



oder Angehörige mit Schmerzen, Unwohlsein, Stress, Angst,... in unser Sprechzimmer kommen, kann es schwierig werden. Wir sind zudem auch nicht frei von Gefühlen (Zeitdruck, Stress, frühere Vorfälle, Müdigkeit, private/berufliche Sorgen, Überforderung) und/oder es besteht eine schwierige Grundvoraussetzung für ein Gespräch (am Empfang, Freitagabend, «dazwischen», etc.).

Je nach Gefühlen sind unterschiedliche Forderungen von Seiten des Patienten vorliegend:

- Angst: Sicherheit
- Scham: Intimsphäre
- Mutlosigkeit: Erfolgserlebnisse
- Wut: Ernst nehmen
- Misstrauen: Kontrolle

Trotz aller Bemühungen kommt es immer wieder zu schwierigen Gesprächen, privat wie auch beruflich. Sie sind herausfordernd, emotional belastend und fallen uns schwer/sind unangenehm. Sie treten täglich auf, nicht nur beruflich, aber auch privat. Solange Emotionen unkontrolliert sind, kann kein sinnvolles Gespräch geführt werden. Deswegen erfordern diese Gespräche besonders viel Geduld, Verständnis und Kompromissfähigkeit und eine respektvolle und einfühlsame Kommunikation ist notwendig

Einige Kommunikationstechniken

- Aktives Zuhören vertieft Beziehungen, weckt Vertrauen, vermeidet Missverständnisse und verringert Anspannung und Stress. Zudem stärkt es das Selbstvertrauen von PatientIn und ÄrztIn.

- Du-ich-Botschaft: Durch das Verwenden von sogenannten Ich-Botschaften werden Situationen, Gefühle etc. beschrieben ohne negative Bewertung. Es ist eine neutrale Überbringung eines Wunsches/Information, die keine verletzende Absicht hat. Durch Du-Botschaften entstehen Vorwürfe, Schuldgefühle und wird oft als Kritik/Ablehnung/Tadel verstanden. Darunter kann sich der Widerstand erhöhen, da die Botschaft bestrafend empfunden wird.

Gesprächsmemo:

- Aktives Zuhören
- Wiederholen
- Empathie zeigen
- Ich-Botschaften
- W-Fragen (wer, wie, was, weshalb, warum?)
- Zusammenfassen
- Lösungsorientiert sprechen
- Gemeinsame Interessen betonen
- Bei Emotionen Pause einlegen
- Positive Körpersprache
- (Gesprächsvorbereitung)
- Keine Schuldzuweisungen oder Belehrungen

Situation entschärfen:

Sollte eine Situation doch eskalieren, können folgende Vorschläge hilfreich sein:

- Durchatmen!
- Interesse/Verständnis zeigen
- Emotionen ansprechen und vom Thema trennen, sachlich bleiben
- Respektvollen und konstruktiven Umgang ansprechen
- Lösungen anbieten, ev. Bedenkzeit anbieten
- Mehr Zeit für schwierige Patienten einplanen
- Eigene Mimik, Tonfall, Körperhaltung und Gestik beachten
- Ruhiger Raum fürs Gespräch suchen ■

Quellenangabe

- Kommunikation und Umgang mit Patienten, Medizinischer Lehrmittelverlag Bieri & Weder, Schülerausgabe ISBN 978-3-9524361-2-7, Lehrkraftausgabe ISBN 978-3-9524361-3-4

Das sagt die Spezialistin

Claudia Kandalowski

Expertin Personal- und Kulturentwicklung, Coaching & Beratung, Ausgebildete Mediatorin KSfM

Als Personalentwicklerin u.a. in Hausarztpraxen empfehle ich den mediativen Ansatz, um die Kommunikation im Team und mit den Patient:innen zu verbessern. Wichtig zu wissen: Man muss keine Mediationsausbildung haben, um diesen Ansatz zu erlernen. In der Hausarztpraxis kann jeder von mediativen Techniken profitieren, um die Kommunikation zu stärken und das Arbeitsklima zu verbessern. Mediation fördert das gegenseitige Verständnis und erweitert die Perspektiven aller Beteiligten, was zu einem harmonischeren Miteinander führt. Ein gut funktionierendes Team ist die Basis für erfolgreiche Kommunikation. Neben fachlicher Kompetenz spielen emotionale Intelligenz und gegenseitige Unterstützung eine zentrale Rolle. Mediation hilft, Konflikte frühzeitig zu erkennen, Aufgaben klar zu verteilen und Missverständnisse zu vermeiden. Den Praxisinhaber*innen kommt eine Schlüsselrolle zu, indem



sie klare Kommunikationsstrukturen etablieren und ihre Teams dabei unterstützen. Ein Arbeitsumfeld, das von Offenheit, Vertrauen und gemeinsamer Verantwortung geprägt ist, fördert sowohl die Qualität der Patientenversorgung als auch die Zufrie-

denheit des Teams. Mediation und gezielte Kommunikationsförderung sind wesentliche Schritte, um den Herausforderungen des modernen Gesundheitswesens gerecht zu werden und die bestmögliche Versorgung zu gewährleisten.

Mediation in der Hausarztpraxis: Hinter Forderungen und Beschwerden steckt mehr

Forderungen nach «mehr Gehalt» oder «mehr Wertschätzung» sind in Hausarztpraxen häufig zu hören. Doch was steckt dahinter? In der Mediation geht es z.B. darum, das Thema zu erfassen, die Interessen und Bedürfnisse zu erkennen und passende Lösungen zu finden.

Mehr Gehalt – Was ist das wirkliche Bedürfnis?

Oft wird eine Gehaltserhöhung gefordert, aber oft geht es nicht nur um das Finanzielle. Häufig verbirgt sich dahinter der Wunsch nach:

- **Einbindung in Verantwortung:** Eine MPA soll eine andere MPA ungefragt einarbeiten. Es wäre ihr wichtig gewesen, in die Entscheidung einbezogen zu werden.
- **Weiterbildungsmöglichkeiten:** Eine MPK möchte eine Fortbildung besuchen, kann sich diese aber nicht leisten.

Was verbirgt sich hinter der Forderung nach mehr Wertschätzung?

Wertschätzung – mehr als nur Worte

«Ich wünsche mir mehr Wertschätzung» ist eine häufige Forderung, die aber viele verschiedene Bedeutungen haben kann:

- **Der eigene Geburtstag:** Eine MPA bringt Gipfeli mit, weil sie Geburtstag hat, aber niemand hat an ihren Tag gedacht.
- **Das Zugehörigkeitsgefühl:** Eine MPK muss aufgrund begrenzter Ressourcen oft alleine in die Mittagspause gehen und fühlt sich vom Team ausgeschlossen.

Patientenbeschwerden – Das wahre Anliegen verstehen

Patientenbeschwerden, z.B. über lange Wartezeiten, gehen oft über das blosses Warten hinaus.

Mögliche Ursachen können sein:

- **Ängste oder Sorgen:** Patienten fühlen sich ängstlich oder unsicher und warten deshalb mit grösserer Unruhe.
- **Unklare Kommunikation:** Oft geht es um den Wunsch nach mehr Informationen und Verständnis über die Behandlung, um nicht das Gefühl zu haben, «vergessen worden zu sein».

Übersetzung – die wahre Bedeutung erkennen

Die Kenntnis und Anwendung von Mediationstechniken sind sehr hilfreich und nützlich. Durch das Verständnis der zugrundeliegenden Interessen und Bedürfnisse können nachhaltige Lösungen gefunden werden, die sowohl das Praxispersonal als auch die Patienten zufrieden stellen. Nicht nur hören, was jemand wie sagt, sondern versuchen zu verstehen, was wirklich gemeint ist.