do's

Jennifer Schmidt-Fleischer

Im Beruf eines Arztes ist es obligat,
dass man stets für Patienten steht parat.
Doch ist es nicht immer leicht eine gute Beziehung zu kreieren,
ohne gleich sich selbst und die Beherrschung zu verlieren.
Drum gebe ich dir hiermit ein paar Tipps,
wie du den Arztalltag überstehst - auch ohne Schwips ;)

Es gibt Patienten, die kommen herein
und fangen gleich darauf an dich anzuschrei'n.
Sie sind wütend, laut und aufgebracht,
handeln absolut ohne Bedacht.
Doch du, mit dickem Fell und mentalem Visier,
weißt genau: „diese Wut - sie gilt nicht mir!"
Deswegen entgegne ihnen ruhig und verständnisvoll,
so wird eure Beziehung schnell vertrauensvoll.
Versuche zudem stets den Grund für diese Emotion zu hinterfragen,
denn erst dann kannst du den Patienten eine adäquate Therapie vorschlagen.

Es gibt Patienten, die sind nicht mehr ganz in unserer Welt,
sondern eher in ihrer - weil es ihnen dort gut gefällt.
Diese Welt ist ihnen sehr vertraut,
sie haben sich dort ihr eigenes Umfeld aufgebaut.
Eine Kommunikation fällt dann oft schwer,
denn du stößt bei diesen Patienten häufig auf viel Gegenwehr.
Doch wenn du versuchst, in ihre Welt mit einzutauchen -
ganz unauffällig, sanft und ohne Fauchen -
dann wirst du deine Ziele schnell erreichen
und ein vorbildlicher Arzt sein, ohnegleichen.

Es gibt Patienten, denen ein schweres Schicksal droht.
Sie fühlen sich aus dem Leben gerissen und stecken in großer Not.
Oft kann man ihre Angst mit bloßen Augen erkennen.
Die Gedanken im Kopf dieser Patienten beginnen zu rennen.
Es liegt an dir, als Arzt, ihnen schlechte Nachrichten zu übermitteln.
Das ist eine Bürde, die man erhält, zusammen mit den weißen Kitteln.
Für diese schwere Aufgabe habe ich keine Standardlösung parat,
denn es zählt in diesem Fall nur das, worum der Patient dich bat.
Kündige eine schlechte Diagnose an und sprich verständlich.
Ohne etwas zu verschönern - das Leben ist endlich.
Sei wachsam dafür, was dein Patient jetzt benötigt.
Erklärungen, Ruhe, Wut oder Tränen - alles ist möglich.
Doch am wichtigsten ist: Zeige ihm, er ist nicht allein!
Ihr geht diesen Weg zusammen - gemein.

Es gibt Patienten, die machen das, was sie wollen,
ohne dir auch nur ein Fünkchen Anerkennung zu zollen.
Sie sehen dich an und stellen dich infrage,
denken sich, DU seist doch nicht Herr der Lage.
Da kann ich nur sagen: lächle es weg und nimm es nicht persönlich,
bei diesen Patienten ist der Antrieb die Angst für gewöhnlich.
Du weißt, was du kannst, hast gut studiert,
drum versichere dein Können - schon ist die Aufgabe absolviert.

Es gibt Patienten, die handeln nicht so, wie es abgemacht war.
Verfolgen weiter ihren Trott und sehen keine Gefahr.
Sie empfinden deine Therapie zu aufwendig oder unwirksam,
distanzieren sich von deinen Ansichten ganz langsam.
Das kann dich als Arzt ganz schön frustrieren,
du willst doch nur die effektivste Therapie für Patienten garantieren.
Doch nicht immer ist das Beste für jedermann gleich,
es ist ja auch nicht jeder dick/dünn, groß/klein, arm oder reich.
Drum arbeite stets patientenorientiert und informativ,
so ist die Chance sehr hoch, dass deine Patienten handeln kooperativ.

So ein Arztalltag kann ganz schön überwältigend sein,
da hilft am Abend manchmal nur noch Wein.
Leistungsdruck, Überstunden und große Verantwortung gehen einher,
das alles mit dem restlichen Leben zu vereinbaren fällt oft schwer.
Freizeit, Familie und Freunde kommen häufig zu kurz,
da kann er nur noch ein Stolpern entfernt sein, der große Sturz.
Drum sorge für Ausgleich und gute Balance,
dann wirst bereit sein für deine große Chance.

Ein wichtiger Baustein fürs Arzt Sein ist gute Kommunikation.
Damit fällt vieles leicht und wie das geht, das weißt du nun schon.
Und kommst du doch mal nicht weiter, nur Stück für Stück,
dann erinnere dich: Kommunikation ist der Schlüssel zum Glück.

- Mit Empathie reagieren, „verstehen wollen", dazu auch aktiv zuhören
  - ➔ Lesen, was hinter der Wut steckt, dazu auch nachfragen!
  - ➔ Negative Informationen wie z.B. Wut erlauben und diese nicht bewerten
- Wahrgenommenes aussprechen und Verständnis zeigen
- Bereitschaft zum Zuhören signalisieren, Unterstützung anbieten
- Auf respektvollen Umgang hinweisen
- Floskeln vermeiden z.B. „Es gibt keinen Grund, sich aufzuregen", „Das wird schon wieder"

- Gefühle des Patienten ernst nehmen
- empathischer Umgang, jedoch trotzdem auf professioneller Ebene
  - ➔ Eigene Gefühle zurückstellen
- Lebensrealität, Wertvorstellungen und Lebensbedingungen des Patienten immer im Hinterkopf behalten
- konkrete Beschreibungen, jedoch sparsam mit Fachtermini umgehen
- klare Instruktionen und Zielformulierungen ggf. bildliche Sprache verwenden
- realistische Ziele setzen
- motivieren, vor allem durch positive Beispiele

- vorher ankündigen
- Emotionen verstehen, mit Empathie aufnehmen
- Fragen, was gebraucht wird z.B. jemanden kontaktieren
- Klarmachen, dass Unterstützung da ist, Sicherheit durch Verfügbarkeit signalisieren
- Frühen Tageszeitpunkt wählen und genug Zeit einplanen
- Zeitdruck vermeiden
- Angenehme Umgebung mit genug Privatsphäre schaffen
- Wahrheiten aussprechen
- ggf. Unterstützungen leisten
-nachfragen, ob wirklich verstanden wurde
- Über Ängste und Sorgen des Patienten kommunizieren

-nichts persönlich nehmen
- eigene -Kompetenzen und Fähigkeiten erkennen und verdeutlichen

- Patienten sollen im Alltag medizinisch gewünschtes Verhalten anwenden
  - ➔ Ausführliche Kommunikation über Ursachen, Ansatzpunkte, und Risiken bei Nichteinhaltung, um Verständnis bei Patient zu schaffen
- Wirksamkeit der Therapie besprechen, in Verhältnis zu Risiken stellen - Glaubenssätze und Wertevorstellungen des Patienten berücksichtigen
- konkreten Bezug zur Situation / Gesundheitszustand des Patienten nehmen
-nicht mit Informationen belasten

- auf eine gute Work-Life Balance achten
- sich der Verantwortung bewusst werden
- intra- und inter-Rollenkonflikt
-ärztlicher Ethos
-Niederlagen akzeptieren und lernen , damit umzugehen

Kommunikation ist eine der wichtigsten Kompetenzen des Arztes
- ➔ Gestaltung einer tragfähigen Arzt-Patienten-Beziehung
- ➔ wesentlicher Beitrag zur Diagnose-Stellung, auch zur Prävention und als Therapie

Hier reißen

don't's

Paula Liedtke

Es gibt einfach ein paar Sachen,
die sollte man – grade als Mediziner – nun wirklich nicht machen.
Angefangen bei: „Sie sind also immer noch so dick?
Haha, tja dann hilft wohl nur noch der Strick".

Ebenso zu den No Go´s gehören Anamnesegespräche auf einem lauten Flur,
Ablenkungen, Unterbrechungen und der ständige Blick auf die Uhr.
Den Patienten zu verängstigen und zu Therapien zu zwingen
Lassen die Genesung meist scheitern und nicht wie gewünscht gelingen.

Und auch das Vokabular der Doktoranden
Wird von den meisten nicht direkt verstanden:
„Neben einer akuten Endokarditis hat ihr Ventriculus sinister eine Dilatation",
„Und was heißt das jetzt?!" – „In zwei Wochen ist für sie Endstation".

Es gibt also viele Fehler in der Kommunikation
Und nur einige davon sind Ungeduld, Gleichgültigkeit oder Hohn.
Wie man das ganze richtig macht
Wird euch in den „Do´s der Kommunikation" nähergebracht.

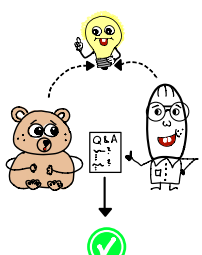
-Patienten verurteilen/ werten
- unrealistische Ziele setzen

- sich nicht vorstellen
- Gespräche unter Zeitdruck führen
- Störungen während des Gesprächs
- Unterhaltung an unangemessenen Orten ohne Einhaltung der Privatsphäre
- Patienten unterbrechen
- zu schnelles Reden
- zu viel Distanz zeigen
- über den Kopf des Patienten hinaus Entscheidungen treffen
  - ➔ den Patienten zu etwas „zwingen"
- unklare Zielformulierungen!

-Überwältigung mit Fachsprache oder Menge der Informationen
-Nicht auf die Äußerungen des Gesprächspartners eingehen
-Fragen des Patienten übergehen
-falsche Versprechungen oder Hoffnungen geben
-Patienten ausschließen, außen vorlassen
- Angst beim Patienten erzeugen

-auf den Patienten herabschauen bzw. die eigene Autorität in den Vordergrund stellen
- Bagatellisieren der Gefühle und Sorgen des Patienten
- Missachtung der Schweigepflicht
  - ➔ Gespräch wird grundsätzlich erst mit dem Patienten geführt
-dem Patienten zu nahekommen
- unempathisches Verhalten

<u>Weitere Fehler der Kommunikation:</u>
- Aussagen des Patienten persönlich nehmen
- auf Provokationen oder Schimpfwörter eingehen oder selbst mit Wut reagieren!
- den Ärger des Patienten bewerten
- sich von eigenen Gefühlen mitreißen lassen
-Patienten anlügen, um ihn zu „schützen"



„Diese Gedichtsanalyse soll euch auf kreative Art und Weise helfen, die Arzt-Patienten-Beziehung, leichter zu begreifen"
Zainab Abbas, Yade Sonkaya, Aleyna Tümay