Guten Tag!

Umgang mit „schwierigen“ Patienten

Die Lehre der Gelassenheit

2. Symposium für medizinische Fachangestellte

Mindelheim, 14.03.20

2 Change

Karin Probst

Zert. Systemischer Business Coach FU Berlin

Stress-und Burnout-Präventionsberaterin

Führungskräfteentwicklung seit 1998 für internationale Unternehmen wie u.a. Bosch, Roche, GE, Siemens, Deutsche Bank, Zeiss, MAN, Porsche

Lehrtrainerin u.a. an der Hochschuldidaktik der Universitäten und Dualen Hochschulen Baden Württemberg, German Graduate School of Management und der Alanus Hochschule

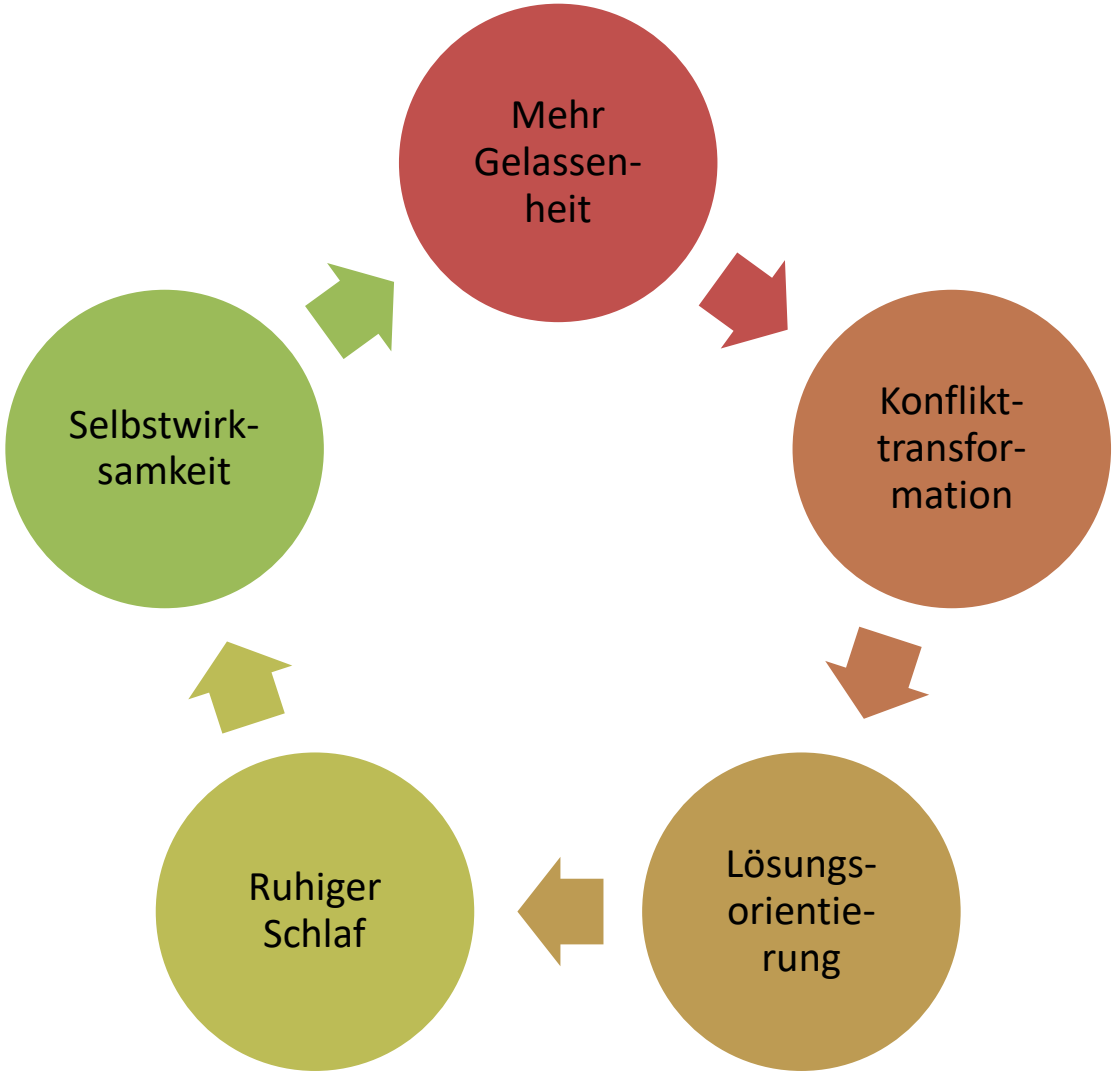
Gründung und Vorstand KompetenzNetz Burnout e.V.

Bis 1994 Schauspielstudium, Schauspielerin und Regisseurin an führenden Theatern

Leitung Studiengang Theaterpädagogik an der Akademie für darstellende Kunst, Ulm

Mitherausgeberin Thieme Verlag

Ziele


Mehr Gelassen-heit
Konflikt-transfor-mation
Lösungs-orientie-rung
Ruhiger Schlaf
Selbstwirk-samkeit

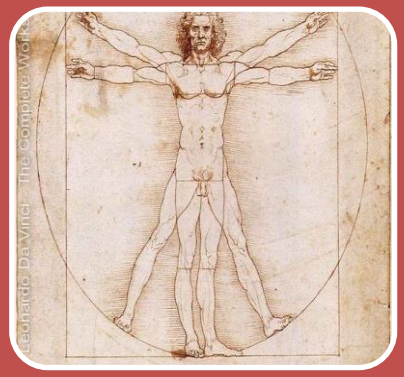
Wunderfrage

- **Woran könnten Sie erkennen, dass Sie ab heute noch gelassener und besser mit „Schwierigen Patienten“ umgehen könnten?**
- **Was genau wäre dann eigentlich anders?**

Gelassene Kommunikation

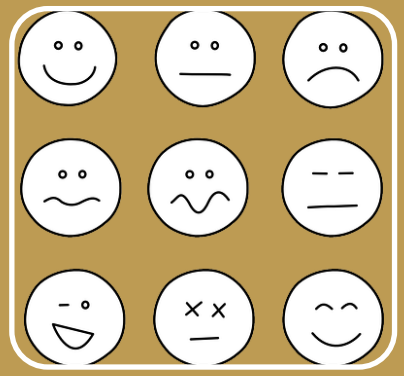
Ich freue mich, wenn ich im Stau stehe,
weil, wenn ich mich nicht freue,
steh ich dennoch im Stau.

Nach Karl Valentin



Neocortex / Großhirn

- Meister der körperlichen, emotionalen und intellektuellen Bereiche
- Einfühlung, Entscheidungskraft, Ziele, Sprache, Imagination, Auswertung von Informationen, Reflexion, Beherrschung von Impulsen, Arbeitsspeicher, Reaktionsflexibilität, Schaltkreis des Friedens
- 30 Milliarden Nervenzellen, Lernen, Anpassung, Einsicht



Das emotionale Gehirn

- **Limbisches System:** Angst, Fight- Flight, Macht, Hass, Sorgen, Ziel: Bedrohung auslöschen, emotionales Machtzentrum
- **Amygdala**: Angstreaktion, Erinnerung an Angst Aufmerksamkeitsneigung zur Bedrohung, Reaktionszeit 2 x schneller als Neocortex

Reptilienhirn

- Überleben sichern: Vegetative Prozesse, Instinkt, Reflexe, Sinneswahrnehmung, Bauchgefühl, Intuition
- Stress, „primitive“ Antworten, überleben
- Der unbewusste Körper: im Augenblick, Aufmerksamkeit auf „da draußen“, Jagd

Was ist eigentlich Stress?

Stress ist ein subjektiv unangenehmer Spannungszustand,

- der aus der Befürchtung entsteht, eine Situation nicht ausreichend bewältigen zu können
- der aus einer Bewertung entsteht, dass das IST abweicht von dem, wie es sein SOLLte
- in dem wichtige Bedürfnisse als bedroht erfahren werden (wie z.B. Wertschätzung, Qualität, Zugehörigkeit, Sinn, Selbstwirksamkeit, Harmonie…)
- in der unser Körper das Geschehen als lebensbedrohlich einstuft und durch Körperkraft, statt durch Einfühlung, Beziehung oder Kognition, die Situation regulieren möchte.

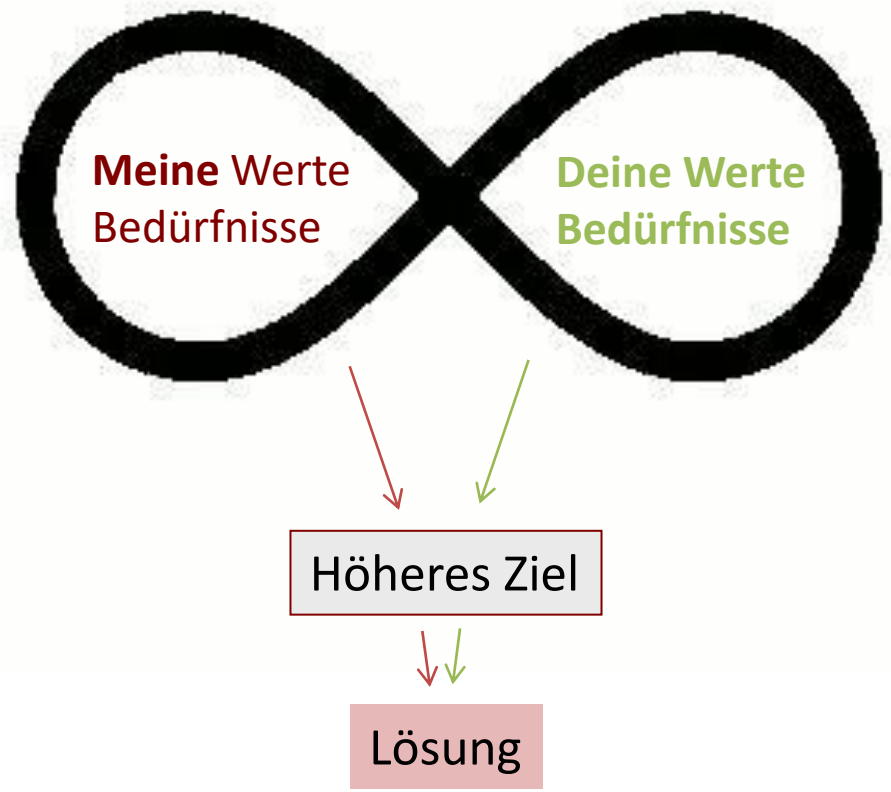
2 change

Empathie für Bedürfnisse

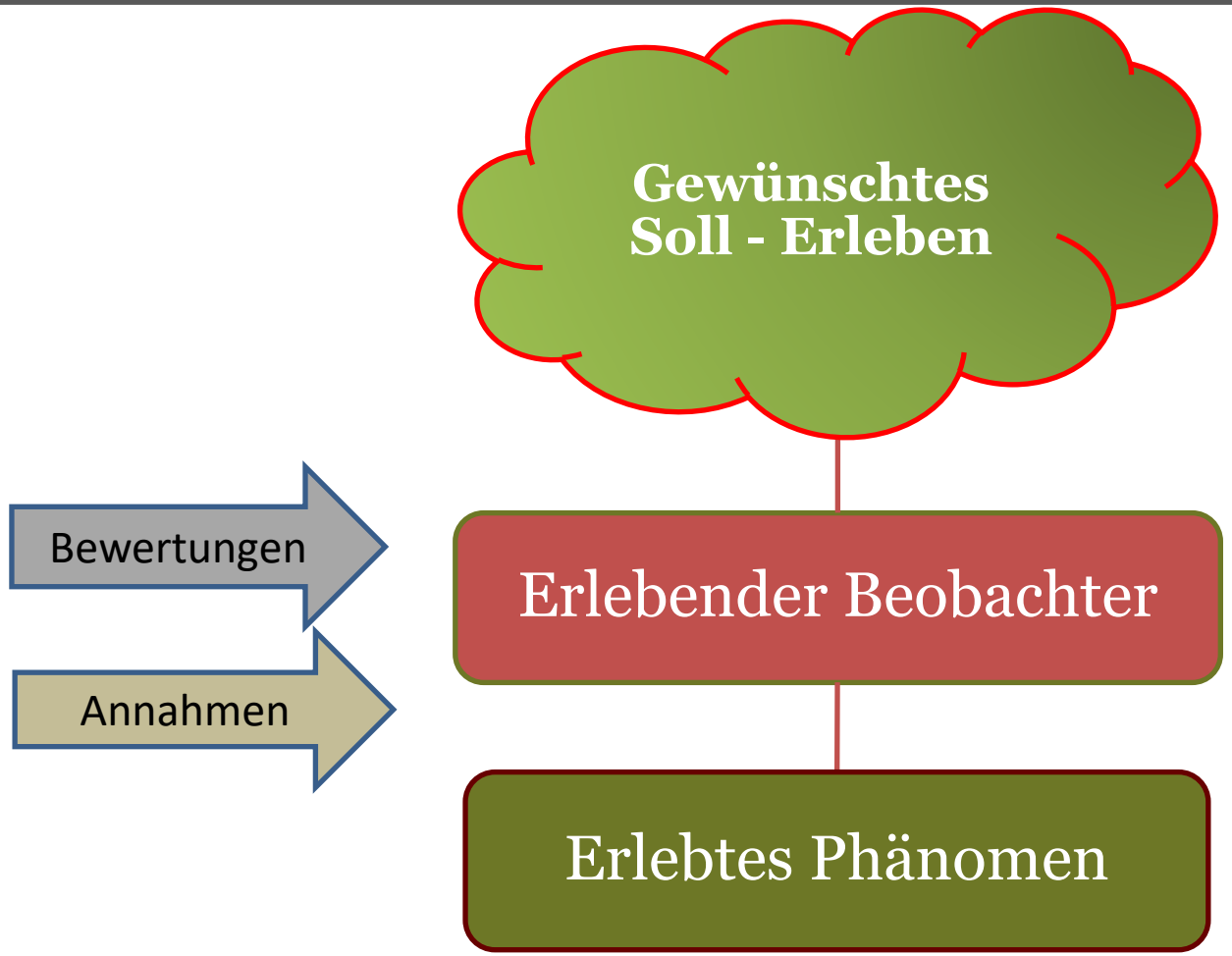
Abwechslung Ästhetik Aktivität Akzeptanz Aufmerksamkeit **Ausgleich** Austausch Ausgewogenheit Authentizität Autonomie Anerkennung Berührung Bewegung Beständigkeit Beziehung Bildung Bindung Effektivität Ehrlichkeit Energieausgleich Einfühlung Entspannung Entwicklung Fürsorge Feiern Freiheit Freude / Spaß Frieden Gerechtigkeit Geborgenheit Gesundheit Gemeinschaft Grundbedürfnisse **Harmonie** Helfen Identität Initiative Integrität Inspiration Intensität Kultur Kongruenz Kontakt Kontrolle Kraft Kreativität Kunst Lebensfreude Lernen Liebe Lustgewinn / Lustvermeidung Menschlichkeit Mitgefühl Muße Nähe Natur Offenheit Orientierung Ordnung Qualität Respekt Ruhe Rücksichtnahme Schönheit **Selbstbestimmung** Selbstwertschutz Schutz Selbstverantwortung Selbstverwirklichung Sicherheit **Sinn** Spiritualität Struktur Unterstützung Trauer Verantwortung Verbundenheit Vergnügen Verständigung Wahrgenommen und gehört zu werden Wärme **Wertschätzung** Wirksamkeit Würdigung **Zugehörigkeit** Zeitgenauigkeit Zielerreichung …

2 change

Empathische Kommunikation



Wie wirklich ist die Wirklichkeit?



Mentale Aspekte der Gelassenheit

„Ich habe in meinem Leben schreckliche Dinge durchgemacht, von denen einige sogar tatsächlich passiert sind.“

Marc Twain

Wahrnehmungsfähigkeit

FEATURE FILMS ARE THE RESULT OF SCIENTIFIC RESEARCH COMBINED WITH THE PROFESSIONAL EXPERIENCE OF YEARS AND THE EFFORTS OF MANY PEOPLE

Wahrnehmungsfähigkeit

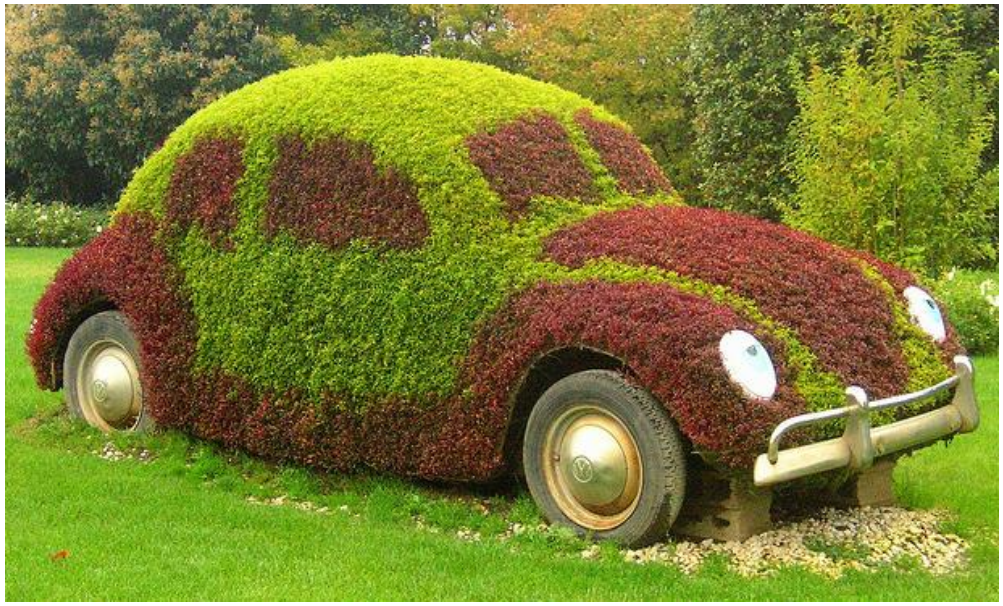
FEATURE FILMS ARE THE RESULT OF SCIENTIFIC RESEARCH COMBINED WITH THE PROFESSIONAL EXPERIENCE OF YEARS AND THE EFFORTS OF MANY PEOPLE

2 change

Die VW Regel

Statt der **V**orwürfe

Wünsche formulieren!



Wunschhandwerk

- **S = Spezifisch:** Beschreiben Sie das gewünschte Verhalten so genau wie möglich, so wie eine Hypnose in das gewünschte Verhalten. Woran genau würden Sie das gewünschte Verhalten erkennen? Welches Bedürfnis würde durch diese Verhaltensstrategie erfüllt?
- **M = Messbar:** Was genau, wie viel, wie oft, welche Handlung?
- **A = Attraktiv:** Keine Bewertungen oder Abwertungen, freundlich, bestimmt, mit Demut und Höflichkeit. Ein Wunsch sollte nicht andere Wünsche verhindern, sondern Chance auf ein MEHR bieten
- **R = Realisierbar:** Sie haben mehr Aussicht auf Erfüllung, wenn die Bitte in einem kleinen, realisierbaren Detailschritt formuliert wird.
- **T = Terminiert:** Was genau wäre Ihr Wunschtermin?

Ein kleiner Umgehungsplan….

1. Was macht dieser Mensch, was meinen Werten oder Bedürfnissen widerstrebt?
2. Was wäre mein „Gewünschtes Soll-Erleben“?
3. Welches Bedürfnis habe ich, welches der „schwierige Patient“ und was ist unser gemeinsames Ziel?
4. Was könnte ich von diesem Menschen lernen, (wenn ich wollte…)
5. Worum könnte ich bitten?
6. Wo muss ich klar STOPP sagen?

2 change

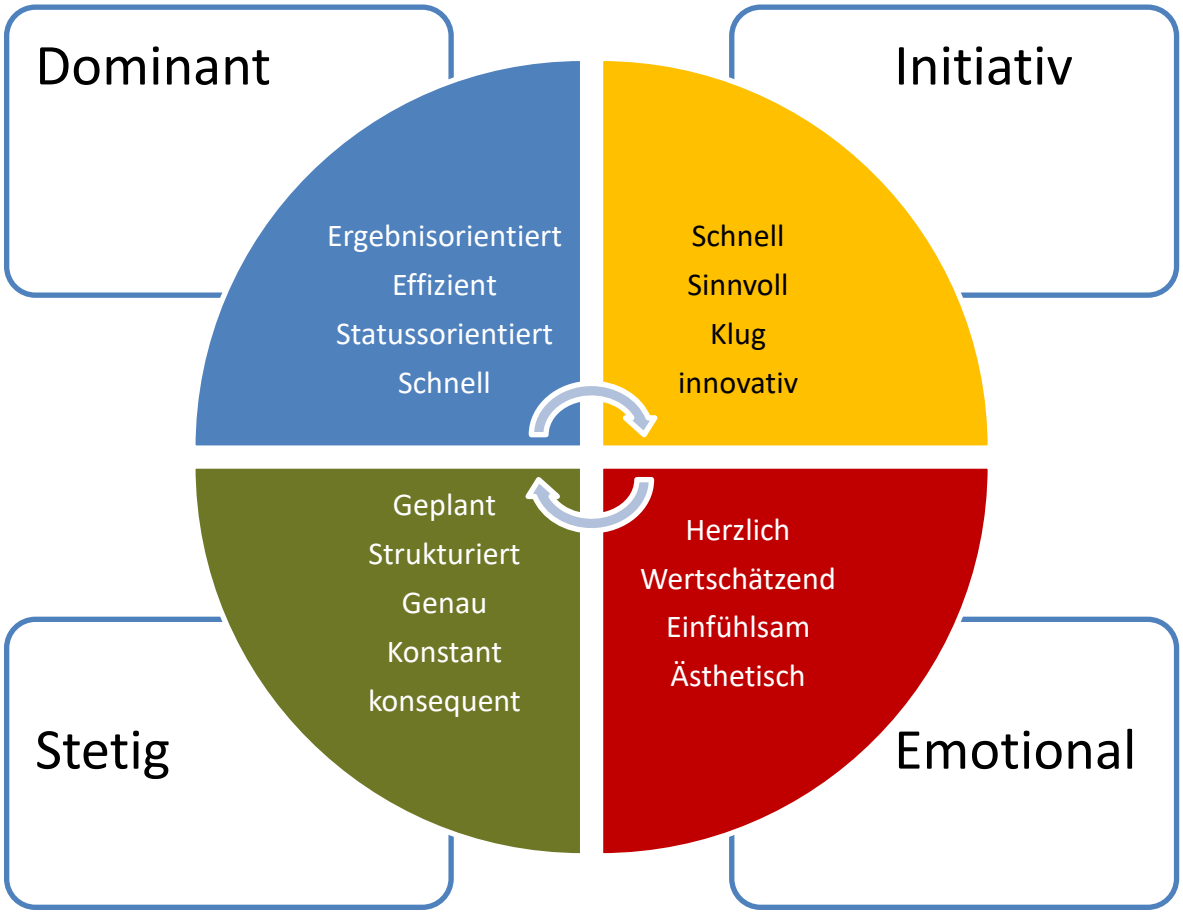
Gelassene Kommunikation

- Ruhe Atmung
- Lösungsorientierte Kommunikation
- Wertschätzungstrilogie
- 1/7 – Regel
- VW – Regel
- Empathie
- Klarheit
- Feiern
- Pausen
- Wertschätzung

Selbstwert
Selbstfürsorge
Selbstwirksamkeit
Selbststeuerung
Selbstregulation

2 change

HBDI


Dominant
Ergebnisorientiert
Effizient
Statussorientiert
Schnell
Initiativ
Schnell
Sinnvoll
Klug
innovativ
Stetig
Geplant
Strukturiert
Genau
Konstant
konsequent
Emotional
Herzlich
Wertschätzend
Einfühlsam
Ästhetisch

Hausaufgaben

Täglich 1 x: Nichts tun, mindestens 5 Minuten

Täglich 1 x: 3 Menschen in Gedanken wertschätzen

Täglich 1 x: 3 Dinge finden, mit denen Sie zufrieden sind oder die Ihnen gefallen oder das Glückstagebuch schreiben

Täglich keinmal: Lästern

Täglich so oft wie möglich:

- **Die VW-Regel beachten**
- **Schnaufen, tief, in den Bauch**
- **Feiern**
- **Ruhe-Atmung**
- **Wertschätzen, wertschätzen, wertschätzen**

Nachlese

- Was möchte ich von heute mitnehmen?
- Gibt es noch Fragen oder Unklarheiten in mir?
- Was genau werde ich ab morgen tun?

Eine schöne Zeit wünsche ich Ihnen!

Karin Probst

www.2-change.de

Blog: www.lazy-leadership.de

0162-8947740