

Über die Autorin



Prof. Dr. Renate Tewes „Die kommunikative Kompetenz ist einer der größten Treiber für wirtschaftlichen Erfolg in Unternehmen“ so Renate Tewes

Prof. Dr. Renate Tewes hat vor 20 Jahren den ersten Pflegestudiengang in Dresden aufgebaut. Seither lehrt in den Fachgebieten Pflegewissenschaft und Pflege-management an der Ev. Hochschule Dresden. Als Dipl.-Psychologin, Coachin und Trainerin verfügt sie über

langjährige Erfahrungen in der Beratung und Begleitung von Führungskräften im Gesundheitswesen. Seit 15 Jahren ist sie Geschäftsführerin der Unternehmensberatung CROWN COACHING INTERNATIONAL und berät, trainiert und coacht in deutscher und englischer Sprache. Sie bildet Führungstrainer aus und leitet Case Management Weiterbildungen.

Die gelingende Zusammenarbeit im Gesundheitswesen zählt zu ihren Herzensprojekten. Deshalb bietet sie zu diesem Thema eine Vielzahl an Trainings an und hat dazu eigene Methoden entwickelt. Die Teilnehmer*innen ihrer Workshops sagen es ist „informativ, kurzweilig und praxisnah“ Ebenfalls bei Springer erschienen sind:

- Tewes R (Hrsg.) (2021) Innovative Staff Development in Healthcare.
- Tewes R; Matzke C (Hrsg.) (2021) Innovative Personalentwicklung im In- und Ausland. Für Einrichtungen im Gesundheitswesen
- Tewes (2015) Führungskompetenz ist lernbar. Praxiswissen für Führungskräfte in Gesundheitsfachberufen (3. Auflage)
- Tewes, Stockinger (2014) Personalentwicklung in Pflege- und Gesundheitseinrichtungen. Erfolgreiche Konzepte und Praxisbeispiele aus dem In und Ausland
- Tewes (2014) Einig werden. Verhandlungsführung für Physio- und Ergotherapeuten
- Tewes (2014) Einfach gesagt. Kommunikation für Physio- und Ergotherapeuten
- Tewes (2011) Verhandlungssache. Verhandlungsführung in Gesundheitsberufe



1

Kennen Sie das auch?

Gomer

Zwei Mitarbeiter unterhalten sich über eine Patientin.

»Wie alt ist die eigentlich?« Eher vom »Typ Krampfadergeschwader« oder schon »Rubrik Scheintod?« »Na, ein echter Gomer eben!«

Gomer ist die Abkürzung für get out of my emergency room und bezieht sich auf den Roman »House of God« von Samuel Shem [179]. In der Umgangssprache medizinischen Personals steht Gomer für einen alten verwirrten Patienten, der lieber sterben sollte, als die Notaufnahme einer Klinik zu blockieren.

Die Unterredung der beiden Mitarbeiter*innen ist würdelos und menschenverachtend. Dennoch bestimmen solche Vokabeln nicht selten den medizinischen Alltag und laden – insbesondere in arbeitsreichen Phasen – dazu ein, einfach mit zu lästern.

Extra Einladung

Eine ergotherapeutische Praxis hat sich auf entwicklungsverzögerte Kinder spezialisiert. Der neue Kollege gibt sich viel Mühe und kommt auch bei den Eltern und Kindern gut an. Einmal beobachten Sie folgende Szene: der Kollege arbeitet gerade mit einem stark sehbehinderten Kind mit Knete, als die Mutter eines anderen Kindes im Therapieraum erscheint und um eine Terminverschiebung bittet. Der Kollege verlässt kurz den Raum, um dieser Mutter behilflich zu sein. Der sehbehinderte Junge fängt an, sich die Knete in den Mund zu stecken und Sie können gerade noch verhindern, dass er sie herunterschluckt.

Als ihr Kollege zurückkommt, sagen Sie: »Wenn Du zukünftig während einer Behandlung den Raum verlässt, sag mir bitte vorher Bescheid, damit ich mich dann auch um Dein Kind kümmern kann, okay? Der Kleine hier hat gerade versucht seine Knete zu essen.«

Der Kollege reagiert ärgerlich: »Mein Gott, Du hast doch gesehen, dass ich mal raus musste. Da ist es doch selbstverständlich, dass Du mal einen Blick auf mein Kind wirfst. Oder brauchst Du dazu eine extra Einladung?«

Eine ganz alltägliche Situation. Sie haben es mit dem Kollegen nur gut gemeint und der reagiert gleich abwehrend. Sie haben doch nichts Falsches gesagt, oder? Nein, eigentlich nicht. Doch in diesem Gespräch reagieren Sender und Empfänger der Kommunikation auf unterschiedlichen Ebenen und reden so aneinander vorbei. Während Sie auf der Sachebene einen Vorschlag machen, der zukünftig mögliche Probleme verhindern soll, hört der Kollege auf der Beziehungsebene nur die Kritik.



2

Basics professioneller Kommunikation

Jenseits von richtig und falsch liegt ein Ort. Dort treffen wir uns. (Dschalal-ad-Din Muhammad Rumi)

Fast alle Kommunikation hat gelungene und weniger gelungene Momente. Deshalb gibt es Streng genommen keine Einteilung in professionelle und unprofessionelle Kommunikation. Dennoch habe ich mich entschlossen, im Folgenden jeweils Beispiele auszuwählen, welche eher für das Eine oder für das Andere stehen. Diese Schwarzweiß-Zeichnung dient insbesondere dem leichteren Verständnis dieser komplexen Thematik.