

Studium Pflege, Therapie, Gesundheit

Die Reihe „Studium Pflege, Therapie, Gesundheit“ richtet sich an Studierende von pflege- und gesundheitsbezogenen Studiengängen. Das Angebot ist vielfältig und reicht von Pflege, Physiotherapie, Ergotherapie und Logopädie über Gesundheitsmanagement/ -Ökonomie, Pflegepädagogik, Gesundheitsförderung und Gesundheitspsychologie bis hin zu Gesundheitstourismus, Fitnessökonomie und Neurorehabilitation. Hier finden Sie die relevanten Themen mit interdisziplinärer Ausrichtung für Ihr Studium und konkrete Unterstützung beim wissenschaftlichen Arbeiten.

Weitere Bände in der Reihe: <http://www.springer.com/series/15210>

Heike Hoos-Leistner

Kommunikation im Gesundheits- wesen

 Springer

Heike Hoos-Leistner
München, Deutschland

ISSN 2522-820X ISSN 2522-8218 (electronic)
Studium Pflege, Therapie, Gesundheit
ISBN 978-3-662-59219-9 ISBN 978-3-662-59220-5 (eBook)
<https://doi.org/10.1007/978-3-662-59220-5>

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Springer

© Springer-Verlag GmbH Deutschland, ein Teil von Springer Nature 2019, korrigierte Publikation 2020
Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsgesetz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlags. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von allgemein beschreibenden Bezeichnungen, Marken, Unternehmensnamen etc. in diesem Werk bedeutet nicht, dass diese frei durch jedermann benutzt werden dürfen. Die Berechtigung zur Benutzung unterliegt, auch ohne gesonderten Hinweis hierzu, den Regeln des Markenrechts. Die Rechte des jeweiligen Zeicheninhabers sind zu beachten.

Der Verlag, die Autoren und die Herausgeber gehen davon aus, dass die Angaben und Informationen in diesem Werk zum Zeitpunkt der Veröffentlichung vollständig und korrekt sind. Weder der Verlag, noch die Autoren oder die Herausgeber übernehmen, ausdrücklich oder implizit, Gewähr für den Inhalt des Werkes, etwaige Fehler oder Äußerungen. Der Verlag bleibt im Hinblick auf geografische Zuordnungen und Gebietsbezeichnungen in veröffentlichten Karten und Institutionsadressen neutral.

Fotonachweis Umschlag: © wwing, istock.com

Springer ist ein Imprint der eingetragenen Gesellschaft Springer-Verlag GmbH, DE und ist ein Teil von Springer Nature.

Die Anschrift der Gesellschaft ist: Heidelberger Platz 3, 14197 Berlin, Germany

Vorwort

Kommunikation ist ein wesentlicher Bestandteil von medizinisch begründeten Interaktionen. Sie gestaltet Arbeitsprozesse förderlich oder hinderlich und ist fester Bestandteil der Lehre medizinischer Studiengänge. Der Einfluss von Kommunikation auf das Erleben von Zufriedenheit ist bekannt und betriebswirtschaftlich von Interesse, denn zufriedene Patienten, zufriedene Angehörige und zufriedene Mitarbeiter sind Wirkungs- und Bindungsfaktoren.

Eine umfassende Sozialkompetenz trägt maßgeblich zu einem erfolgreichen und befriedigenden Arbeiten bei, doch warum ist das so?

- Den **Umgang mit Kranken und ihren Angehörigen** professionell zu gestalten erfordert Einfühlung. Es erfordert Gesprächstechniken, um Informationen zu bekommen, Compliance zu gewährleisten und mit Non-Compliance umzugehen. Erfolgreiche Kommunikation ist persönlicher Erfolgsfaktor und persönlicher Fürsorgefaktor.
- In der **Zusammenarbeit mit anderen Beteiligten im Gesundheitswesen** sind Rollenklärung und Rollenverständnis gefragt und äußern sich in inneren und nach außen wirkenden Kommunikationsmustern. Die Kommunikation in medizinischen Teams beeinflusst das Arbeitsklima wesentlich. **Führungspositionen, Teamarbeit und Mitarbeiterführung** erfordern Softskills und entscheiden über Personalbindung oder Fluktuation.
- **Kommunikation des Individuums** wird von eigenen Einstellungen, Überzeugungen und Wahrnehmungen beeinflusst. Eine innere Haltung zeigt sich bereits ohne Worte, und zahlreiche inneren Dialoge oder Zuschreibungen zu Personen oder Situationen prägen die eigene Wahrnehmung. Sie prägen somit die berufliche Rolle.

Der Kommunikation im Gesundheitsfachberuf wird inzwischen eine starke Relevanz beigemessen, und aus diesem Grund wird diese Fähigkeit auch curricular im Rahmen von beruflicher Qualifizierung festgesetzt.

Dieses Buch bezieht die wesentlichen Anforderungen an die Kommunikation im Gesundheitsfachberuf ein: die Kommunikation mit Patienten, die intra- und interpersonelle Kommunikation sowie die Kommunikation in medizinischen Teams. Ergänzt wird das Thema um die kommunikative Bedeutung in Führungsprozessen und um die Themen Selbstwirksamkeit und Selbstfürsorge.

Das vorliegende Lehrbuch bietet die Möglichkeit, kommunikativ relevantes Wissen zu erlangen, zu vertiefen und zu erweitern. Kommunikative Gewohnheiten können so reflektiert, hinterfragt und ergänzt werden, professionelles Kommunikationsverhalten wird ermöglicht.

Die berufliche Rolle erfordert von Gesundheitsfachberufen zudem spezielle und differenzierte Kommunikationskompetenzen in verschiedenen Situationen, denen mit diesem Buch entsprochen wird.

Lernziele des Buches sind:

1. Eine Wissensvertiefung von Grundlagen der Kommunikation zu Modellen, Ansätzen, Bedingungen für gelingende Kommunikation sowie zu Kommunikation in der beruflichen Rolle.
2. Die Umsetzung professioneller Kommunikation mit Patienten, welche die Sicherung von Verständnis, Empathie, Gesprächszielen und Entscheidungsfindung erfordert. Verschiedene Kenntnisse zur Bedeutung nonverbaler Kommunikation, subjektiver Wahrnehmungen und Patientenperspektiven erlangen und vertiefen.

3. Die optimierte Nutzung der intra- und interpersonellen Kommunikation und die dabei bedeutsamen Aspekte zu kennen. Den Einfluss von Emotionen zu verstehen, die Zufriedenheit im Interaktionsprozess fördern und die Reflexion der abhängigen Variablen *Einstellung – Verhalten – Kommunikation* verwirklichen. Kenntnisse zu unterstützenden Formaten wie kollegialer Beratung, Inter- und Supervision kennen und das Management von fehlerhaften oder ungewissen Zuständen zu verwirklichen.
4. Ein fundiertes Wissen zur Bedeutung von Kommunikation in medizinischen Teams zu bekommen, die Begründung von Individualität und Subjektivität in interaktiven Prozessen zu verstehen, das positive Gestalten von Arbeitsklima zu ermöglichen. Den professionellen Einsatz von Feedback-Techniken, ein konstruktives Management von Konflikten und Verhandlungen sicherzustellen. Sowohl Rollenklärung als auch Entfaltung von Potenzial zu fördern sowie die Auswirkungen eigener Interessen auf das medizinische Team zu kennen.
5. Führungsverhalten kommunikativ zu professionalisieren, in dem Kompetenzen, Verwirklichung erfolgreicher Führung, die Bedeutung der sozialen Einflussnahme sowie die Umsetzung professioneller Führung umgesetzt werden können.
6. Das Erkennen der Bedeutung von Kommunikation auf Selbstwirksamkeit, aber auch Selbstfürsorge und somit den Einfluss von Überzeugungen sowie Glaubenssätzen zu kennen und positiv nutzen zu können. Achtsamkeit und Selbstcoaching einsetzen zu können, darüber hinaus in der Lage zu sein, verschiedene Stressoren zu managen.

Dieses Buch verknüpft wissenschaftliche Erkenntnisse mit Erfahrungswissen und dient der Unterstützung sowie Förderung eigener Bedeutsamkeit und Ressourcen in der professionellen beruflichen Rolle. Fachtheoretisches Hintergrundwissen wird somit erweitert, damit Interaktionsprozesse erklärbar sind und positiv gestaltet werden können. Die Inhalte des Buches sind als Ergänzung auf dem erfolgreichen beruflichen Weg zu sehen. Sie laden ein, angesprochene Aspekte zu vertiefen und fachübergreifende Theorie-Praxis-Modelle im Gesundheitsfachberuf zu entwickeln.

Das Lehrbuch richtet sich an Studierende im Bereich Therapie und Pflege. Andere Berufsgruppen im medizinischen Bereich werden mit dem vorliegenden Werk in ihrer Professionalisierung und Entwicklung der beruflichen Rolle jedoch ebenfalls begleitet.

Heike Hoos-Leistner
München, Deutschland

Hinweise zum Buch

Das vorliegende Lehrbuch dient der Professionalisierung beruflicher Kommunikation im Gesundheitswesen. Es vereint Erkenntnisse aus Bereichen der Psychologie und Soziologie, welche hier relevant sind: relevant für erfolgreiche, ressourcenerhaltende und -fördernde Interaktion. Theoretisches Wissen über Kommunikation ist durch die Schulbildung häufig schon bekannt. Dieses Buch bietet theoretisches Wissen anwendungsorientiert und berufsspezifisch dar.

Im Jahr 2013 wurden europäische Ziele formuliert, welche kommunikative Kompetenzen auf der interdisziplinären Ebene festlegen. Seit 2016 liegen diese in deutscher Übersetzung vor. Das *Health Professions Core Communication Curriculum (HPCCC)* bildet das Fundament dieses Werkes und lässt sich wie folgt subsumieren ■ Abb 1:

Um professionelle Kommunikation strukturiert und sinnvoll zu lernen, beginnt dieses Lehrbuch mit Basiswissen. Es thematisiert zunächst die theoretischen Grundlagen von Kommunikation, erst dann werden Themen der im HPCCC formulierten Lernziele aufgegriffen.

Jedes der sechs Kapitel kann einzeln bearbeitet werden, Verweise auf andere Kapitel sind vermerkt und ermöglichen so die thematisch bezugnehmende Wissenserweiterung.

Das Buch hat zwei Ziele:

1. das Verstehen und Nutzen individueller Interaktions- bzw. Kommunikationsmuster zur Professionalisierung von Kommunikation,
2. die reflektierte Anwendung von professioneller Kommunikation in der beruflichen Rolle.

Um theoretisches Wissen anwendungsorientiert zu nutzen, beinhaltet jedes Hauptkapitel ein Unterkapitel zur Reflexion und Übung.

Das Bearbeiten des jeweiligen Reflexions- und Übungsteils setzt die Lektüre des gesamten Kapitels voraus. Dennoch können einzelne Aufträge selektiv bearbeitet werden, wenn die Zuordnung zum Gelesenen gelingt.

Auf einen Lösungsteil wurde bewusst verzichtet – mit dem Ziel, dass eine individuelle Lösung gefunden wird. Diese ergibt sich, wenn man das bereits vorhandene Wissen mit dem durch die Inhalte des Buchs erworbenen Wissen verbindet. Zudem ist Kommunikation geprägt von der eigenen Biografie und der personenbezogenen Umwelt. In der beruflichen Rolle verknüpft sich Individualität mit den professionellen Ansprüchen. Die Herausforderungen für Pflege- und Therapieberufe sind im Bereich der sozial-kommunikativen Kompetenz vielfältig und anspruchsvoll. Die Übungen und Aufträge sind individuell zu bearbeiten, da eine allgemeingültige Lösung der Komplexität nicht gerecht werden würde.

Subjektive Einflussfaktoren prägen die Kommunikation multipler Interaktionsprozesse. Diese Faktoren zu kennen, ermöglicht das Verstehen der Dynamik eines Gesprächs; sie sind damit zentrale und wiederkehrende Schlüsselaspekte. Die Beeinflussung von eigenem und fremdem Kommunikationsverhalten gelingt jedoch nur durch Informieren, Transferieren und Anwenden.

Kommunikative Kernkompetenzen	Intrapersonelle & intrapersonelle Kommunikationskompetenz	Kommunikationskompetenz in medizinischen Teams
<p>Sprache, Beziehung und professionelle Interaktion mit Patienten gestalten</p> <p>Beziehungsgestaltung nutzen</p> <p>Subjektive Wirklichkeiten berücksichtigen</p> <p>Urteilsbildung ermöglichen und Ungewissheit managen</p>	<p>Kommunikative Professionalität der eigenen Rolle gewährleisten</p> <p>Reflexion der eigenen Rolle und beruflichen Interaktionen ermöglichen</p> <p>Umgang mit Fehlern und Ungewissheit professionalisieren</p> <p>Selbstwahrnehmung und Selbstfürsorge sicherstellen</p>	<p>Teamarbeit unterstützen</p> <p>Potenziale analysieren und nutzen</p> <p>Positives Arbeitsklima ermöglichen & Feedback umsetzen</p> <p>Führung kommunikativ professionalisieren</p>

■ **Abb. 1** Kommunikative Lernziele im Health Professions Core Communication Curriculum – HPCCC. (Eigene Abbildung in Anlehnung an Bachmann et al. 2016)

Inhaltsverzeichnis

1	Grundlagen der Kommunikation	1
1.1	Modelle und Ansätze in der Kommunikation	2
1.2	Die Bedeutung der subjektiven Wahrnehmung	10
1.3	Kommunikation in der beruflichen Rolle	16
1.4	So gelingt Kommunikation	23
1.5	Selbstreflexion und Übungen	30
	Literatur	38
2	Kommunikation mit Patienten	39
2.1	Verständnis und Empathie sichern	41
2.2	Kommunikative Herausforderungen im beruflichen Alltag meistern	45
2.3	Zuhören und Fragen stellen	56
2.4	Gesprächsziele umsetzen	59
2.5	Nonverbale Kommunikation berücksichtigen	63
2.6	Patientenperspektive und subjektive Theorien integrieren	67
2.7	Entscheidungsfindung ermöglichen	71
2.8	Selbstreflexion und Übungen	74
	Literatur	85
3	Intrapersonelle und interpersonelle Kommunikation	87
3.1	Emotionen und ihren Einfluss verstehen	90
3.2	Zufriedenheit fördern	93
3.3	Kommunikation, Verhalten und Einstellung reflektieren	97
3.4	Kollegiale Beratung, Intervention und Supervision	100
3.5	Mit Fehlern und Ungewissheit umgehen	104
3.6	Selbstreflexion und Übungen	108
	Literatur	118
4	Kommunikation in medizinischen Teams	119
4.1	Individualität und Subjektivität	120
4.2	Arbeitsklima positiv gestalten	123
4.3	Feedback geben und annehmen	126
4.4	Konfliktlösung und Verhandlungen konstruktiv gestalten	128
4.5	Rollenklärung und Potenzialentfaltung	133
4.6	Eigene Interessen und die Auswirkungen auf das Team	139
4.7	Selbstreflexion und Übungsteil	142
	Literatur	152
5	Kommunikation und Führung	153
5.1	Kompetenzprofil in Führungsprozessen	155
5.2	Erfolgreiche Führung	159
5.3	Führung als sozialer Einflussversuch	161
5.4	Professionelle Führung umsetzen	163
5.5	Selbstreflexion und Übungsteil	168
	Literatur	178

6	Kommunikation als Selbstwirksamkeit und Selbstfürsorge	179
6.1	Überzeugungen und Glaubenssätze	181
6.2	Achtsamkeit und Selbstcoaching	184
6.3	Stressorenmanagement	190
6.4	Selbstreflexion und Übungsteil	197
	Literatur	203
	Erratum zu: Intrapersonelle und interpersonelle Kommunikation	E1
	Serviceteil	
	Stichwortverzeichnis	207

Über die Autorin

Heike Hoos-Leistner

ist Erwachsenenbildnerin (M.A.), Coach (univ.) und Dozentin für unterschiedliche Medizinal- und Gesundheitsfachberufe. Sie besitzt jahrelange Erfahrungen in der Lehre an privaten Hochschulen, Berufsfachschulen und in verschiedenen Weiterbildungsbereichen.

Seit ihrem Diplom-Studiengang Physiotherapie (FH) beschäftigt sie sich mit dem Thema Kommunikation und Gesprächsführung. Sie transferierte die Aspekte Klientenzentrierter Gesprächsführung (Carl Rogers) bereits 2007 in die Physiotherapie und verfasste 2008 ein Buch dazu.

Ihre Veröffentlichungen thematisieren Erfahrungen und Ideen zur Professionalisierung von Kommunikation und Lehre. Insbesondere fokussiert sie die Anwendbarkeit und Umsetzung theoretischer Ansätze aus Psychologie und Pädagogik in den Lehr-Lern-Bereich verschiedener Medizinal- und Gesundheitsfachberufe.