

CHECK

BERLIN/BRANDENBURG

AUSGABE 7

NOV. 2021 – JAN. 2022

UMWELT

Energie und Geld
sparen

PSYCHOLOGIE

Was tun bei
Panikattacken

AUGENGESUNDHEIT

Multifokale
Linsen

SAFER USE

Die Check
Gina-Liste



DAS SOLLTEST
DU ÜBER
VORSORGE
WISSEN

Body Positivity: Interview mit BoPoLena

Ernährung: Autophagie und Ernährungswende

Medikamente: Patientenindividuelle Verblisterungen

DEUTSCH · ENGLISH

ARZT-PATIENT-BEZIEHUNG

6 Tipps, um die Kommunikation mit den Patient*innen zu verbessern

Das Gespräch mit dem Patienten gehört zu den Kernaufgaben des Arztes. Wie aber muss die richtige Kommunikation stattfinden und ist sie erlernbar? Warum ist das Gespräch auf Augenhöhe der wahre Schlüssel zum Erfolg, um Vertrauen aufzubauen? Fragen über Fragen ...

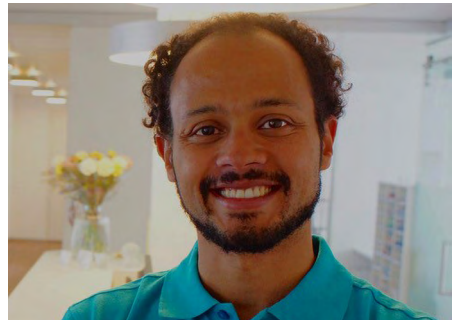
Ärzt*innen müssen sich darüber im Klaren sein, von welcher existenzieller Bedeutung das Gespräch mit den Patient*innen ist. Darum muss man es von der Pike auf lernen, die Konversation auf Augenhöhe zu führen. Das heißt: gut zuzuhören, Fragen zu stellen und sich in die Welt der zu Behandelnden einzufühlen. In diesem Gastbeitrag verrät Mohy Taha die 6 wichtigsten Ideen, wie man als Arzt die Kommunikation mit seinen Patient*innen verbessern kann.

1. Zeigen Sie sich als Mensch und nicht als „Gott in Weiß, der über den Dingen steht“!

Nicht nur bei der Übermittlung von schwierigen Befunden gilt: Vermeiden Sie Fachbegriffe und fühlen Sie sich immer gut in Ihre Patient*innen ein. Speziell bei der Überbringung von schwierigen Befunden sollten Sie sich von Ihrer fürsorglichen, empathischen Seite zeigen. Unterstützen Sie die Patient*innen und ihre Familien mit wahren Tipps, damit sie mit einer negativen Nachricht gut umgehen können.

2. Hören Sie aktiv zu und sehen Sie den Patient*innen ins Gesicht

Wer aktiv zuhört und dabei den Patient*innen in die Augen blickt, kann mit entsprechender Erfahrung erkennen, wie es um sein tiefes „feeling good“ bestellt ist. Die Augen sind oft der Spiegel der Seele. Bei einem offenen Blickkontakt erkennen Sie schnell, ob eine Patient*in Ihnen etwas vorspielt oder nicht. Wendet Ihr Gegenüber den Blick schnell von Ihnen ab, ist er von Unsicherheit geprägt oder sagt Ihnen vielleicht nicht genau die Wahrheit. Jetzt gilt es, sehr genau zwischen den Zeilen zu lesen, was Ihr Gegenüber Ihnen verraten möchte.



Studiert hat Herr Taha in Kairo. Danach promovierte er in Zürich und absolvierte diverse Weiterbildungen in verschiedenen Ländern. Seine Ausbildung zum orthopädischen Chirurgen erlangte er in der Schweiz. Gearbeitet hat er seither unter anderem im Kantonsspital Aarau sowie im Universitätsspital Basel. Seit 2020 ist er Belegarzt in einer Privatklinik in Rothrist, gleichzeitig verfügt er in der Aarauer Bahnhofstrasse über eine Praxis. Im Raum Aarau wohnt Herr Taha mit Frau und Kindern seit 2005.

3. Nutzen Sie Körpersprache, um Vertrauen aufzubauen.

Setzen Sie Ihre Mimik, die Gestik und Körperhaltung sehr gezielt in der täglichen Kommunikation ein. Zeigen Sie sich von Ihrer offenen und freundlichen Seite. Schenken Sie den Patient*innen ein ehrliches Lachen, wenn es angebracht ist. Lassen Sie sich somit voll und ganz auf eine persönliche Ebene mit Ihren Mitmenschen ein.

Doch Vorsicht: Zu freundschaftlich und nah sollte es beim Verhältnis von Patient*in und Arzt nicht einhergehen. Natürliche Distanz ist wichtig, um Respekt und Achtung zu wahren.

4. Fachbegriffe und unstimmliges Verhalten sollten Sie vermeiden

Vermeiden Sie Inkonsistenzen in der Kommunikation. Das bedeutet im Klartext, dass Ihre verbale Sprache und Ihre nonverbalen Signale, die Ihr Körper vermittelt, die gleiche Botschaft aussenden sollten. Zudem ist es anzuraten, dass Sie fach-chinesische Begriffe umschreiben und immer so das Krankheitsbild übermitteln, dass die Erklärungen hierzu verständlich sind. Hier eignen sich Vergleiche aus dem täglichen Leben (wie Schlauch und Darm) sehr gut. Wenn Sie ein sorgenvolles Gesicht machen, dann passt es nicht, schöne Botschaften zu übermitteln. Bleiben Sie immer ein einführend beratender Mensch und authentisch.

5. Die Stimme macht Stimmung

Wenn Sie beruhigende, sanfte Worte an Ihre Patient*innen richten, dann sollten Sie dies mit einer offenen zugewandten Körperhaltung unterstreichen. So verfestigen Sie Ihre Botschaft. Zeigen Sie sich so, als würde es um Ihr eigenes Leben gehen. Authentisch zu sein ist das A und O für ein vertrauensvolles Miteinander. Mit einer fröhlichen Stimme können Sie freudige Botschaften wie eine Schwangerschaft oder Verbesserung des Zustandes übermitteln. Sorgenvoll und warnend können Sie sprechen, wenn

„AUTHENTISCH ZU SEIN IST DAS A UND O FÜR EIN VERTRAUENS- VOLLES MITEINANDER.“

Sie den Patienten zu einer gesunden Lebensweise motivieren möchten. Wie und mit welcher Tonlage Sie etwas sagen ist also entscheidend für die Wirkung!

6. Interpretieren Sie die Körpersprache der Patient*innen richtig

Das, was Sie non-verbal aussagen, das gilt auch für Ihr Gegenüber. Wenn Patient*in mit verschränkten Armen und abgewehrter Körperhaltung Ihnen gegenüber sitzt, möchte er oder sie vielleicht etwas verbergen. Sehen Sie also immer ganz genau hin und hören Sie aktiv zu, was Ihnen die Menschen sagen möchten.





FAZIT

An diesen Ratschlägen eines erfahrenen Arztes sehen Sie: Es lohnt sich, den Menschen als pures Individuum zu sehen. Keine Person gleicht der anderen. Achten Sie auf ein vertrauensvolles Verhältnis zu Ihren Patient*innen. Nur so ist eine langfristige Zusammenarbeit auf Augenhöhe möglich. (mt)

www.schulterchirurg.ch



Ihr Partner für Arbeitsmedizin, Arbeitssicherheit und Arbeitspsychologie

-  Qualifizierte Ärzte und zertifizierte Fachkräfte
-  Fortlaufende persönliche Beratung
-  Gesetzeskonform gemäß allen Arbeitsschutzrichtlinien
-  Bundesweite Standorte

www.betriebsarztservice.de



Sichern Sie jetzt die Gesundheit und Sicherheit Ihrer Mitarbeiter am Arbeitsplatz!

Doctor-patient relationship

6 tips to improve communication with patients

Talking to the patient is one of the doctor's core tasks. But what should the right communication be like and can one learn this? Doctor and expert Mohy Taha reveals the six most important ideas on how to improve communication with your patients.

1. Show yourself as a person and not as "God in white, who stands above all things"!

Avoid technical terms and always empathise with your patients. You should show your caring, empathic side, especially when delivering difficult findings. Support patients and their families with true tips so that they can better deal with any negative news.

2. Listen actively and look the patient in the eyes

Anyone who listens actively and looks the patient in the eye really knows what is going on with them. If your counterpart quickly averts their gaze from you or if they show uncertainty then perhaps they are not exactly telling you the truth.

3. Use body language to build confidence

Use your facial expressions, gestures and posture very specifically in daily communication. Let yourself be fully involved with your fellow human beings on a personal level.

But be careful: the relationship between patient and doctor should not be too friendly and close. Natural distance is important to maintain respect.

4. Avoid technical terms and inconsistent behaviour

Avoid inconsistencies in communication. This means that your verbal language and the non-verbal signals that your body is transmitting should send out the same message. It is also advisable that you paraphrase technical terms and that your explanations are understandable. Comparisons from everyday life (such as tube and bowel) are very useful here.

5. The voice sets the mood

If you address soothing, gentle words to

Mr. Taha studied in Cairo. He then did his doctorate in Zurich and completed various advanced training courses in various countries. He received his training as an orthopedic surgeon in Switzerland. Since then he has worked at the Aarau Cantonal Hospital and the Basel University Hospital, among others. He has been an attending physician in a private clinic in Rothrist since 2020, and also has a practice at de Aarauer Bahnhofstrasse. Mr. Taha has lived in the Aarau area with his wife and children since 2005.

your patients, you should emphasize this with an open posture. This is how you solidify your message. Always be human and act like your own life is at stake. To be authentic is the basis for a trusting relationship. How you say something is decisive for the effect!

6. Correctly interpret the patient's body language

If the patient sits across from you with their arms crossed and their posture defended, he or she may want to hide something. So always look very carefully and actively listen to what people want to say to you.

CONCLUSION

As you can see from these ideas from an experienced doctor: it is worthwhile to see people as pure individuals. No two patients are alike. Make sure you have a trusting relationship with them. This is the only way to ensure long-term cooperation on an equal footing. (mt,mb)

www.schulterchirurg.ch/en/home/