Umgang mit fordernden Patienten

3. Schweizer Hotellerie Symposium im Gesundheitswesen

Karin Probst
www.2-change.de
www.agiles-gesundheitswesen.de

2 Change
Agiles Gesundheitswesen

Karin Probst

- Zert. Systemischer Business Coach FU Berlin
- Zert. Scrum Master und Agiler Coach (scrum.org)
- Gutachterin der Deutschen Zentralstelle für Fernunterricht
- Lehr-Trainerin und Strategische Beratung der Universitäten BaWü, Flensburg, Diakonische Institute, u.v.m.
- Supervisorin und Agiler Coach für Kliniken in Deutschland und der Schweiz
- Keynote-Speakerin und Autorin, u.a. Thieme Verlag, Dt. Pflegetag, Medical Management
- Training, Coaching und Beratung seit 1998 für internationale Firmen und Institutionen
- War Schauspielerin und Regisseurin an führenden Theatern in Deutschland

2 change

Wandelzeiten

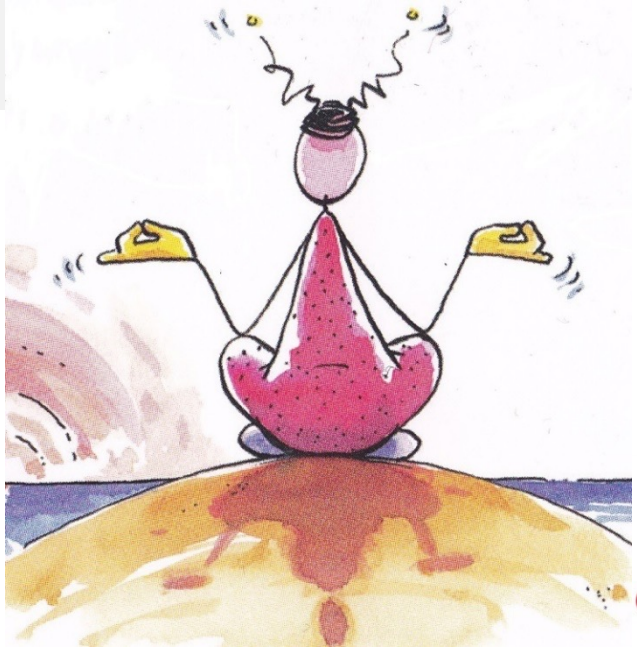
- Reformen
- Klimakrise
- Schwindende Ressourcen
- Politische und ökologische Krisen
- Wachsende soziale und ökon. Ungleichheit
- Pandemische Herausforderungen
- Globale Finanzprobleme
- Digitalisierung
- Demografischer Wandel
- Globalisierung
- Fachkräftemangel
- Ukraine Krieg
- VUCA-Zeiten

Ziele

- Ein Gelassenheits-Programm in 7 Schritten kennen

Wunderfrage

- Woran könnten Sie erkennen, dass Sie ab heute noch gelassener und besser mit „fordernden“ 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

Was ist eigentlich Stress?

Stress ist ein subjektiv unangenehmer Spannungszustand,

- **der uns befähigen soll, eine Situation eher durch Körperkraft als durch Kognition zu lösen**
- der aus einer **Bewertung** entsteht, dass das IST abweicht von dem, wie es sein SOLLte
- der aus der **Befürchtung** entsteht, eine Situation nicht ausreichend bewältigen zu können
- in dem wesentliche **Bedürfnisse** / Werte als nicht erfüllt oder als nicht erfüllbar bewertet werden

2 change

Schritt 1: Ausgangslage

Schritt 2: Bewertung

Wahrnehmungsfähigkeit

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

2 change

Wahrnehmungsfähigkeit

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

2 change

Schritt 3: Zielbild

- **Wie hätten Sie es eigentlich gerne?**

2 change

Der kleine Unterschied vom Ist zum Soll

Wie hätte ich es eigentlich gerne?

Bewertungen

Annahmen

Was sehe ich und wie wirkt es auf mich?

Was genau passiert gerade?

2 change

Stress-Situationen

Erlebtes Phänomen → **Erlebender Beobachter**

Gewünschtes Soll-Erleben

Schritt 4: Bedürfnisse erkennen

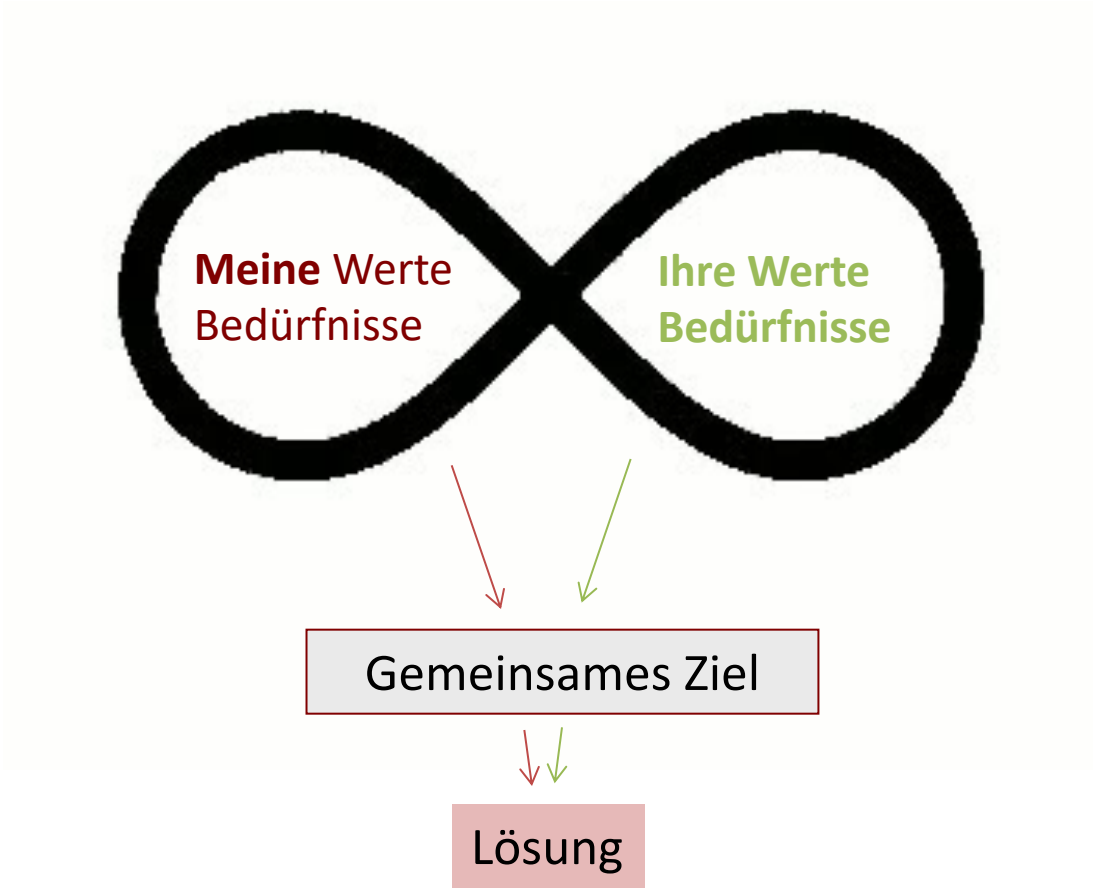
Welche Bedürfnisse – oder welche Werte sind bei Ihnen und Ihrem Konfliktpartner in dieser Situation angesprochen?

Empathie für Bedürfnisse

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

2 change

Empathische Kommunikation



Schritt 5: Zaubersätze

- Sie hätten sich gewünscht, dass ….
- Ihnen ist wichtig, dass – mir ist wichtig dies
- Habe ich richtig verstanden, Sie sagen ich sei ….
- Das glaube ich Ihnen …
- Sie haben recht ….
- Ich möchte lieber professionell bleiben
- Das nehme ich mal lieber nicht persönlich…
- Möchten Sie gut behandelt werden? – Sehen Sie, ich auch…
- Ich stimme darin überein, dass wir nicht übereinstimmen
- Es tut mir leid, wenn ich den Eindruck vermittelt habe, dass Sie so mit mir sprechen können!
- 1., 2., 3.,: Für Sie bedeutet dies – für uns bedeutet es das – für xxx jenes

2 change

Schritt 6: Handeln

1. Körpersprachliches Stopp
2. Schutz-Etikette im Team
3. Handlungsalternativen gemeinsam absprechen: Was tun wir, wenn…

Schritt 7: Lernen

1. Was kann ich, können wir aus dieser Situation lernen und ggf. verbessern?

Schritt 8: Aussteigen

Zur Ruhe kommen

Kaltes Wasser

Abschütteln

Reframing

Segen geben

Atmen

Perspektiv-Wechsel

Holz hacken

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?
7. Wie kann ich wieder den Fokus auf das legen, was jetzt wichtig ist?

Nachlese

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

Eine und gelassene Zeit wünsche ich Ihnen!

Karin Probst

www.2-change.de

www.agiles-gesundheitswesen.ch

0049-162-8947740

2 change