

# Ärztliche Kommunikation

oder

## **„Humor auf Rezept? Die Dosis bringt den Erfolg!“**

Ärztliche Kommunikation im Spannungsfeld zwischen Patienten, Kollegen, Mitarbeitern und Angehörigen ist eine vermeintlich leichte Aufgabe. Jedoch stoßen Ärzte (un)bemerkt an Grenzen, die mit einem gezielten Training von Kommunikation und Körpersprache und dem situativen passenden Einsatz von Status, Empathie und Humor, zu einem nachhaltigen Erfolg im menschlichen Umgang werden kann. Die Kraft der ärztlichen Worte und die fachliche Kompetenz sind der Schlüssel zu einer Medizin, die Ärzte und Patienten gleichermaßen brauchen. Mit dem gezielten Training ärztlicher Kommunikation verliert der „schwierige Patient“ sein Konflikt- und Fehlerpotenzial, steigt die Adhärenz im Arzt-Patienten-Gespräch und reduziert sich der Alltagsstress. Für den ärztlichen Kompetenzerhalt ist dies unverzichtbar.

**Zertifizierung:** Fortbildungspunkte sind bei der Ärztekammer Nordrhein beantragt.

**Termin:** Freitag, 25.10.2019 14:00 – 20:00 Uhr  
Samstag, 26.10.2019 09:00 – 17:00 Uhr

**Veranstaltungsort:** Hotel The New Yorker, Deutz-Mülheimer Straße 204, 51063 Köln

**Teilnehmergebühr:** 550,00 Euro inkl. MwSt.

**Veranstalter:** Deutsches Institut für Humor (DIH®)  
Feuerbachstr. 26, 04105 Leipzig

**Wissenschaftliche Leitung:** Dr. Christoph Krause, Arzt

**Referentinnen:** Dipl. Sozialpäd. Eva Ullmann  
Dipl. Schauspielerin Katrin Hansmeier

**Seminarinhalte:**

- Arzt-Patienten-Kommunikation: Verbesserung der Adhärenz
- Körpersprache und Status, aktives Zuhören, Spiegeln
- Empathischer Umgang mit Stress- und Konfliktsituationen
- Patienten im Widerstand
- Integration der Übungspraxis in den ärztlichen Alltag

**Methoden:**

- Kurzvorträge über kommunikationsrelevante Themen
- Kleingruppenarbeit & Rollenspiele
- systemisch-lösungsorientierter & provokativer Stil
- Anleitung zum Üben im Alltag

**Mögliche Nutzen / Auswirkungen auf die Teilnehmer/innen:**

- Gesprächsstrukturen erkennen und wirkungsvoll reagieren
- Patienten- und Mitarbeiterführung stärken
- Effektivere Stressbewältigung in Krisensituationen
- „schwierigen Patienten“ leiten und deeskalierend einwirken
- Konfliktsituationen humorvoll entschärfen
- Erhöhung der Arbeits- und Lebenszufriedenheit

## Veranstaltungsprogramm

**25.10.2019, 14:00 - 20:00 Uhr**

- 14:00 Uhr Begrüßung der Teilnehmer, Vorstellung der Referenten, Tagesablauf
- 14:15 Uhr Wissenschaftlicher Hintergrund/ Stand der Forschung aus (patho)-physiologischer und gesellschaftlicher Sicht, positive Psychologie – Humor als Grundhaltung, Einführung Definition und Funktionsweise des Humors

Pause 16:00 – 16:15 Uhr

- 16:15 Uhr Definieren des persönlichen Humors, Humortechniken Teil 1, Umgang mit „schwierigen“ Patienten, Humor (und Provokation) in der Patienten-Gesprächsführung, Verbesserung der Compliance/Adhärenz durch Decision Sharing, Perspektivwechsel für Kreativität und Effektivität, Umgang mit Stress

Pause 18:00 – 18:30 Uhr

- 18:30 Uhr Integration der Übungspraxis in den ärztlichen Alltag
- 19:45 Uhr Zusammenfassung

**Ende Tag 1, 20:00 Uhr**

**26.10.2019, 09:00 - 17:00 Uhr**

- 09:00 Uhr Wirkung und Einsatz von Status und Körpersprache im ärztlichen Gespräch, Praktische Übungen und Rollenspiele „Die Droge Arzt“

Pause 10:30 – 10:45 Uhr

- 11:15 Uhr Kommunikationstechniken Teil 2, Einsatz und Unterlassung von Humor als Kommunikationsinstrument, Patientenpersönlichkeit steuern

gemeinsame Mittagspause 13:00 - 13:30 Uhr

- 13:30 Uhr Wahrnehmung und Nutzung von Kommunikationsangeboten, Kommunikation in Ausnahmesituationen, Praktische Übungen, Rollenspiele

Pause 15:30 - 15:45 Uhr

- 15:45 Uhr Situationsgerechter Einsatz von humorvoll, wertschätzende Kommunikation, zielgruppenspezifische Humorangebote, Verbesserung der Adhärenz im Therapiekonzept, Praktische Übungen, Rollenspiele

- 16:45 Uhr Zusammenfassung und Evaluation der Veranstaltung

**Ende des Workshops, 17:00 Uhr**

**Anmeldung:** [www.arztmithumor.de/aerzte](http://www.arztmithumor.de/aerzte)

**Auskunft:** Eva Ullmann, Deutsches Institut für Humor, Tel.: 0341- 48 11 848

**Inhalt:**

Flexible Gesprächsführung, Umgang mit schwierigen Situationen, Selbstreflexion um Handlungsspielräume zu erweitern, Perspektivwechsel auf stressige Situation, Arbeitsabläufe, Patientenumgang, Teamführung/-leitung, Arbeitsatmosphäre entwickeln, Fehlerreduktion durch Arbeitsfreude  
Fertigkeit der Gesprächsführung erweitern, neben medizinisch fachlichem Wissen Selbstreflexion der persönlichen Patientenwahrnehmung/-empathie  
Hierarchische Strukturen (Arzt-Pflegepersonal) durchlässiger machen.

In diesem Workshop wird durch praktisches Handeln auf humorvolle Art und Weise die Wahrnehmung für sich selbst und andere geschärft und die Flexibilität im Umgang mit Kollegen/Mitarbeitern und Kunden weiterentwickelt.

Besonders im Arbeitsalltag der medizinischen Berufe ist Humor zur Erhaltung der eigenen Gesundheit und als Bewältigungsstrategie eine wirksame Ressource.

Ziel des Trainings ist es, die praktisch klinische Kompetenz der Gesprächsführung zu trainieren und zu flexibilisieren. Geschickt eingesetzter Humor kann Vertrauen herstellen, Widerstände gegen Therapien senken und damit die Adhärenz der Patienten erhöhen.

Grade in stressigen Situationen und bei „schwierigen“ Patienten bietet uns Humor ein Instrument, um Menschen zu entspannen. Ein Medikament, das wenig kostet und schnell verabreicht ist.

Auch für die Leitung/ Führung von Teams ist der Humor ein effektives Kommunikationstool, um eine gute Arbeits- und Lernatmosphäre zu kreieren und so Arbeitsabläufe zu optimieren.

Konflikte werden nachweislich reduziert, der gefühlte Stresspegel sinkt deutlich und Herausforderungen werden besser/ schneller bewältigt.

Ziel ist es auch den sozialen, näherbringenden Humor vom aggressiven unterscheiden zu können, um ihn im praktischen Arbeitsalltag einsetzen zu können.

Hierbei geht es nicht um die Entwicklung des 24-Stunden-Clowns, sondern um einen situativ passenden, wohldosierten Einsatz von wertschätzendem Humor einer kompetenten Mediziner-Persönlichkeit.

Ziel ist es durch gezielte Reflexion eigene problematische Kommunikationsmuster zu erkennen und durch neue Handlungsstrategien zu „ersetzen“.

Die Trainerinnen des Humorinstitutes arbeiten mit einem systemisch orientierten, wertschätzenden Humor.

**Methode:**

Der Mehrwert eines Trainings mit Eva Ullmann liegt in ihrer humorvollen Art das Training durchzuführen.

Eva Ullmann arbeitet nach der systemischen (lösungsorientierten) Methode, das heißt ihr Fokus liegt auf den Stärken und möglichen Entwicklungspotenzialen der Teilnehmer. Sie arbeitet sehr praxisbezogen im Hinblick auf den Berufsalltag der Teilnehmer. Durch praktisches Handeln werden die Teilnehmer auf humorvolle Art und Weise die Wahrnehmung für sich selbst und andere schärfen.

Der Workshop beschäftigt sich auch mit mentaler Beweglichkeit und Unvoreingenommenheit gegenüber unerwarteten Situationen.

Methoden aus dem systemischen Bereich, unterschiedliche Reflexionsmethoden, Coaching, Teamübungen, Provokativer Stil, liebevolle Übertreibung von Offensichtlichem werden vorgestellt und angewandt.

## **Selbstwirksamkeitserwartung von Patienten unterstützen/stärken**

**Zuhören**

**Status**

**Kommunikation auf Augenhöhe**

**Perspektivwechsel**

**Klinische-praktische Fähigkeit**

**Standards HumorCare Deutschland**

Stress und Druck am Arbeitsplatz nehmen in Krankenhäusern immer mehr zu.

Durch die besondere Situation mit kranken und sterbenden Menschen zu arbeiten, entstehen häufig belastende und anstrengende Arbeitsbedingungen. Durch die zusätzlichen wirtschaftlichen Vorgaben der Krankenkassen und des Gesetzgebers verschärft sich die angespannte Lage. In dieser Situation ist es für Ärzte wichtig, Möglichkeiten zur Stressbewältigung zu kennen und anzuwenden, um auch weiterhin eine konstant gute und menschliche Versorgung der Patienten zu gewährleisten.

In diesem Seminar der Akademie für ärztliche Fortbildung der ÄKWL und der KVWL werden Inhalte zur erfolgreichen Stressbewältigung behandelt. Der Schwerpunkt des Seminars liegt hierbei auf der Schulung der inneren Achtsamkeit. Durch eine aufmerksame Auseinandersetzung mit dem Geist und dem Körper lernen die Seminarteilnehmer zu erkennen in welchen Situationen Stress entsteht und sie lernen die Grundlagen, um konstruktiv mit den eigenen Wahrnehmungen und Befindlichkeiten umzugehen. Durch die Beobachtung und Thematisierung, nicht aber das Bewerten dieser Gedanken und Körperempfindungen, eröffnet sich dem Einzelnen die Möglichkeit zu mehr Gelassenheit und Selbstakzeptanz zu finden.

MBSR wurde 1979 von Prof. Dr. Jon Kabat-Zinn und seinen Mitarbeiter/innen an der Universitätsklinik von Massachusetts entwickelt und an der in diesem Zusammenhang gegründeten "Stress Reduction Clinic" angewendet und evaluiert.

Die hilfreichste Übersetzung von "MBSR" in die deutsche Sprache lautet "Stressbewältigung durch Achtsamkeit". In der Übung der Achtsamkeit wendet man sich der Erfahrung des gegenwärtigen Augenblicks unmittelbar zu, unabhängig davon, ob diese Erfahrung als angenehm oder unangenehm empfunden wird. Man betrachtet aufmerksam das, was tatsächlich vorhanden ist, ohne sich in Widerstände, Grübeleien, Erinnerungen oder Zukunftsplanungen zu verstricken.