
Vorwort

Kommunikation ist während der letzten Jahre im Management des deutschsprachigen Raums immer wichtiger geworden. Diese Entwicklung hat selbstverständlich auch vor dem Krankenhaus nicht haltgemacht. Die Qualität und die berufliche Kompetenz der Behandelnden und Pflegenden werden dabei stärker denn je als selbstverständlich vorausgesetzt. Der Patient, dessen Angehörige und die Öffentlichkeit im Allgemeinen erwarten höchste Standards, und dies sowohl fachlich als auch im zwischenmenschlichen Bereich. Was und vor allem wie ein Sachverhalt miteinander besprochen wird und welche Informationen ausgetauscht werden, ist daher fortwährend von entscheidender Bedeutung für den nachhaltigen Erfolg im Krankenhaus. Ein falsches Wort an der falschen Stelle, und der Ruf eines Krankenhauses ist ruiniert, Patienten kommen nicht wieder und die Abwärtsspirale ist in Gang gesetzt. Effektive Kommunikation ist daher die Basis jeder Patienten- oder Geschäftsbeziehung, Mitarbeiterinteraktion und auch des Performance Managements im Krankenhaus.

In einem Krankenhaus kommunizieren aber nicht nur Ärzte mit Patienten, Kollegen untereinander oder mit ihren Vorgesetzten, der Pflege oder der Verwaltung. Ein Krankenhaus kommuniziert auch als Organisation mit ihren Infomaterialien, durch Image-Broschüren wie dem Leitbild oder Internet-Seiten – eben mit allem, was nach außen geht. Über die Auswahl der Ärzte präsentieren sich der Öffentlichkeit auch die Werte eines Krankenhauses, genauso wie über den Qualitätsbericht. Vorträge, die gehalten werden, ein Tag der offenen Tür, all das sagt uns etwas. Sagt etwas aus über die Sorgfalt, die Qualität sowie die Art der Zuwendung. Wie kommuniziert ein Krankenhaus in Krisensituationen, wenn z. B. Säuglinge wegen vermeintlich mangelnder Hygiene verstorben sind und die Öffentlichkeit auf ein Statement wartet?

Wir haben dieses Buch geschrieben, um den verschiedenen Berufsgruppen im Krankenhaus eine Unterstützung an die Hand zu geben, damit deren fachlich hochwertige Arbeit nicht durch eine unglücklich verlaufende oder missverständliche Kommunikation abgewertet wird.

Dieses Buch beschäftigt sich mit konkreten Gesprächssituationen zwischen den unterschiedlichsten Personen und Personengruppen im Krankenhaus und stellt dabei ebenso die zugrunde liegenden unterschiedlichen theoretischen Kommunikationsmodelle vor.

Aber auch das beste Modell bildet nur einen Teil der Realität ab. Wichtig ist, diese Modelle nicht nur zu kennen, sondern im Krankenhausalltag auch anzuwenden, denn für uns ist Management und Führung, zusammen mit der Kommunikation als eines ihrer zentralen Teile, erlernbar. Jedermann, sowohl Anfänger als auch Experten können Anregungen für den Alltag im Krankenhaus und darüber hinaus finden. Für diejenigen Leser, die weiterführende Informationen suchen, haben wir Exkurse und eine Liste ausgewählter Literatur angefügt.

Im ersten Teil lernen Sie die einzelnen Kommunikationstheorien und Modelle kennen. Im zweiten Teil erläutern wir anhand von Fallbeispielen, welche Verbesserungspotenziale in diesen konkreten Gesprächssituationen möglich sind. Da Kommunikation innerhalb eines Krankenhauses nicht losgelöst von Management und Leadership ist, versuchen wir auch immer wieder die Verbindung dazu herzustellen, so dass ein möglichst ganzheitliches Bild der Kommunikation im Krankenhaus entsteht. Wo immer möglich, haben wir die Erkenntnisse der Neuroökonomie mit einfließen lassen. Die Erkenntnisse, wo und wie sich bestimmte Verhaltensweisen äußern, erscheinen uns wichtig, um die vorgestellten Modelle und ihre Limitationen nicht nur zu verstehen, sondern auch im Alltag umzusetzen.

Je mehr Sie sich mit dem Thema Kommunikation beschäftigen, desto mehr müssen Sie sich auch als Führungskraft reflektieren. Reflexion ist ein wichtiges Instrument der persönlichen Weiterentwicklung und problemlos ins Berufsleben integrierbar. Nehmen Sie sich nach einem Arbeitstag auf dem Weg nach Hause fünf Minuten Zeit, um über Ihre Interaktion mit Kollegen, Mitarbeitern, Patienten und Angehörigen nachzudenken. Überlegen Sie, wie die Kommunikation gelaufen ist. Was war gut, was könnten Sie beim nächsten Mal besser machen? Reflexion über Kommunikation und Kommunikation über Kommunikation kann Probleme lösen.

Aus diesem Grund stellen wir einige der wichtigsten Konzepte der Psychologie vor, die für eine Führungskraft im Krankenhaus im Rahmen der Kommunikation am hilfreichsten sind.

Alle erlebten und hier beschriebenen Fallbeispiele widerspiegeln nicht die Normalität in den entsprechenden Krankenhäusern. Das zumindest haben uns die darauf angesprochenen Personen versichert, deren Namen wir selbstverständlich geändert haben. Aus didaktischen Gründen wurde zudem einiges bewusst überzeichnet.

Unser Dank gilt unseren diversen Gesprächspartnern der verschiedenen Krankenhäuser in Deutschland und der Schweiz, den Krankenversicherungen sowie dem Medizinischen Dienst der Krankenversicherungen, aber auch all den Lehrern, die uns in der Vergangenheit in unserer Ausbildung zu Kommunikationspsychologen begleitet haben und von denen wir lernen durften. Vieles davon ist in der einen oder anderen Form eingeflossen.

Kommunikation im Krankenhaus

Erfolgreich kommunizieren mit Patienten, Arztkollegen
und Klinikpersonal

Baller, G.; Schaller, B.

2017, XI, 271 S. 62 Abb.,

ISBN: 978-3-642-55326-4