

## PRESSESPIEGEL



**KOMMUNIKATIONS-COACHING  
DAS „GESUNDE“ GESPRÄCH – Wege zur  
empathischen Arzt-Patienten-Beziehung  
2011**

STAND 08.04.2011

## Inhaltsverzeichnis

Ankündigung auf der Homepage Tft-Turnusärzte für Turnusärzte (NÖ Ärztekammer) .....	3
Medical Tribune .....	6
Ärzte Woche.....	7
Ärzte Magazin.....	9

## PRESSESPIEGEL

**Ankündigung auf der Homepage Tft – Turnusärzte für Turnusärzte,  
7. März 2011**

**Coaching**  
**Das „Gesunde“ Gespräch – Wege zur empathischen Arzt-Patienten-  
Beziehung“**

**Rohtext:**

**Coaching**

Das „Gesunde“ Gespräch –  
Wege zur empathischen Arzt-Patienten-Beziehung

[>> Mehr Information](#)

[>> Infofolder \(Download, 1MB\)](#)

**>>Mehr Information:**

**Das „Gesunde“ Gespräch – Wege zur empathischen Arzt-Patienten-Beziehung**

Zahlreiche internationale Studien belegen, dass das Einbeziehen des Patienten in seine Therapieentscheidung die Compliance verbessert und somit den Heilungsprozess wesentlich beschleunigt. Partizipative Entscheidungsfindung zwischen Arzt und Patient und empathisches Vorgehen im Arzt-Patienten-Dialog verringern die Zahl der Missverständnisse, damit verärgerter Patienten, sowie in weitere Folge rechtliche Auseinandersetzungen und Imageverlust. Qualität und Zufriedenheit für betroffene Patienten und das gesamte Krankenhauspersonal werden damit erheblich verbessert – letztlich Stress, Zeitaufwand etc. verringert.

Als Turnusarzt bzw. Arzt in Ausbildung zum Facharzt bedeutet die Teilnahme an dem Coaching Das „Gesunde“ Gespräch – Wege zur empathischen Arzt-Patienten-Beziehung DIE

Möglichkeit zu einem sehr frühen Zeitpunkt Ihrer Karriere ein vertieftes Wissen und Sicherheit im Umgang mit Patienten zu erwerben.

Der entscheidende Vorteil für Ihren weiteren Berufsweg und spätere Bewerbungen!

Veranstalter: Österreichische Akademie für Präventivmedizin und Gesundheitskommunikation

Termine: 30.04.2011 (Modul1), 17.05.2011 (Modul 2), 15.10.2011 (Modul 3), 11.11.2011 (Modul 4)

Inhalte: Übermittlung von schlechten Nachrichten (Modul 1), Umgang mit fordernden Patienten (Modul 2), Zeitmanagement in der Arztpraxis (Modul3), Überzeugungsgespräch – Den gesunden Lebensstil attraktiv machen (Modul 4)

Anrechenbarkeit: pro Modul 8 DFP-Punkte für „Freie Fortbildung“

Preis: € 400.- pro Kommunikations-Coaching, 15 % Ermäßigung für Ärzte in Ausbildung (Studierende, Turnusärzte, Ärzte in Ausbildung zum Facharzt)

Anmeldung/Information: Mag. Rosalia Pampalk, Tel.: 02243/31 661-14, Mail: pampalk@oeapg.at

>> Infofolder (Download, 1MB)

**LINK:**

<http://www.tft-turnus.at>

## HTML-Ansicht:



**TFT - Turnusärzte für Turnusärzte**

Beste Medizin für Ihr Geld. Alle Informationen und Tipps rund um Ihr Geldleben.

Willkommen auf tft-turnus.at:

**Turnusärztinnen-Vorbereitungskurs**  
 Termine März 2011: 22., 24., 29. und 31. März  
 Termine Juni 2011: 6., 8., 9. und 15. Juni  
 jeweils von 16.00 bis 21.00 Uhr.  
 >> Info-Folder und Anmeldung hier!

**Coaching**  
 Das „Gesunde“ Gespräch –  
 Wege zur empathischen Arzt-Patienten-Beziehung  
 >> Mehr Information  
 >> Infolder (Download, 1MB)

Aus dem Tagebuch eines Turnusarztes:  
 Geschrieben von wkurth  
 20.01.2009 um 19:28:45  
 Der Tag beginnt wie jeder andere auch. In der viel zu engen Garderobe drängen sich vor Arbeitsbeginn die Kolleginnen und Kollegen, um in ihr

Zum Newsletter anmelden:  
 Meldet euch zu unserem monatlichen Newsletter an und erfahrt jede Menge neues über Turnusärzte etc.  
 E-Mail:



**Coaching - Das „Gesunde“ Gespräch :**

Das „Gesunde“ Gespräch – Wege zur empathischen Arzt-Patienten-Beziehung

Zahlreiche internationale Studien belegen, dass das Einbeziehen des Patienten in seine Therapieentscheidung die Compliance verbessert und somit den Heilungsprozess wesentlich beschleunigt. Partizipative Entscheidungsfindung zwischen Arzt und Patient und empathisches Vorgehen im Arzt-Patienten-Dialog verringern die Zahl der Missverständnisse, damit verärgelter Patienten, sowie in weitere Folge rechtliche Auseinandersetzungen und Imageverlust. Qualität und Zufriedenheit für betroffene Patienten und das gesamte Krankenhauspersonal werden damit erheblich verbessert – letztlich Stress, Zeitaufwand etc. verringert.

Als Turnusarzt bzw. Arzt in Ausbildung zum Facharzt bedeutet die Teilnahme an dem Coaching Das „Gesunde“ Gespräch – Wege zur empathischen Arzt-Patienten-Beziehung DIE Möglichkeit zu einem sehr frühen Zeitpunkt Ihrer Karriere ein vertieftes Wissen und Sicherheit im Umgang mit Patienten zu erwerben.

Der entscheidende Vorteil für Ihren weiteren Berufsweg und spätere Bewerbungen!

Veranstalter: Österreichische Akademie für Präventivmedizin und Gesundheitskommunikation

Termine: 30.04.2011 (Modul 1), 17.05.2011 (Modul 2), 15.10.2011 (Modul 3), 11.11.2011 (Modul 4)

Inhalte: Übermittlung von schlechten Nachrichten (Modul 1), Umgang mit fordernden Patienten (Modul 2), Zeitmanagement in der Arztpraxis (Modul 3), Überzeugungsgespräch – Den gesunden Lebensstil attraktiv machen (Modul 4)

Anrechenbarkeit: pro Modul 8 DFP-Punkte für „Freie Fortbildung“

Preis: € 400,- pro Kommunikations-Coaching, 15 % Ermäßigung für Ärzte in Ausbildung (Studierende, Turnusärzte, Ärzte in Ausbildung zum Facharzt)

Anmeldung/Information: Mag. Rosalia Pampalk; Tel.: 02243/31 661-14; Mail: pampalk@oeapg.at

>> Infolder (Download, 1MB)

Impressum | Datenschutz

**Medical Tribune (Printausgabe), 6. April 2011**

**Seminare der ÖAPG für eine empathische Arzt-Patienten-Beziehung  
 DAS „GESUNDE GESPRÄCH“ IN DER PRAXIS**

**Seminare der ÖAPG für eine empathische Arzt-Patienten-Beziehung**

## **Das „Gesunde Gespräch“ in der Praxis**

**WIEN – Kommunikation ist bekanntlich das wichtigste Bindeglied in der Arzt-Patienten-Beziehung und ein wesentlicher Faktor für den Therapieerfolg. Beruhigend für alle unter Zeitdruck stehenden Kollegen ist die Erkenntnis, dass es weniger um die Quantität als um die Qualität des Gesprächs geht. Wie das gelingt, vermittelt die Österreichische Akademie für Präventivmedizin und Gesundheitskommunikation in der Seminarreihe „Gesunde Gespräche“, die Ende April in Wien startet.**

Es ist ein ständiger Balanceakt: Ärzte müssen bzw. wollen die emotionalen Bedürfnisse ihrer Patienten erfüllen und gleichzeitig ihre persönlichen Grenzen klar abstecken. Und das alles unter den wirtschaftlichen und bürokratischen Bedingungen einer Kassenpraxis oder des Spitalbetriebs. Die Österreichische Akademie für Präventivmedizin und Gesundheitskommunikation hat ein spezielles Kommunikations-Coaching entwickelt, das Ärzten hilfreiche Gesprächstechniken anwendungsorientiert vermittelt. In vier Modulen setzen sich die Teilnehmer nicht nur mit

dem eigenen Kommunikationsmuster kritisch auseinander, sondern lernen auch, den Herausforderungen in Krisensituationen bzw. im Umgang mit „schwierigen“ Patienten durch fachliche, empathische Reflexion zu begegnen. Kursort ist Klosterneuburg, eine Anmeldung zu den einzelnen Modulen ist noch möglich.

### **Die vier Module:**

- ▶ Modul 1 (30.4.): Umgang mit fordernden Patienten – Referentin: Mag. Evelyn Summhammer, Psychologin, Psychotherapeutin und Supervisorin
- ▶ Modul 2 (28.4.): Übermittlung von schlechten Nachrichten –

Referentin: Univ.-Lekt. Dr. Julia Umek, Klinische und Gesundheitspsychologin mit Spezialgebiet Psychoonkologie

- ▶ Modul 3 (15.10.): Zeitmanagement in der Arztpraxis – Referent: DI Peter Kurt Fromme, Unternehmensberater
  - ▶ Modul 4 (11.11.): Überzeugungsgespräch – Den gesunden Lebensstil attraktiv machen – Referent: Mag. PhDr. Georg Stantejsky, Trainer, Betriebsberater und Coach
- Pro Seminar werden maximal 15 Teilnehmer aufgenommen. Der Kursbeitrag beträgt 400 Euro pro Modul. Ärzte in Ausbildung erhalten eine Ermäßigung von 15 %, bei

Buchung aller vier Module werden 10 % abgezogen. Für jedes Modul werden acht DFP-Punkte angerechnet. *red*

**Informationen erhalten**  
 Sie bei der Akademie für Präventivmedizin und Gesundheitskommunikation unter 02243/31661 oder unter [www.oapg.at](http://www.oapg.at). Die ÖAPG ist ein gemeinnütziger Verein und agiert als Forschungs-, Bildungs- und Beratungseinrichtung. Gründungsmitglieder sind das Gesundheitsministerium, die ÖÄK, die Österreichische Gesellschaft für Arbeitsmedizin und die Donauuni Krems.



Ärzte Woche, 7. April 2011

**ARZT-PATIENTEN-KOMMUNIKATION ALS CHANCE**  
 Eine mit Empathie geführte Kommunikation ist ein Schlüsselfaktor in  
 der ärztlichen Praxis

# Praxis

## Arzt-Patienten-Kommunikation als Chance!

Eine mit Empathie geführte Kommunikation ist ein Schlüsselfaktor in der ärztlichen Praxis.



Jedes Individuum möchte als solches behandelt werden.

Patienten, die vom Arzt als „Herausforderung“ wahrgenommen werden, weil sie Verordnungen grundsätzlich mit Misstrauen begegnen und Untersuchungen bzw. Behandlungsmaßnahmen kategorisch ablehnen, rauben im ärztlichen Berufsalltag wertvolle Energie. Ärzten und Pflegepersonal hilft, sich dieser Abwehrhaltung bewusst zu sein und zu versuchen, die hinter diesem Patientenverhalten liegenden Ängste und Sorgen herauszufiltern. Unter Achtung eigener Grenzen wird der

Patient dort abgeholt, wo er steht. „Human Touch“ in der Medizin erfordert große kommunikative und soziale Kompetenz.

Jedes Individuum möchte als solches behandelt werden. Defizite in der Ausbildung, chronischer Zeitmangel, hohe Arbeitsbelastung, wirtschaftlicher Druck und traditionelle Rollenverständnisse führen dazu, dass viele Mediziner den komplexen Ansprüchen und Bedürfnissen ihrer Patienten entsprechend unvorbereitet standhalten müssen.

Patienten bewerten nicht nur die fachliche, sondern immer mehr auch die soziale Kompetenz eines Arztes. Zunehmend am Prüfband in der Arzt-Patienten-Kommunikation steht die Fähigkeit, den Patient als Partner wahr und ernst zu nehmen und dessen Erfahrungen, Wünsche und Bedürfnisse in medizinische Entscheidungsprozesse – nach medizinischen Grundsätzen – mit einzubeziehen.

Studien belegen, dass mangelnde oder verfehlte Kommunikation und mangelndes Vertrauen zu

Sorgen, Missverständnissen führen, die ein hohes Falcor für Fehler sind und oft auch die Ursache für Kosten und persönlichem Leid von Arzt und Patient.

### Vormundschafterlicher versus empathischer Interaktionsstil

Im Spannungsfeld zwischen dem eigenen Expertenstatus (Fachkompetenz) und den Erwartungen des Patienten, der ein Recht auf Selbstbestimmung und Zuwendung hat, muss der Arzt stär-

dig zwischen den aus seiner Sicht medizinischen Erfordernissen einerseits und unterschiedlichen Werthaltungen und Bedürfnissen des Patienten andererseits vermitteln. Unversichtbares Voraussetzungen dafür sind reflektierende, ethische Kompetenz und empathische Kommunikationsfähigkeit.

Die Fähigkeit, sich in die Wirklichkeit (das Krankheitserleben) zum Zeitpunkt der Übermittlung der Befunde (Diagnose) in den Patienten

Fortsetzung auf Seite 28



**ÖAPG**

ÖSTERREICHISCHE AKADEMIE  
FÜR PRÄVENTIVMEDIZIN UND  
GESUNDHEITSKOMMUNIKATION

Fortsetzung von Seite 27

einfühlen und gleichzeitig sich abgrenzen und Distanz zu wahren, ist eine Schlüsselkompetenz für die erfolgreiche Arzt-Patienten-Kommunikation. Empathie ist jenes Werkzeug, welches gemeinsame Lösungen mit dem Patienten ermöglicht und diesen als denkendes, fühlendes und handelndes Wesen so zur Annahme (s)einer ganzheitlichen Therapie bewegt.

**Der schwierige Patient**

Ein fordernder Patient, der Vorstellungen grundsätzlich mit Misstrauen begegnet und Untersuchungen bzw. Behandlungsmaßnahmen kategorisch ablehnt, ruft im ärztlichen Berufsstand wertvolle Zeit und Energie.

Professionelles Agieren in Form der raschen Wahrnehmung einer solchen Abwehrhaltung des Patienten und die Entwicklung entsprechender Strategien sind erlernbar und führen langfristig zur wesentlichen Entlastung und Unterstützung der ärztlichen Tätigkeit.

**Empathische Kommunikation spart Konflikte, Energie und Zeit**

Eine Kommunikation, die den Patienten zu einer aktiven Mitarbeit an seinem Gesundungsprozess (Compliance) motiviert und ihn dabei unterstützt, seine Krankheit auch emotional zu bewältigen (Coping), ihm Ängste nimmt, bildet die Basis für jeden Therapieerfolg.

Informationsmanagement in krisenhaften Situationen heißt auch Mut zur Redundanz, also zur regelmäßigen Wiederholung und Bekräftigung bereits gemachter Aussagen. Eine dabei gewonnene - gemeinsame, partnerschaftliche - Entscheidungsfindung, in der der Patient seine Erfahrungen, seine persönlichen Präferenzen, Fragen, Ängste und Bedenken beim Gespräch ein-

**„Ärzte mit einem offeneren Kommunikationsverhalten und mehr Erfahrung berichten weniger über schwierige Patientengespräche.“**

bringt, gewährleistet eine höhere Zufriedenheit und Sicherheit des Patienten und verringert Missverständnisse (beispielsweise durch falsche Erwartungen) und Konfliktpotenziale.

Durch ein professionelles Emotionsmanagement des Arztes wird die Stress- und emotionale Belastung auf beiden Seiten durch Klarheit der Gesetze bewusst gemacht und gleichzeitig vermindert, das nicht jede „Forderung des Patienten“ erfüllbar sein kann (10/08).

Die medizinische Versorgung ist effizienter, Therapieziele können schneller und einfacher erreicht werden.

**Schlüsselfaktor Empathie**

Eine mit Empathie geführte Kommunikation ist ein Schlüsselfaktor in der ärztlichen Praxis!

Im Modul „Umgang mit fordernden Patienten“ aus der Reihe DAS „GESUNDE“ GESPRÄCH - Wege zur empathischen Arzt-Patienten-Beziehung“ lernen Sie, durch einfach anwendbare, wirksame Gesprächstechniken den alltäglichen Berufsanforderungen leichter gerecht zu werden. Konflikte zwischen den medizinischen und psychosozialen Bedürfnissen fordernder Patienten können durch fachliche, empathische Reflexion souverän gelöst werden. So sparen Sie sich im Einzelfall viel Zeit, Stress und Ärger und können sich den wirklich wichtigen Dingen widmen - dem Patienten zu helfen und ihm Leid zu ersparen.

Mit einer Kombination aus fachlicher (Sachebene) und psychosozialer (Emotionsebene) Kompetenz haben Sie nicht nur medizinisch, sondern auch karrieretechnisch viele Vorteile: Denn der mündige, selbstbewusste und moderne Patient hat stets die Wahl: Fühlt er sich nicht gut behandelt, ist ein anderer Arzt schnell gefunden. Patientenorientierung wird somit zur zentralen Entscheidungsgröße für beruflichen Erfolg. Denn zufriedene Patienten kommen nicht nur gerne wieder, sondern empfehlen auch weiter. ■

Quelle: in media res pr, Agentur für Öffentlichkeitsarbeit  
E-Mail: [wolfgang.rasper-lang@inmediares.at](mailto:wolfgang.rasper-lang@inmediares.at)  
www.inmediares.at

**Ausbildungsmodul  
Arzt-Patienten-Kommunikation**



**MODUL 1 – Umgang mit fordernden Patienten am 30. April 2011**  
Anmeldung bis 13. April 2011 an [pampak@oeapg.at](mailto:pampak@oeapg.at)  
Referent: Mag. Evelyn Summhammer

„Informationsmanagement in krisenhaften Situationen heißt auch Mut zur Redundanz, also zur regelmäßigen Wiederholung und Bekräftigung bereits gemachter Aussagen. Denn im Gegensatz zu reinen Sachinformationen brauchen Aussagen, die eine emotional bedrohliche Bedeutung haben, längere Verarbeitungszeiten.“

Die Wahrnehmung eines Patienten als fordernd produziert üblicherweise eine innere Abwehrhaltung, wodurch sich die Kommunikationsbeziehung mit dem Gegenüber automatisch als sperrig gestaltet. Hilfreich kann es sein, sich diese innere Abwehrhaltung vor Augen zu halten und bewusst zu versuchen, die Ängste und Sorgen, die hinter den Forderungen stecken, aktiv herauszufiltern. Durch die Verlagerung der Kommunikation auf die darunter liegenden Motive wird meist eine entspanntere Haltung des Gegenübers hervorgerufen. Wichtig ist es dabei, eigene Grenzen bewusst anzusprechen und vermittelte Aufträge, die nicht erfüllt werden können, abzulehnen. Förderlich ist es, gemeinsam nach Lösungen (hilfreiche Netzwerke) zu suchen, um ein Ergebnis im aktuellen Kontakt zu erreichen. Kommt es trotz Klärungen immer zu denselben Forderungen, ist es wichtig, die eigenen Möglichkeiten und Grenzen wiederholt deutlich zu machen. Die Kommunikation bewährt sich immer, wenn sie wertschätzend und im Versuch, den anderen zu verstehen, geführt wird. Wenn das Verstehen nicht ansicht werden kann, ist es sinnvoll, dies deutlich auszusprechen.“

**Mag. Evelyn Summhammer** ist Psychologin, Psychotherapeutin und Supervisorin

Fachgebiete: Persönlichkeits- und Führungskräfteentwicklung, Emotionales Management (Konflikt- und Krisenmanagement, Umgang mit Emotionen und schwierigen Situationen)

# Fordernde Patienten – eine Chance!

*Nicht alle Patienten sind von vorneherein kooperativ. Empathie hilft dabei, Misstrauen und Abwehrhaltungen zu überwinden und gleichzeitig die eigene Patientenorientierung zu schulen.*

Dieser Artikel ist von Dr. Stefan Bayer, dem Präsidenten der Österreichischen Akademie für Präventivmedizin und Gesundheitskommunikation, geschrieben worden. Er war kürzlich viel zu sehr mit dem Thema beschäftigt, um sich Zeit für eine völlig unerwartete Vorstellung zu nehmen.



Stefan Bayer, Präsident der Österreichischen Akademie für Präventivmedizin und Gesundheitskommunikation

**P**atienten, die von Arzt als „Herausforderung“ wahrgenommen werden, werden oft als „Fordernde Patienten“ bezeichnet. Diese Patienten stellen besondere Herausforderungen an die ärztliche Behandlung. Sie sind oft sehr kritisch, haben hohe Erwartungen an die ärztliche Behandlung und sind oft sehr empfindlich für Kritik. Sie sind oft sehr empfindlich für Kritik und sind oft sehr empfindlich für Kritik.

**Die meist erkennbaren Kommunikationsprobleme**  
Die meisten Fordernden Patienten haben ein Problem mit der Kommunikation. Sie sind oft sehr empfindlich für Kritik und sind oft sehr empfindlich für Kritik.

**Wissenschaft versus Empathie**  
Im Spannungsfeld zwischen dem eigenen Expertenstatus (Fachkompetenz) und den Erwartungen des Patienten, der einen hohen Anspruch an die ärztliche Behandlung hat, muss der Arzt ständig zwischen dem aus seiner Sicht medizinisch korrekten Vorgehen und den Erwartungen des Patienten abwägen. Dies ist eine schwierige Aufgabe, die eine hohe Empathie erfordert.

**Wissenschaft versus Empathie**  
Im Spannungsfeld zwischen dem eigenen Expertenstatus (Fachkompetenz) und den Erwartungen des Patienten, der einen hohen Anspruch an die ärztliche Behandlung hat, muss der Arzt ständig zwischen dem aus seiner Sicht medizinisch korrekten Vorgehen und den Erwartungen des Patienten abwägen. Dies ist eine schwierige Aufgabe, die eine hohe Empathie erfordert.

## Ärzte Magazin, 8. April 2011

### FORDERNDE PATIENTEN – EINE CHANCE!

Das medizinische Versorgungssystem ist bei großer Kommunikation effizienter, Therapieziele werden schneller erreicht, die Kosten sinken. Ärzte, die mit einem effizienten Kommunikationsverhalten und mehr Erfahrung mit Fordernden Patienten umgehen, sind in der Lage, die Qualität ihrer Patientenversorgung zu verbessern.

**Empathie als Schlüssel**  
Empathie ist die Fähigkeit, sich in die Lage eines anderen hineinzuversetzen und dessen Gefühle zu verstehen. In der Medizin ist Empathie ein wichtiger Bestandteil der Arzt-Patienten-Beziehung. Sie ermöglicht es dem Arzt, die Bedürfnisse und Sorgen des Patienten zu verstehen und darauf einzugehen.

**Stärke der Arzt-Patienten-Kommunikation**  
Eine Kommunikation, die den Patienten zu einem aktiven Teilnehmer in der Entscheidungsfindung macht, führt zu einer besseren Compliance und damit zu einer schnelleren Heilung. Dies ist ein wichtiger Aspekt der Empathie, der es dem Arzt ermöglicht, die Bedürfnisse des Patienten zu verstehen und darauf einzugehen.

**Das gesunde Gespräch – Modell 1**  
Das gesunde Gespräch ist ein Prozess, bei dem der Arzt und der Patient sich gegenseitig verstehen und aufeinander einwirken. Es ist ein wichtiger Bestandteil der Empathie, der es dem Arzt ermöglicht, die Bedürfnisse des Patienten zu verstehen und darauf einzugehen.

**Umgang mit fordernden Patienten, 30. April 2011**  
Am 30. April 2011 fand ein Symposium statt, das sich mit dem Umgang mit fordernden Patienten beschäftigte. Die Teilnehmer diskutierten über die Herausforderungen, die diese Patienten stellen, und über die Möglichkeiten, diese Herausforderungen zu bewältigen. Ein wichtiger Aspekt war die Empathie, die es dem Arzt ermöglicht, die Bedürfnisse des Patienten zu verstehen und darauf einzugehen.



## PRESSESPIEGEL