

Weltgesundheitstag – Kommunikation im Gesundheitswesen

Sehr geehrte Damen und Herren,

passend zum 07. April, dem Weltgesundheitstag, befasst sich unser aktueller Shortletter mit dem Thema **Kommunikation im Gesundheitswesen**. Für Ärzte, Apotheker, Pflegedienstleiter, Pharmaberater und Arzneimittel-Hersteller steht die Gesundheit der Menschen im Mittelpunkt.

Was beschäftigt genau die Patienten? Wie gelingt es Ärzten und Apothekern, in einen konstruktiven Dialog mit ihnen zu treten? Wie funktioniert die Kommunikation in Kliniken, Apotheken und Praxen zwischen Mitarbeitern und Vorgesetzten? Wie erreichen Pharmaberater gezielt und nachhaltig Ihre Kunden?

Wirksame Kommunikation ist gerade im medizinischen Bereich sowohl für das Patientenwohl und den Kundenkontakt als auch für das Arbeitsklima innerhalb des Unternehmens oder der Institution von entscheidender Bedeutung.

Sie lesen in der heutigen Ausgabe wichtige Tipps und Tricks zu Kommunikationsprozessen und -störungen im medizinischen Sektor, denn schon Albert Camus wusste:

„Wir müssen immer wieder das Gespräch mit unserem Nächsten suchen. Das Gespräch ist die einzige Brücke zwischen den Menschen.“

Inhalte:

- **PARLA**® Themenübersicht & Referenzen aus dem Gesundheitswesen
- **PARLA**® Artikel zum Thema „Kommunikation im Gesundheitswesen“
- **PARLA**® Buch-Tipps

[zu den Inhalten ...](#)

[zu den Inhalten ...](#)

[zu den Inhalten ...](#)

Viel Vergnügen beim Lesen!



Heike Heinemann-Schleger
Trainerin **PARLA**®

Bergstraße 132
69121 Heidelberg

Tel.: +49 6221 58 58 40

Fax: +49 6221 48 40 57

E-Mail: info@parla.de

Internet: www.parla.de

Themenliste & Referenzen aus dem Gesundheitswesen

Im Bereich Gesundheitswesen vertrauen uns seit vielen Jahren Kliniken und Firmen sowie Ärzte und Angestellte, wenn es um Training und Einzelcoaching geht.

Unsere Themenliste für den Bereich Gesundheitswesen

- Führungskräfte-Training
- Coaching zu Karrieresteps, Kommunikation und Stressbewältigung
- Moderne Korrespondenz- Pepp auf's Papier und Stil in die E-Mail
- Motiviert in die Zukunft- Ihr Team auf dem Weg nach vorn
- Präsentations- und Medientraining
- Konfliktklärungsmoderation

Interesse? Für weiterführende Informationen sprechen Sie uns gerne an!

Unsere Referenzen im Bereich Gesundheitswesen

- Klinikum Darmstadt
- Roche Diagnostics GmbH, Mannheim
- Agaplesion gAG
- CBM
- Diakoniekliniken Frankfurt
- KKH Freiberg
- Verschiedene Ärzte, Pflegedienstleiter und Verwaltungsangestellte in Kliniken

[nach oben ...](#)

Artikel – Kommunikation im Gesundheitswesen

Bereits H. Scholz wies auf Verständnisprobleme und Organisationsfehler und die damit verbundenen erheblichen Mängel im Gesundheitswesen hin. Die Folge sind frustrierte Therapeuten und Betreuer, sowie verunsicherte Patienten. Hier lesen Sie nun Tipps und Tricks für verschiedene Kommunikationsherausforderungen im medizinischen Bereich.

Patientenorientierte Gesprächsführung

Durch eine patientenorientierte Gesprächsführung ist es dem Arzt, Apotheker oder Pflegepersonal leichter möglich, Vertrauen in das Fachpersonal zu gewinnen. Doch eine gute und offene Kommunikation mit dem Patienten hat noch einen weit wichtigeren Effekt, wie schon mehrfach wissenschaftlich nachgewiesen wurde. So fanden beispielsweise die Ärzte des Tumorzentrums München in einer Untersuchung heraus, dass sich mangelhafte Kommunikation negativ auf den Krankheitsverlauf auswirkt. Das persönliche Gespräch zwischen Arzt, Apotheker, Pflegepersonal und Patient ist also essentiell, damit sich kranke Menschen wohlfühlen und den Eindruck gewinnen, dass sie in guten Händen sind. Nur aus diesem positiven Gefühl heraus kann ein erfolgreicher Genesungsprozess entstehen.



© Microsoft Office Images

Einige Tipps, wie ein sinnvolles patientenorientiertes und zufriedenstellendes Gespräch aussehen könnte, lesen Sie in diesem Shortletter.

Tipp 1: Gesprächsstruktur & Partnerschaftlichkeit

Geben Sie Ihrem Gespräch eine Struktur und überlegen Sie im Vorfeld, welcher Aufbau Ihren Zielen dient. Mögliche hilfreiche Fragen sind: „Wo stehen Sie?“, „Wo wollen Sie hin?“, „Wie kann eine mögliche Lösung aussehen?“ Nehmen Sie Ihren Patienten als Partner ernst. Nur so können Sie sicher gehen, die notwendige Ernsthaftigkeit in das Gespräch einzubringen. Eine angenehme Atmosphäre dient immer dem Gesprächsziel.

Tipp 2: Verständliches Formulieren & Macht der Sprache

Häufig fühlen sich Patienten wegen der unverständlichen medizinischen Fachsprache und den unbekanntem lateinischen Begriffen unsicher und in ihren Ängsten nicht ernst genommen. Abweisungsstrategien wie Hinhalten, Überfahren, Bagatelisieren, oder Nichtbeachten verunsichern Patienten zusätzlich. Durch positive und leicht verständliche Wortwahl aus der Erlebniswelt eines Laien, finden Sie einen direkten Zugang zu Ihren Patienten und

erleichtern somit auch das Verständnis für medizinische Vorgänge. Beispiele und Bilder erleichtern das Verstehen und beteiligen den Patienten aktiv am Genesungsprozess. George Bernard Shaw bringt es auf den Punkt:

„Hohe Bildung kann man dadurch beweisen, dass man die kompliziertesten Dinge auf einfache Art zu erläutern versteht.“

Tipp 3: Spiegeln & empathisches Zuhören

„Spiegeln“ bezeichnet eine Gesprächstechnik, bei der ein aktiv und empathisch Zuhörender dem Sprechenden gegenüber das wiedergibt, was er hört und verstanden hat - ohne es zu werten, kommentieren oder kritisieren. Dieses Werkzeug dient zur Verbesserung der Kommunikation, weil es dabei hilft, Missverständnisse zu meiden und die Sachlage in Ruhe zu klären. Zudem zollen Sie mit dem aktiven Zuhören Respekt und zeigen Wertschätzung. Damit stärken Sie die Beziehung zwischen Fachpersonal und Patient. Das aktive Zuhören eröffnet die Möglichkeit, dem Patienten zu signalisieren, dass der Arzt, Apotheker oder Pfleger den Sprechenden versteht und sich in seine Lage hineinversetzt. Für den Arzt stellt das sogenannte Spiegeln eine methodisch klare Form der patientenzentrierten Gesprächsführung dar und ermöglicht darüber hinaus den richtigen Umgang mit Nähe und Distanz zum Patienten.

„Wenn ich Dich bitte, mir zuzuhören und Du fängst an, mir Ratschläge zu geben, dann tust Du nicht, worum ich Dich bitte!“ (unbekannter Autor)

[nach oben ...](#)

Kommunikation zwischen Pharmaberatern und Ihren Kunden



© Microsoft Office Images

Die Healthcare-Industrie erwartet von Pharmaberatern und Referenten fachliche Kompetenz und Know-how sowie Flexibilität. Gerade als Berater und Verkäufer im Gesundheitssektor ist es elementar, wirksam mit Kunden und Lieferanten zu kommunizieren und sich exakt in deren Bedürfnisse hineinzuversetzen.

Tipp 1: Empfängerorientiert kommunizieren

Es ist ein großer Unterschied, ob Sie einem Apotheker oder einem Patienten ein neues Präparat erklären müssen. Machen Sie sich vor Beginn des Gesprächs bewusst, mit wem Sie es zu tun haben. Eine exzellente Vorbereitung der Gespräche ist in jedem Fall unabdingbar. Machen Sie sich klar, welche Vorteile und welchen Nutzen das Produkt im Vergleich zu anderen hat. Je mehr Sie über Ihr Gegenüber, seine Ziele, Wünsche sowie seinen Background kennen, desto eher gelingt Ihnen eine empfängerorientierte Kommunikation.

Versuchen Sie beispielsweise herauszufinden, ob Ihr Gesprächspartner Argumente oder Fakten hören will, oder ob emotionale Inhalte besser ankommen. Vertrauen Sie nach guter Vorbereitung im Gespräch auf Ihr Bauchgefühl sowie Ihre Erfahrung und halten Sie nicht steif an Gesprächs- bzw. Ablaufskripts fest. Es ist essenziell für den Gesprächserfolg, auf Ihren Gegenüber einzugehen und flexibel auf Unvorhergesehenes reagieren zu können.

Tipp 2: Der Ton macht die Musik

Erfolgt schon der erste Kontakt im „falschen Ton“, können die Verhandlungen, unbeachtet Ihrer Kompetenz, beendet sein, ehe sie begonnen haben. Je mehr Sie sich für den Menschen am anderen Ende der Leitung interessieren, desto freundlicher und aufmerksamer werden Sie klingen. Achten Sie in jedem Falle auf Ihren Verhandlungs- und Kommunikationsstil und passen Sie ihn Ihrem Gegenüber und der Situation an. Bleiben Sie auch bei schwierigen Gesprächen stets höflich und kommunizieren Sie mit Wertschätzung und Respekt. Ihre Stimme und Gestik sollte das Gesagte hierbei authentisch unterstützen. Ihr Gesprächspartner wird merken, wenn Sie Respekt, Problemlösungswille und Verständnis heucheln. Unterschätzen Sie nie den hohen Anteil an Sympathie und Bauchgefühl bei Abschlussentscheidungen.

Tipp 3: Nutzen kommunizieren

Ihr Kunde orientiert sich an seinem Nutzen, den er von Ihnen und Ihren Produkten erhalten kann. Es soll Ihren Gesprächspartnern etwas bringen, mit Ihnen zu kommunizieren. Sagen Sie Ihrem Kunden direkt, was es ihm nützt, Ihnen zuzuhören, denn damit wecken Sie seine Aufmerksamkeit und sein Interesse. Interessieren statt informieren ist hier die Devise.

[nach oben ...](#)

Kommunikation zwischen Führungskräften und Mitarbeitern im Gesundheitssektor

Um die Arbeitskraft des medizinischen Teams zu optimieren und somit beste Ergebnisse in Kliniken, Praxen und Institutionen zu erzielen, ist eine effektive Kommunikationskultur von immenser Bedeutung. Damit Mediziner, Verwaltungsangestellte, Abteilungsleiter, Stationsdienste, Pflegedienstleitung und deren Stellvertreter optimal zusammenarbeiten, ist gezielte Kommunikation und Kooperation von unschätzbarem Wert.

Tipp 1: Durch Wissen konfliktfreier und effizienter kommunizieren

Die Unterschiedlichkeit der Aufgaben und Zielsetzungen der einzelnen Mitarbeiter aus den verschiedenen Fachbereichen und Hierarchieebenen eines Krankenhauses produziert Stereotypen. Diese Stereotypen rufen in der täglichen Klinikkommunikation Konflikte und Missverständnisse hervor. Generieren Sie Wissen über die Zielsetzungen und Tätigkeitsabläufe anderer Berufsgruppen bzw. Ihrer Vorgesetzten und Untergebenen. Dieses Wissen, erarbeitet beispielsweise durch Workshops, abteilungs- und hierarchieübergreifende Projekt- oder Arbeitsgruppen, wird Ihnen helfen, reibungsloser und mit Verständnis für die Situation des anderen zu kommunizieren.



Tipp 2: Vermeiden Sie das „Stille Post“-Syndrom

Eine reibungslose und konfliktarme interne Kommunikation, über Hierarchieebenen und Abteilungen hinweg, lebt von klar definierten Kommunikationswegen. Wer wild „drauflos“ kommuniziert und vielleicht sogar unehrlich ist, verliert. Vermeiden Sie, dass Kommunikation zum unkontrollierten Selbstläufer wird. Helfen kann es, sich folgende Fragen zu stellen: Wer muss zu welchem Zeitpunkt über welche Information verfügen? Wer informiert wen? Welches Ziel verfolge ich mit dieser Information? In welcher Form und mit welchem Umgangstil soll Kommunikation stattfinden? Interessant ist sicher auch, wie neue Medien die Kommunikation erleichtern können. Neben dieser strukturellen Herangehensweise ist Ehrlichkeit ein bedeutender Faktor. Vermeiden Sie unbedingt Vertrauensverlust und Frustration durch Unehrlichkeit oder falsche Informationsweitergabe.

„Jede kleine Ehrlichkeit ist besser als eine große Lüge.“ (Leonardo da Vinci)

Tipp 3: Feedbackkultur

Effiziente Zusammenarbeit sowie Mitarbeiter- und Teamentwicklung lebt von kontinuierlicher Weiterentwicklung. Weiterentwickeln kann sich nur, wer sich selbst und andere reflektiert. Implementieren Sie standardisierte Wege und Umgangsformen für konstruktives Feedback in den Arbeitsalltag Ihres Teams. Kontinuierliches Feedback, sowohl von Untergebenen zu Vorgesetzten, als auch umgekehrt, sollte Teil aller Arbeitsprozesse sein. Neuere Methoden wie beispielsweise das 360°-Feedback können hier das klassische Mitarbeitergespräch ergänzen. Trainieren Sie gezielt Konflikt- und Feedbackfähigkeit und ermutigen Sie Ihr Team, diese Feedbackkultur zu leben. Nehmen Sie sich Zeit für dieses Thema und überlegen Sie, ob Workshops oder Arbeitsgruppen bei der Umsetzung und Einführung helfen können.

[nach oben ...](#)

Autor



Heike Heinemann-Schleger

Trainerin **PARLA**®

Bergstraße 132
69121 Heidelberg

Tel.: +49 6221 58 58 40

Fax: +49 6221 48 40 57

E-Mail: info@parla.de

Internet: www.parla.de

Heidelberg, 04. April 2012

Sie möchten keine weiteren Informationen erhalten, dann schreiben Sie uns bitte eine E-Mail an info@parla.de oder kontaktieren uns telefonisch unter 06221/585840.