

*Soziale und emotionale Kompetenz in der
Kontinenz- und Stomaberatung*

*„Patienten tragen ihren eigenen Arzt in sich. Sie kommen
zu uns und wissen nichts von dieser Wahrheit.*

*Das Beste was wir tun können ist, dem inneren Heiler
unserer Patienten die Chance zu geben, seine Arbeit zu
tun“*

Albert Schweitzer



Soziale und emotionale Kompetenz in der Kontinenz- und Stomaberatung

*Welchen Einfluss haben Gefühle auf Therapieerfolg und
Patientenwohlbefinden*



Soziale und emotionale Kompetenz in der Kontinenz- und Stomaberatung

Kommunikation

- ★ *7% der emotionalen Bedeutung einer Botschaft werden verbal transportiert*
- ★ *38 % über Tonhöhe, Sprachmelodie, Wortbetonung*
- ★ *55% über nonverbales Verhalten (Gesten, Körperhaltung, Gesichtsausdruck)*



Soziale und emotionale Kompetenz in der Kontinenz- und Stomaberatung

Fakten:

- ★ Das Gespräch ist die häufigste ärztliche und pflegerische Handlung*
- ★ Patientenbefinden wird durch Kommunikation entscheidend beeinflusst*
- ★ Patientenzufriedenheit hängt von gelungener Kommunikation ab*
- ★ Hauptgrund von Unzufriedenheit sind Fehler in der Kommunikation*



Soziale und emotionale Kompetenz in der Kontinenz- und Stomaberatung

Gesprächsführung wird in der Ausbildung zu wenig gelernt

Irrtümer

- ★ Kommunikation ist einfach (reden kann jeder)*
- ★ Kommunikation „kann man oder kann man nicht“*
- ★ Kommunikative Kompetenz nimmt mit der Erfahrung zu*
- ★ Der Patient will gesund werden und nicht reden*

★ Zeitmangel



Soziale und emotionale Kompetenz in der Kontinenz- und Stomaberatung

Fakten

Ein einfühlsames Gespräch hilft dem Patienten

★ *Kognitiv (Inhaltsebene)*

(der Patient erhält die Information die er braucht)

★ *Emotional (Beziehungsebene)*

(Der Patient ist gehört und verstanden worden)



*Soziale und emotionale Kompetenz in der
Kontinenz- und Stomaberatung*

Herausforderung

Kognitive und emotionale Ebene unterscheiden

Beispiel

„Ich habe große Angst vor einer Stomaanlage!“



Soziale und emotionale Kompetenz in der Kontinenz- und Stomaberatung

Patient

- * ist konfrontiert mit schlechter Nachricht*
- * äußert Ängste und Sorgen*

Fachliche Antwort

- * Beruhigung*
- * Ratschläge*
- * Information*



*Soziale und emotionale Kompetenz in der
Kontinenz- und Stomaberatung*

Folgen einer ausschließlich fachlichen Antwort:

- * Strukturierung der Angst nicht möglich*
- * Problem wird missverstanden*
- * Wichtiges bleibt oft unerwähnt*
- * Stress nimmt zu*



Soziale und emotionale Kompetenz in der *Kontinenz-* und Stomaberatung

Patient

- ★ *ist konfrontiert mit schlechter Nachricht*
- ★ *äußert Ängste und Sorgen*

Empathische Antwort:

- ★ *Aktives Zuhören*
- ★ *Rapport*
- ★ *Fürsorge*



Soziale und emotionale Kompetenz in der Kontinenz- und Stomaberatung

Gründe für eine rein fachliche Antwort:

Weitverbreitete Meinung:

- ★ Gespräche dienen nur dem Informationsaustausch*
- ★ Reden nützt doch nichts*
- ★ Man hat zuwenig Zeit und zuviel Stress*
- ★ Angst vor Emotionen*
- ★ Angst vor schwierigen Fragen*



Soziale und emotionale Kompetenz in der Kontinenz- und Stomaberatung

Was bedeutet aktives Zuhören:

- ★ Schweigen*
- ★ Offene Fragen, Nachfragen*
- ★ Gehörtes mit eigenen Worten wiedergeben*
- ★ Gehörtes zusammenfassen*

Aktives Zuhören fördert die emotionale Öffnung!



*Soziale und emotionale Kompetenz in der
Kontinenz- und Stomaberatung*

Was ist eine empathische Antwort:

- * Emotionen erkennen und benennen*
- * Ursachen der Gefühle erkennen und benennen*
- * Zusammenhänge anerkennen*
- * Negative Emotionen beruhigen*



Soziale und emotionale Kompetenz in der Kontinenz- und Stomaberatung

Emotionale und soziale Kompetenz bedeutet:

Die Gefühle und Ansichten des Patienten

- ★ nicht bewerten*
- ★ nicht vorschnell fachlich beantworten*

sondern

- ★ erkennen und benennen („ich höre dir zu und verstehe was du meinst“)*

unabhängig

- ★ von eigener Zustimmung und*
- ★ eigenen Gefühlen*



*Soziale und emotionale Kompetenz in der
Kontinenz- und Stomaberatung*

Projekt der Vinzenzgruppe

„Medizin mit Seele“

*Durch gezieltes Wertemanagement sollen sowohl
Führungskräfte wie auch Mitarbeiter für Werte sensibilisiert
werden*



Soziale und emotionale Kompetenz in der Kontinenz- und Stomaberatung

Emotionale Intelligenz

Gliederung nach Salovey:

- 1. Die eigene Emotion kennen*
- 2. Emotionen handhaben*
- 3. Emotionen in die Tat umsetzen*
- 4. Empathie*
- 5. Umgang mit Beziehungen*



Soziale und emotionale Kompetenz in der Kontinenz- und Stomaberatung

Soziale Intelligenz

Soziales Bewusstsein:

1. Primäre Empathie
2. Zugewandtheit
3. Empathische Genauigkeit
4. Soziale Kognition

Soziale Fertigkeiten:

1. Synchronie
2. Selbstdarstellung
3. Einflussnahme
4. Fürsorglichkeit



Soziale und emotionale Kompetenz in der Kontinenz- und Stomaberatung

Psychoneuroimmunologie (PNI)

- ★ *Leib und Seele sind eine untrennbare materielle Einheit*
- ★ *Gefühle lassen sich auf molekularer Ebene nachweisen*

„Ich fühle also bin ich“

A. Damasio



Soziale und emotionale Kompetenz in der Kontinenz- und Stomaberatung

Forschungsergebnisse der PNI

- ★ *Positive Emotionen fördern das körperliche Wohlbefinden, stärken das Immunsystem und vermindern Krankheitsanfälligkeit und können auch das Leben verlängern*
- ★ *Negative Emotionen schwächen das Immunsystem und erhöhen die Krankheitsanfälligkeit*



Soziale und emotionale Kompetenz in der Kontinenz- und Stomaberatung

„Menschen deren gemeinsame Aufgabe es ist, sich um andere zu kümmern, sollten auch darauf achten, sich untereinander fürsorglich zu behandeln.“

In jedem Umfeld, indem es um den Dienst am Menschen geht, hat der Umgang der Mitarbeiter untereinander einen Einfluss auf die Qualität der Fürsorge, die sie gegenüber anderen entwickeln können“

Daniel Goleman



Soziale und emotionale Kompetenz in der Kontinenz- und Stomaberatung

Buchtipps:

★ *Emotionale Intelligenz*

Daniel Goleman ISBN 978-3-423-36020-3

★ *Soziale Intelligenz*

Daniel Goleman ISBN 13:978-3-426-27318-0

★ *Patienten brauchen mehr als nur ein Rezept*

Dr. Johannes Neuhofer

★ *Die neue Medizin der Emotionen*

David Servan-Schreiber ISBN 978-3-442-15353-4

★ *Immun durch positives Denken*

Niestroj/Pflugbeil ISBN 978-3-7766-2587-5



*Soziale und emotionale Kompetenz in der
Kontinenz- und Stomaberatung*

Danke für Ihre Aufmerksamkeit !

Kontakt

DGKS Anita Lengyel

4020 Linz Garnisonstraße 1a

Tel.Nr.05 7807 105091

E-mail anita.lengyel@oegkk.at

