeutet demnach, durch bewusste Wortwahl positive Energie zu erzeugen. Beispiel: „Sie dürfen nicht alleine aufstehen.“ versus „Rufen Sie bitte eine Pflegeperson, wenn Sie das erste Mal aufstehen möchten.“ Statt der Beschränkung steht im zweiten Beispiel die Fürsorge im Vordergrund.

4. Verblüffte Querulanten: Druck erzeugt Gegendruck. Diese Regel gilt nicht nur in der Physik, sondern auch in der Kommunikation. Kommunikativer Druck entsteht zum Beispiel durch Forderungen und Vorwürfe. Diese laden das Gegenüber direkt zur Vergeltung ein. Stattdessen könnten Sie durch positive, lösungsorientierte Reaktionen Ihr Gegenüber verblüffen. Nehmen Sie bei kritischen Aussagen von Querulanten den Schwung der Aussage auf und lenken diesen konstruktiv um: „Danke, dass Sie mich auf diese Situation aufmerksam machen.“ „Vielen Dank für den Hinweis, wir arbeiten stetig daran, uns zu verbessern. (Was genau ...?)“ „Ich kann Sie gut verstehen, Sie haben sicher etwas anderes (schnelleres Vorgehen usw.) erwartet.“ „An Ihrer Stelle wäre ich jetzt auch ...“. Durch diese Reaktionen nehmen Sie Querulanten sehr zuverlässig den Wind aus den Segeln.

5. Effizientere Kommunikation: Diskussionen verlängern sich häufig dadurch, dass jeder damit beschäftigt

Abb. 2
Beispiele gelungener Kommunikation

| Problemorientierte Formulierung | Positive, lösungsorientierte Formulierung |
|--|---|
| Beispiele aus der Chirurgie | |
| Sie sollen nicht alleine aufstehen. | Rufen Sie bitte eine Pflegeperson, wenn Sie das erste Mal aufstehen möchten. |
| Ziehen Sie sich sofort an (OP Hemd). | Bitte ziehen Sie das OP-Hemd an, Ihr OP-Termin steht an erster Stelle. |
| Sie sind frisch operiert. Sie dürfen jetzt nicht rauchen gehen. | Wenn Sie sich gut fühlen, dürfen Sie sechs Stunden nach der Narkose rauchen gehen. |
| Sie müssen das Bein auf der Schiene lassen. | Wenn Sie Ihr Bein auf der Schiene lagern, kann die Schwellung schneller zurückgehen. |
| Beispiele allgemeiner Stationsalltag | |
| Sie dürfen die Station nicht verlassen, da der Arzt noch kommt! | Sie wissen, dass bei Ihnen heute noch eine Untersuchung ansteht, deshalb bitte ich Sie, auf Station zu bleiben. |
| Aufstehen, wir müssen Betten machen. | Wenn Sie kurz aufstehen, haben Sie gleich ein frisches/knitterfreies Bett. |
| Sie sollen zum Essen an den Tisch. | Ich stelle Ihnen das Essen auf den Tisch. In der Runde schmeckt es besser. |
| Das wird nichts. | Versuchen Sie es soweit es geht alleine, dann helfe ich Ihnen. Versuchen Sie es so, dann fällt es Ihnen leichter. |
| Sie sollen das Bein beim Aufstehen nicht belasten. | Beim Aufstehen belasten Sie nur das gesunde Bein. |
| Beispiele von Empfangstheken | |
| Sie dürfen jetzt nicht noch mal raus gehen. Sie sind gleich dran. | Bitte bleiben Sie hier. Sie haben kurzfristig einen Termin bekommen. |
| Sie müssen sofort den Behandlungsvertrag unterschreiben. | Würden Sie bitte den Behandlungsvertrag unterschreiben ... (damit wir uns um Ihre Gesundheit kümmern können.) |
| Sie dürfen nicht einfach nach hinten gehen, Sie werden aufgerufen. | Nehmen Sie bitte hier vorne Platz, wir rufen Sie auf. |
| Sie dürfen hier nicht rauchen. | Rauchen ist auf unserer Raucherinsel erlaubt. Diese befindet sich ... |
| Sie gehen jetzt sofort ins ambulante Zentrum. | Jetzt gehen Sie bitte in das ambulante Zentrum. Dort erhalten Sie weitere Untersuchungen. |



ist, neue Argumente für sich selbst und gegen den anderen zu finden. Statt zur gemeinsamen Lösung zu kommen, entfernen sich die Gesprächspartner wie die zwei Klängen einer Schere voneinander. Verstärkt wird der Effekt durch Widerreden, flankiert mit „ja, aber ...“, „trotzdem ...“ oder andere. Zur Verdeutlichung: „Ich kann Sie verstehen, aber ...“ hat den gleichen Effekt wie „Du siehst heute gut aus, aber Deine Schuhe ...“. Verzichteten Sie auf diese Gegenrede, die resultierende Diskussion kostet nur Zeit. Anerkennen Sie stattdessen das Gesagte, und bringen Sie ohne „aber“ an, was es zu sagen gibt. Liegt Ihnen das „aber“ auf der Zunge, atmen Sie einfach durch, so entsteht eine Kunstpause. Oder Sie probieren es einmal mit „ja, und ...“.

Die höchste Kunst ist es, mit „ja, genau“ zu reagieren. Dann können Sie die konstruktive Verbindung zum Gegenüber förmlich spüren. Sagt zum Beispiel der Patient: „Ich warte jetzt schon seit einer Stunde auf den Arztbrief“, erwidern Sie: „Ja, genau! Der Stationsarzt beeilt sich gerade sehr, diesen fertigzustellen.“ Auf diese Weise vermeiden Sie lange, zeitintensive Diskussionen, in denen nicht nach Lösungen gestrebt wird, sondern in denen es ums Recht behalten geht. Reagieren Sie mit Weitblick.

6. Souveräne Gelassenheit: Die Begriffe Hoch- und Tiefstatus stammen ursprünglich aus der Tierbiologie und beschreiben die zwei Verhaltensweisen Dominieren und Unterwerfen. Wann immer sich Menschen begegnen, finden – teilweise subtile – Statusspiele statt. Hochstatus lässt sich mit absolut souveränem, Tiefstatus mit eher unsicherem Verhalten beschreiben. In unserem Kontext bedeutet positive, lösungsorientierte Kommunikation, die Zügel in der Hand und dadurch den Hochstatus zu behalten. Reagieren Sie hektisch, rechtfertigen Sie sich, werden Sie verlegen oder gar gereizt, haben Sie das Statusspiel verloren. Gewinner ist derjenige, der mit souveräner Körpersprache und konstruktiven Beiträgen die Situation ins Positive wendet.

7. Persönliche Psychohygiene: Aktuelle Untersuchungen der Glücks- und Zufriedenheitsforschung sind sich einig über die Maßnahme, die das eigene Wohlbefinden steigert: nämlich Dankbarkeit für das Gelingende im Leben. Sagen wir nun, dass Sprache Realität und Energie generiert, Sprache unser Denken lenkt, dann ist die Kommunikation von Defiziten dem persönlichen Wohlbefinden eher abträglich. So viele Dinge am Tag laufen wie am Schnürchen, ohne Aufmerksamkeit zu bekommen, so viele Anordnungen für Patienten erzielen Vorteile, auch wenn jene zunächst einmal unangenehm sind. Bemerken Sie das Positive, sprechen Sie es aus! Erklären Sie dem Patienten das Ziel Ihrer Handlung („... dann ist Ihre Wunde geschützt und kann besser verheilen ...“). Sie tun damit nicht nur Ihren Mitmenschen, sondern vor allem sich selbst einen großen Gefallen, denn Sie trainieren Ihre synaptischen Verbindungen für die Wahrnehmung der gelungenen Dinge in Ihrem Alltag.

Packen Sie es an

Reflektieren Sie im Team, welche der im Tenor destruktiven, limitierenden Aussagen (Abb. 1) in Ihrem Klinikalltag immer wiederkehren. Geben Sie sich ehrlich untereinander Feedback.

Nun überlegen Sie, mit welchem Ziel für den Patienten Sie diese Anordnungen aussprechen. Verdeutlichen Sie dem Patienten den Nutzen Ihrer Handlungen, indem Sie Sätze formulieren wie:

- Das hilft Ihnen ...
- Damit verbessern Sie ...
- Damit erreichen Sie schneller ...
- Das ermöglicht Ihnen ...
- Dadurch schaffen Sie ...
- Das bedeutet für Sie mehr ...
- Das erleichtert Ihnen ...
- Damit haben Sie mehr ...
- Damit können Sie leichter ...
- Dadurch gewinnen Sie ...

Achten Sie jedoch auch darauf, dass die neuen Formulierungen authentisch und natürlich bleiben, dass die „Sprechsprache“ an Ihren eigenen Sprachstil und den des Patienten angepasst ist.

Testen Sie die Redewendung im Kreise Ihrer Kollegen. Wie ist die Wirkung? Entsteht beim Zuhören Widerstand oder spontan Zustimmung? Im letztgenannten Fall ist die Formulierung gelungen und Sie halten sie in einer Liste fest.

Bei nächster Gelegenheit prägen Sie sich die Aussagen ein, modifizieren diese noch einmal entsprechend Ihres Sprachdukts, sagen sie leise vor sich her, bis sie einigermaßen sitzen.

In der nächsten herausfordernden Situation: Action! Sie werden spüren, dass Ihnen diese einfallsreichen, konstruktiven Reaktionen Gelassenheit vermitteln. Und vielleicht bedankt sich sogar der Patient dafür.

Eine Kommunikation, die positiv ist und nach Lösungen sucht, erleichtert Ihren Klinikalltag nachhaltig, da Sie damit einen zentralen Punkt Ihrer Arbeit – die Fürsorge für den Patienten – ausgeglichener, erfolgreicher und damit viel befriedigender erfüllen können. Beispiele, die Ihnen täglich helfen können, mit Ihren Patienten in partnerschaftlicher Atmosphäre zu kommunizieren, sind in Abbildung 2 aufgeführt.

Maehrlein, K.: Die Bambus-Strategie: Den täglichen Druck mit Resilienz meistern. Offenbach 2012

Schmidt-Tanger, M.: Charisma-Coaching: Von der Ausstrahlungs- zur Anziehungskraft. Präsenz für Wesentliches. Paderborn 2010

Schmitt, T., Esser, M.: Status-Spiele: Wie ich in jeder Situation die Oberhand behalte. Frankfurt am Main 2010

Seligmann, M.: Flourish – Wie Menschen aufblühen: Die positive Psychologie des gelingenden Lebens. München 2012

Seligmann, M.: Der Glücksfaktor: Warum Optimisten länger leben. Köln 2006

Zur Autorin:

Christiane Fruht, M.A., coacht medizinische Teams, um deren Zusammenarbeit zu optimieren. Ihre Beratungen basieren auf ihren Qualifikationen als Mediatorin, Trainerin für Führung, Kommunikation und Auftreten sowie als Coach. Diese verknüpft sie mit ihren Erfahrungen aus 16-jähriger Tätigkeit als Krankenschwester, u. a. auf einer herzchirurgischen Intensivstation.

Christiane Fruht, M.A., selbstständige Kommunikationstrainerin und -beraterin für medizinische Einrichtungen und Wirtschaftsunternehmen
Freibadstraße 30, 81543 München
christiane@fruht.de
www.fruht-klinikberatung.de