

VERGESSEN, SCHIMPFEN, NÖRGEN – ODER: DER „SCHWIERIGE“ PATIENT

Heikle Situationen am Klinikempfang ins Positive wenden.

Patienten vergessen den Namen ihres Arztes, die Blutwerte für die Röntgenuntersuchung, sogar die Abteilung, in der sie Behandlung suchen. Für die Mitarbeiter am Empfang eines Krankenhauses oder einer Arztpraxis ist dies eine tägliche Geduldsprobe. Dieser Herausforderung souverän zu begegnen, ist einfacher, wenn man die fünf Grundsätze der Kommunikation kennt.

Unsichere, vergessliche oder ungehaltene Patienten behindern den reibungslosen Ablauf einer Aufnahme, Untersuchung oder Behandlung. Patienten und Angehörige scheinen es oft darauf anzulegen, Ärger und Frust am Empfang abzuladen. Unmut und Spannungen erschweren die Arbeit.

Warum ist die Kommunikation zwischen Patienten und Klinikpersonal oft so schwierig? Warum kommt es immer wieder zu Störungen in der Informationsvermittlung – und als Folge zu Ärger bereits am Empfangsschalter? Die Wahrnehmung des Patienten kann verzerrt sein, da er mit einer ungewohnten Situation konfrontiert ist.

Warum der Patient „selbstverständliche“ Infos oft vergisst

Der Patient hat seine Informationen zwar direkt vom Arzt oder der zuweisenden Praxis erhalten, aber aufgrund von Aufregung und/oder Schmerzen ist seine Aufnahmefähigkeit vielleicht gestört und entscheidende Mitteilungen sind bei ihm nicht angekommen. Emotionen schränken die Wahrnehmung ein und können zu Missverständnissen in der Kommunikation führen. Ferner selektiert der Patient – wie jeder Mensch: Er nimmt vor allem wahr, was ihm bekannt ist und was er erwartet. Neue Informationen werden projiziert, also hinzugedichtet, wenn die Zusammenhänge dann für ihn mehr Sinn ergeben. Auch dies ist ein ganz normales Wahrnehmungsphänomen.

Bleibt den Mitarbeitern am Empfang, täglich aufs Neue geduldig und freundlich Verständnis aufzubringen. Was für das Klinikpersonal Routine ist, ist für Patienten eine aufregende, vielleicht sogar beängstigende Situation, denn so oft werden sie nicht in ein Krankenhaus eingewiesen.

Um unfruchtbare Diskussionen und spannungsgeladene Momente am Empfang zu vermeiden, ist es hilfreich zu wissen, wie Kommunikation funktioniert.

Fünf Grundsätze der Kommunikation

Ein Patient betritt den Empfangsraum. Er lässt achtlos die Tür ins Schloss fallen, hat die Stirn gerunzelt und brummt: „Morgen“. Er stellt sich mit ungeduldiger Miene vor Ihren Tresen. Ein anderer Patient betritt den Raum und grüßt freundlich mit „Guten Tag“. Er wartet geduldig auf Ihre Aufforderung, doch bitte näher zu treten. Zwei Extrembeispiele, die zeigen: bevor Patient und Empfangspersonal ein Gespräch beginnen, ist bereits einiges passiert. Dies beschreibt den **ersten Grundsatz der Kommunikation**.

Der erste Grundsatz der Kommunikation

*Sie können nicht **nicht** kommunizieren, nicht **nicht** (körper-)sprachlich wirken und sich auch nicht **nicht** verhalten. Alles, was Sie tun, hat eine Wirkung auf ihr Gegenüber.*

Diesen Grundsatz können Sie in positiver Weise in Ihrem Alltag anwenden. Wenn Sie Wartende gerade nicht bedienen können, weil sie am Telefon oder mit anderen Patienten beschäftigt sind, hat das eine Wirkung und kann für ersten Unmut sorgen. Sie können dem Patienten dennoch mit einem Lächeln oder Blickkontakt signalisieren, dass Sie ihn bemerkt haben.

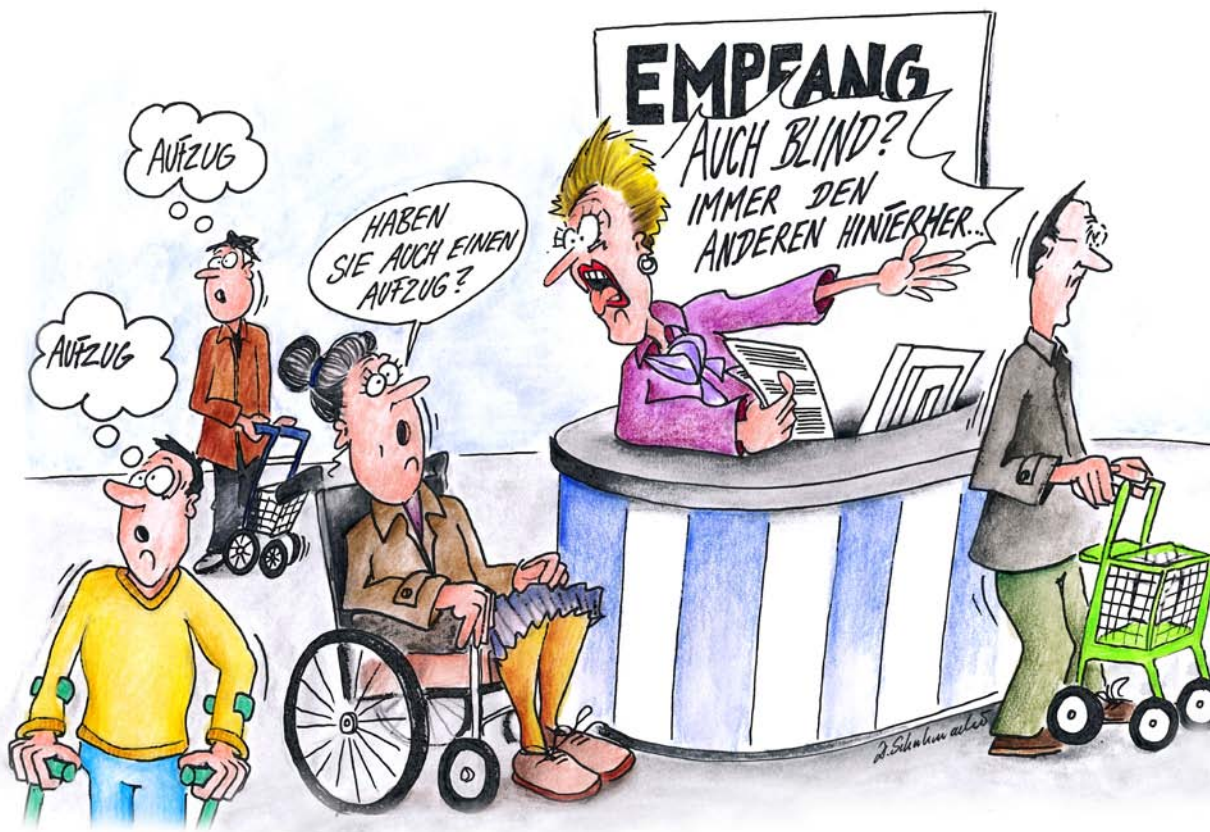
Aus Unsicherheit wird in dieser Situation der Blick jedoch häufig abgewandt oder dem Wartenden gar der Rücken zugekehrt, um eine Handlung in Ruhe beenden zu können. Ein solches Verhalten des Empfangspersonals kann auf nervöse Patienten bereits provozierend wirken. Besser ist es, innerlich Ruhe zu bewahren, diese auch auszustrahlen und Ihrem Gegenüber keinesfalls den Rücken zuzuwenden. Ihre kurze nonverbale Zuwendung – ein Lächeln oder ein verständnisvolles Nicken – entspannt die Situation und erleichtert Ihnen und den Patienten das Warten.

Jeder Sprecher leistet seinen Beitrag

Der häufige „Ja-aber-Einwand“ nach einer hitzigen Diskussion, dass doch mein Gegenüber mit Feindseligkeiten angefangen habe, wird nichtig, wenn man den **zweiten Grundsatz der Kommunikation** kennt.

Der zweite Grundsatz der Kommunikation

Kommunikation von Sprecher und Zuhörer bedingt sich gegenseitig, keiner ist allein verantwortlich, ob nun eine Situation erfolgreich verläuft oder nicht. Jeder Sprecher leistet seinen Beitrag.



Versuchen Sie daher, Ruhe zu bewahren, wenn Patienten oder Angehörige ungehalten werden. Da sich Situationen leicht „hochschaukeln“ können, haben Sie mit Geduld und Zurückhaltung bessere Chancen, zu deeskalieren. Professionell ist es, freundlich und gelassen zu bleiben. Suchen Sie sich Gedankenschleifen, die Ihnen dabei helfen: „Ruhig bleiben, langsam atmen, lächeln“ etc. Sind Sie selbst entspannt, beruhigt sich auch Ihr Gesprächspartner.

Auch am Telefon gilt: Aggressive Anrufer entwaffnen Sie mit freundlicher Gelassenheit und einem Lächeln. Damit Ihnen dies auch gelingt, achten Sie in aufgeregten Situationen auf tiefe Atmung in den Bauch. Um die eigene Ausgeglichenheit schnell wieder herzustellen, ist die tiefe Atmung – der

Bauchnabel muss sich heben und senken – die wichtigste und effektivste Übung. Wenn Sie sich am Telefon sicherer fühlen möchten, stehen Sie auf. Am anderen Ende der Leitung „hört“ ihr Gesprächspartner auch ihre Körperhaltung.

Lassen Sie sowohl am Schalter als auch am Telefon die negative Energie des Gegenübers wie bei der Kampfsportart Aikido ins Leere laufen: „Ich kann Ihre Aufregung verstehen“. Oder „An Ihrer Stelle hätte ich auch erwartet, dass ...“ Und dann auf gar keinen Fall „aber“ sagen, höchstens ein „und“ ist erlaubt. Am besten gleich das entsprechende, positiv formulierte Statement anführen: „Der nächstmögliche Termin ist ...“

Was wird gesagt – und was ist gemeint?

Eine bedeutende Grundlage für ein gelingendes Miteinander ist der **dritte Kommunikationsgrundsatz**.

Der dritte Grundsatz der Kommunikation

Die Beziehungsebene dominiert stets die Sachebene. Häufig werden Unstimmigkeiten der Beziehungsebene (jemand fühlt sich unwillkommen, unwohl, unwichtig) auf der Sachebene ausgetragen.

Der Soziologe William Isaac Thomas (1863–1947) fasste vier menschliche Grundbedürfnisse der Interaktion zusammen, die uns auch für unsere täglichen Verhandlungen nützen können. Jeder Mensch möchte **willkommen** sein, sich körperlich **komfortabel** fühlen, **ernst genommen** werden und persönliche **Wertschätzung** erfahren.

Auf den Klinikalltag oder das tägliche Miteinander in der Praxis angewandt, bedeutet dies, dass die Toleranz gegenüber Unstimmigkeiten im Prozess deutlich höher ist, wenn sich der Patient in Ihrer Klinik oder Praxis willkommen und wertgeschätzt fühlt. Das gute Gefühl, freundlich und respektvoll empfangen zu werden, bestätigt sich in einem angenehm gestalteten Warteraum mit interessanter Lektüre. Der Patient fühlt sich wohl, weil er spürt, dass ihm das Warten so angenehm wie möglich gemacht werden soll. So wird den Bedürfnissen des Patienten bereits vor Beginn einer Sprechstunde Rechnung getragen.

Körper und Tonfall sprechen eine deutliche Sprache

Im Gespräch selbst wirkt der **vierte Grundsatz der Kommunikation** viel stärker, als uns bewusst ist.

Der vierte Grundsatz der Kommunikation

Köpersprache und Tonfall „übertönen“ das gesprochene Wort. Diese beiden Informationen sind jedoch maßgeblich für die Beziehungsebene, entscheiden darüber, ob ich mein Gegenüber mag oder nicht. Diese Kategorisierung läuft unbewusst, nach Bauchgefühl, ab.

Mit entspannter Mimik, mit Lächeln, freundlichem Blickkontakt oder zugewandter Körperhaltung können Sie also beeinflussen, ob Ihr Gegenüber Sie sympathisch findet oder nicht. Dieses Wissen können Sie für sich nutzen, wenn der Patient beginnt, die Gesprächsführung in negativer Weise zu dominieren. Dies geschieht subtil durch bedrohliche Körperhaltung oder unangemessenen Tonfall. Auch hier gilt: Lassen Sie sich nicht darauf ein und bleiben Sie weiterhin im freundlichen Modus.

Ob eine Situation positiv gelöst wird, hängt maßgeblich vom **fünften Grundsatz der Kommunikation** ab.

Der fünfte Grundsatz der Kommunikation

Der Kommunikationsstil. Dieser sollte stets den Eindruck von „Augenhöhe“ vermitteln. Anweisungen, die dem Gegenüber keine Wahlmöglichkeit lassen, sorgen für dessen Unmut.

Was passiert: Das Gegenüber stellt für sich diese Wahlmöglichkeit wieder her, mit den Mitteln, die ihm zur Verfügung stehen, zum Beispiel, indem er sich Bitten widersetzt, sich beschwert oder empört.

Sie bleiben auf Augenhöhe mit Ihrem Gesprächspartner, indem Sie ihn um etwas bitten, statt Anweisungen zu geben. Sprechen Sie Ihr Anliegen ruhig und gelassen aus. Im besten Fall entsteht beim Patienten der Eindruck, dass sein Verhalten konstruktiv ist und er am Ende gut dasteht. So ist er motivierter, schwierige Situationen auszuhalten, die im Klinikalltag immer wieder vorkommen.

Wie spare ich Energie und Zeit im Umgang mit meinen Patienten?

Neben fehlenden Informationen, die den Ablauf der Behandlung behindern, gehört auch folgende Situation zum Alltag von Empfangspersonal: Patienten und Angehörige laden Ärger und Frust bei Ihnen ab. Die Folge sind Unmut und gereizte Diskussionen, die den Ablauf noch vor einer Behandlung stören.

Leider binden schlechte Erfahrungen mit unbequemen Patienten unsere Energie. Sie sehen die nach ihm Kommenden in schlechtem Licht, der Tag ist gelaufen, besonders frustrierende Fälle verfolgen Sie bis in die Nacht und rauben Ihnen den Schlaf. Ihre wertvolle Arbeitslust wird von unfairen Nörglern untergraben. Lassen sie nicht zu, dass extreme Situationen einen Großteil ihrer Kraft und Zeit rauben!

Schulwissen bringt Sie zurück auf den Boden der Tatsachen: Kennen Sie noch die Glockenkurve von Carl Friedrich Gauß? Sie zeigt die Normalverteilung von Ereignissen an. Setzen Sie „Normalverteilung“ mit „Patientenkontakte ohne emotionale Ausschläge“ gleich. Davon weichen 10 Prozent euphorisch erlebte Situationen und auch nur 10 Prozent als extrem negativ empfundene Situationen ab. Diese sollen Ihren Arbeitsalltag dominieren? – Das darf nicht sein!

Wechseln Sie die Perspektive und schalten Sie um auf „Energiesparmodus“: Konzentrieren sie sich auf die vielen unspektakulär verlaufenen Fälle. Tanken Sie Kraft aus Ihren besonders positiven Erfahrungen. Sie tun sich selbst und den Patienten damit einen großen Gefallen.

Ein Tipp für die Praxis: Notieren Sie Ihre positiven und negativen Fälle jeweils auf einem Blatt Papier. Sie werden erkennen, dass es von letzteren weitaus weniger gibt. Dieses Blatt zerreißen Sie, befördern es in den Papierkorb und vergessen es!

Stresssituationen vorbeugen – mit einer Fragen-Antworten-Liste

Ihre Geduld wird auf eine harte Probe gestellt, wenn Sie täglich die gleichen Fragen ungeduldiger Patienten beantworten müssen. Wappnen Sie sich gegen nervenaufreibende Situationen, indem Sie sie vorab strukturieren: Welche Fragen werden am meisten gestellt? Fertigen Sie mit Ihrem Team eine Liste der häufigsten Anliegen mit den entsprechenden Antworten an und legen Sie sich diese am Empfang bereit.

Liegt diese Liste vor Ihnen, werden Sie bemerken, dass es gar nicht so viele Fragen sind, die von Ihren Patienten immer wieder gestellt werden. Dank Ihrer neuen Antwortliste können Sie sich auf andere Dinge konzentrieren: im Dialog ruhig zu bleiben und sich nicht über die 101. Frage der gleichen Art aufzuregen. Sie sind nun besser vorbereitet auf Probleme und bleiben gelassen.

Ihre Freundlichkeit am Empfang ist das beste Aushängeschild Ihrer Klinik oder Praxis. Fühlt sich der Patient beim ersten Kontakt willkommen, nimmt er die darauffolgende Behandlung eher positiv wahr. Im Dialog mit schwierigen Patienten souverän zu bleiben, dient nicht zuletzt auch Ihnen selbst. Gelassenheit erhöht die Freude an der Arbeit – und Sie gehen am Ende des Tages zufriedener nach Hause. ■

Literatur

Watzlawick, P.; Beavin, J.; Jackson, D.: Menschliche Kommunikation: Formen, Störungen, Paradoxien. 12. Auflage Bern 2011

Pollak, K.: Durch Begegnungen wachsen: Für mehr Achtsamkeit und Nähe im Umgang mit anderen. München 2013

Weisbach, C.-R.; Sonne-Neubacher, P.: Professionelle Gesprächsführung: Ein praxisnahes Lese- und Übungsbuch. 7. Auflage München 2008

→ Diesen und weitere Artikel von Christiane Fruht finden Sie unter www.fruht-klinikberatung.de unter „Publikationen“.



Die Autorin

Christiane Fruht M. A., Kommunikationswissenschaftlerin und Psycholinguistin, Coach, Mediatorin, Trainerin für Führung, Kommunikation und Auftreten, berät und coacht Klinik-Teams dabei, ihre Zusammenarbeit zu optimieren. Neben ihrer langjährigen Beraterpraxis in der Wirtschaft kommt ihr dabei ihre 16-jährige Berufserfahrung als examinierte Krankenschwester, u. a. auf einer herzchirurgischen Intensivstation, zugute.

Christiane Fruht verfasst regelmäßig Fachartikel zu Brennpunktthemen rund um Kommunikation und Zusammenarbeit in Kliniken und Unternehmen.

Christiane Fruht // ERFOLGSDIALOGE //
www.fruht-klinikberatung.de