

Ja – da wurde nicht zu viel versprochen!

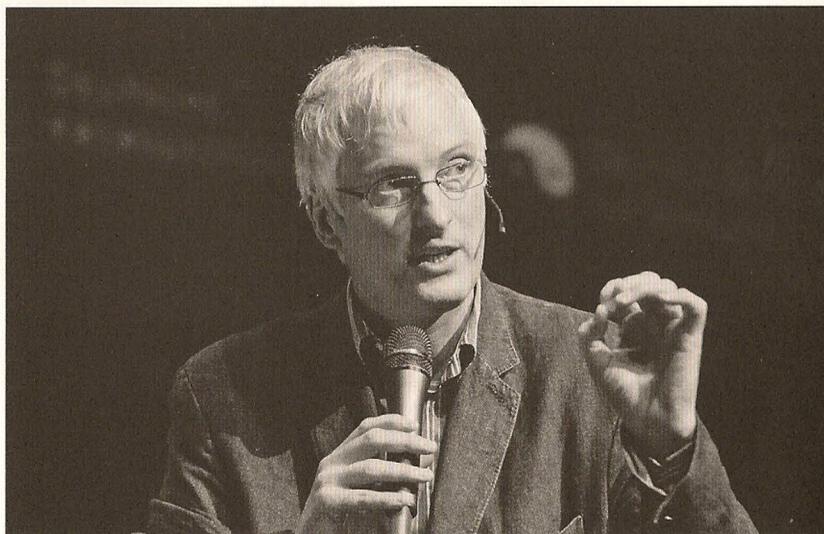


Der im «bazillus» und im Intranet angekündigte Vortrag des Kommunikationsexperten Prof. Dr. med. Matthias Volkenandt war ein exzellenter Leckerbissen. Mit seinen beinahe kabarettistischen Fähigkeiten

zog er uns alle sofort in seinen Bann. Ich habe selten so viel gelacht und erst noch so viel gelernt, und das in nur einer Stunde!

Klar, brauchbar und sofort umsetzbar waren seine Anregungen, wie beispielsweise auf die Ängste unserer

Patientinnen und Patienten eingegangen werden kann. Nicht sagen: «Sie haben Angst vor der Chemotherapie? – Das brauchen Sie nicht, es gibt heute gute Medikamente gegen die Übelkeit», sondern durch aktives Zuhören – zuerst schweigen und dann gezielt fragen – den eigentlichen Sorgen auf den Grund gehen. «Was meinen Sie? Was genau macht Ihnen Angst?», oder «Wie kommt es, dass Sie Angst haben?», mit dem Ziel, dass die eigentlichen Ängste formuliert werden. Prof. Volkenandt sprach von «tanzen», einem Sich-aufeinander-Ein-



Prof. Dr. med. Matthias Volkenandt

spielen der Gesprächspartner, um dabei Schritt für Schritt die wahren Bedenken des Gegenübers herauszuzickeln. Erst danach soll, bevorzugt in Frageform, ein Vorschlag vorgebracht oder das eigentliche Fachgespräch begonnen werden. Beispielsweise: «Würde es Ihnen helfen, wenn ...?»

Das alles brauche nicht mehr Zeit, behauptet Prof. Volkenandt, und seine Erklärungen sind einleuchtend. Vielmehr sei es so, dass der fachliche Inhalt des Gespräches danach viel schneller ankomme und sich das Gegenüber ernst genommen und verstanden fühle. Patientinnen und Patienten wünschten sich eine empathische Ebene mit den Fachpersonen: «Endlich ein Arzt oder eine Pflegefachperson, welche mir zuhört und mich versteht ...»

Es ist dringend nötig, dass wir uns immer wieder bewusst um die Kommunikation kümmern, ist doch das Gespräch die wichtigste und häufigste Handlung im Gesundheitsbereich und beeinflusst das Befinden der Patientinnen und Patienten massgeblich. Wie sagte Prof. Volkenandt etwas provokativ? «Jeder Staubsaugerverkäufer erhält Unterricht in Gesprächsführung mit schwierigen Kunden – nur wir im Spital nicht.» Ja – und dieser begnadete Mann sollte definitiv nicht nur ein Buch über Kommunikation schreiben, sondern eine ganze DVD-Reihe herausgeben. Ich hätte ihm noch lange zuhören können ...

Einen riesigen Applaus und Dank an die Organisationsverantwortlichen!

*Esther Meier-Hanhart
Pflegefachfrau NBS*