

Was ist bei der Beratung zu beachten?

„Der Beratungsknigge“

Dres. Melissa Beirau und Insa Matthes

Klinik für Unfallchirurgie und Orthopädie, Unfallkrankenhaus Berlin

Zentrum für spezialisierte rehabilitative Medizin, Unfallkrankenhaus Berlin

3. PiK-Fortbildung, Berlin, 11.11.2016

2. PiK-Fortbildung, 2015: Gesprächsführung

- Dipl.- Psych. Manuela Senft: Konfliktpotential in Gesprächen
- Paul Kustermann: Humor hilft !!!
- Workshop: Nachstellung einer Gesprächssituation
- „Im Ernstfall mit Humor“

Die 4 PiK-Asse des Peer Counseling



- Authentizität
- Beratung
- Verschwiegenheit
- Gesprächsrahmen

Der Beratungsknigge?!

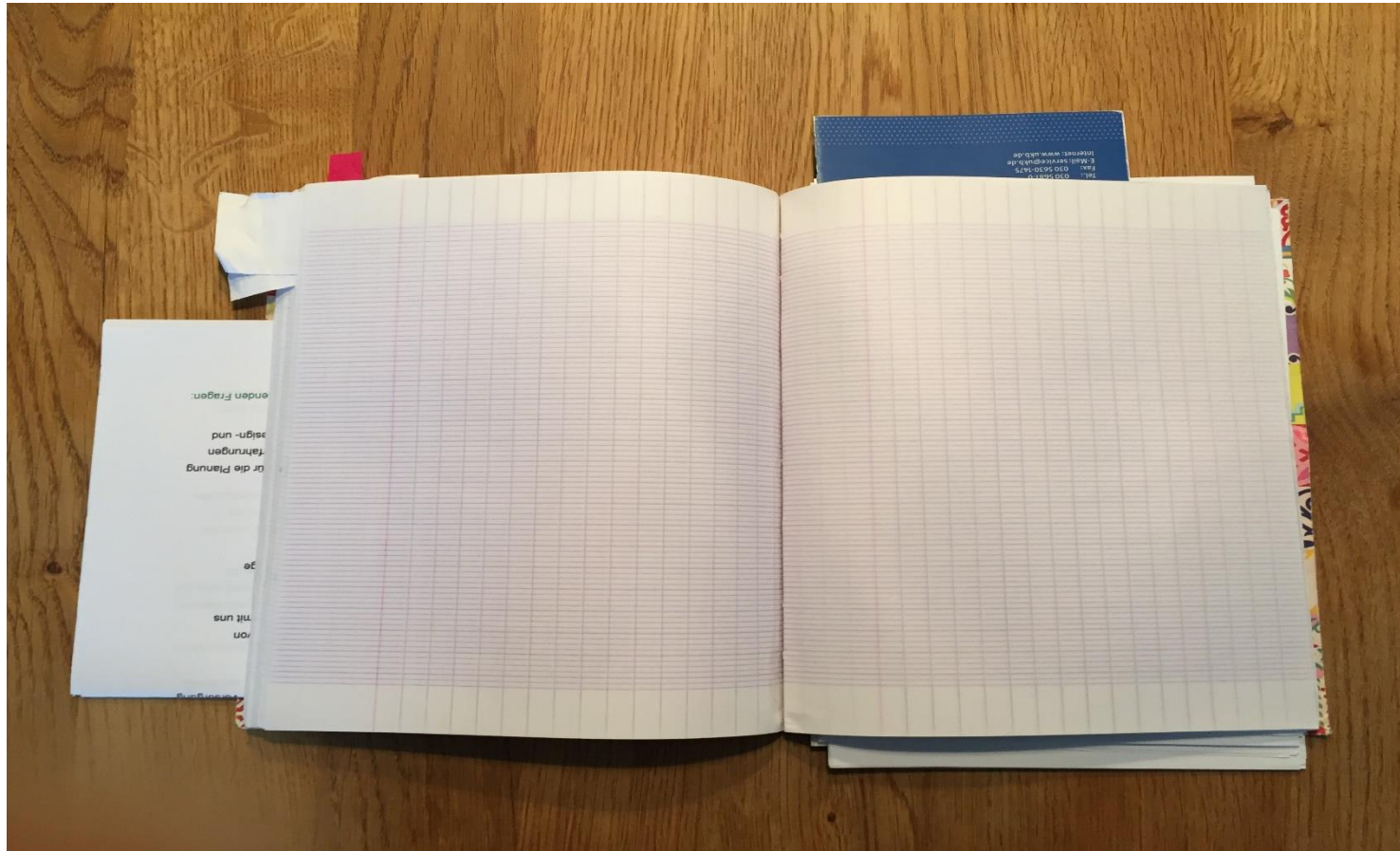
- Leitfaden für eine außergewöhnliche Gesprächssituation
- Von Peers und alle die beteiligt sind für Peers!
- Keine Etikette!

Adolph Freiherr von Knigge
**Über den Umgang
mit Menschen**

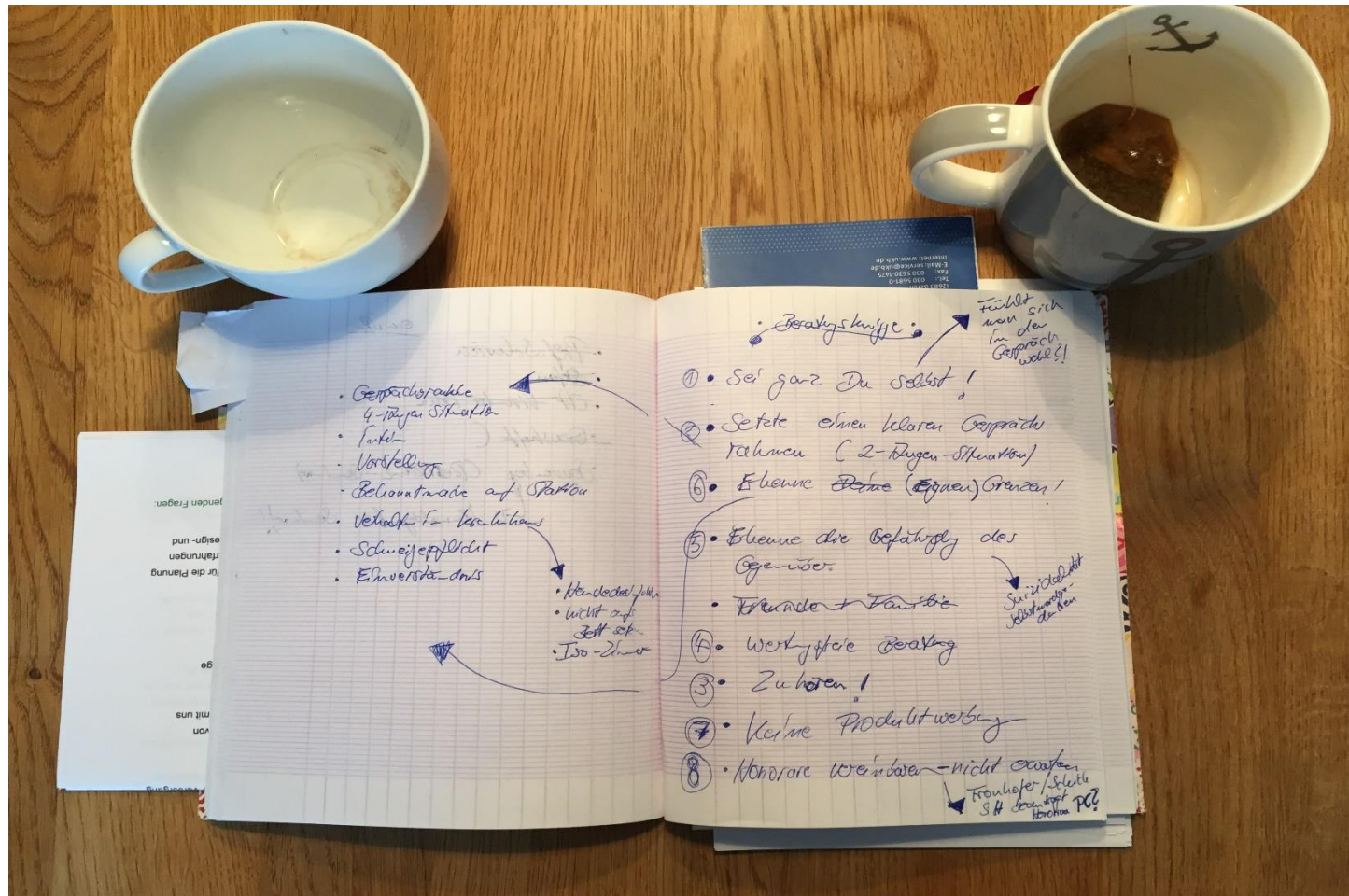


HOFENBERG

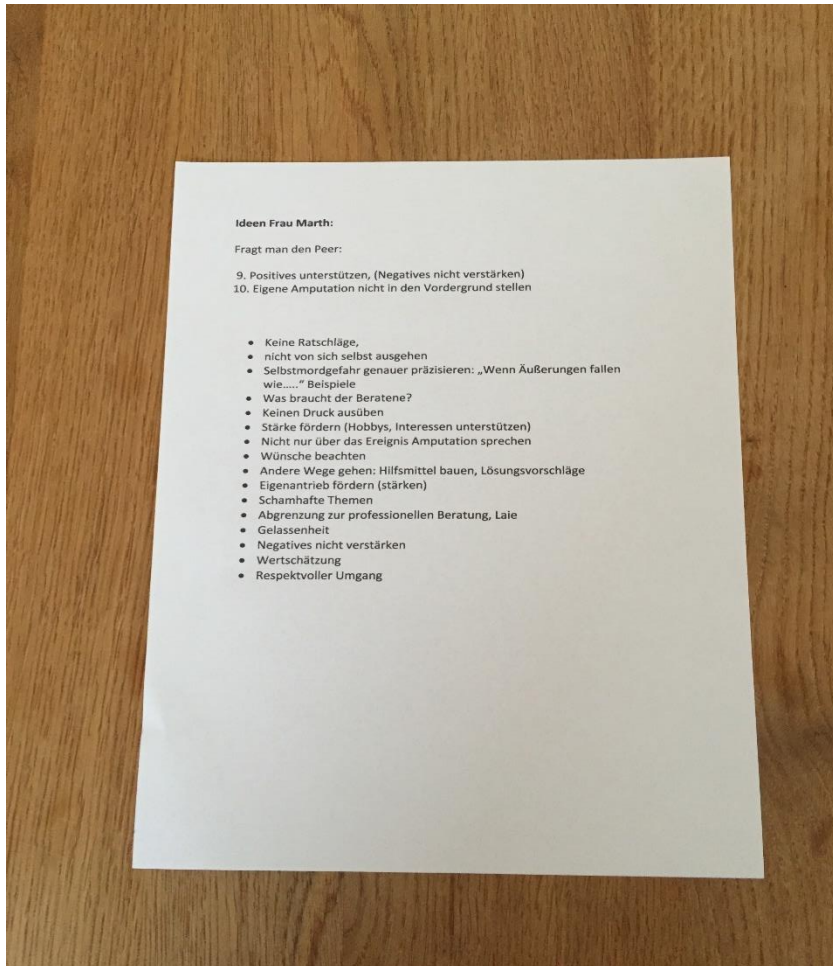
Der Anfang



1 Stunde und 2 Tassen Kaffee später....



...und dann kam Frau Marth...



Setze einen klaren Gesprächsrahmen

- Persönliche Vorstellung – auch beim Klinikpersonal
- Wie verhalte ich mich im Krankenhaus ? (Hände-
desinfektion, Schweigepflicht, Einverständnis....)
- 2-Augen-Situation schaffen
- Gesprächsende festlegen und neuen Termin vereinbaren

Sei ganz Du selbst!

- Respektvoller Umgang
- Wertschätzung
- Fühlt sich das Gespräch gut an?

Wertungsfreie Beratung

- Was braucht der Beratende?
- Nicht nur von sich selbst ausgehen
- Wünsche beachten

Zuhören

- Gelassenheit
- den Pat. in Ruhe erzählen lassen

Positives stärken...

- Negatives nicht weiter inszenieren!
- Eigenantrieb und Stärken unterstützen
- Hobbies und Interessen fördern
- andere Wege aufzeigen – Brücken bauen

Erkenne die Gefährdung des Gegenübers

- Selbstmordgedanken?! Nachfragen!
- Patienten zu professioneller Hilfe motivieren
- Klinikpersonal informieren

(Eigene) Grenzen beachten

- Abgrenzung zur professionellen Beratung und Psychotherapie
- Fühle ich mich in dem Gespräch überfordert?
- Schamhafte Themen ansprechen?

Eigene Amputation nicht in den Vordergrund stellen

- Prothese / Amputation nur auf Wunsch des Pat. zeigen
- nicht **nur** über die Amputation reden

Keine Produktwerbung

- jede Prothesenversorgung ist individuell
- Was bei dem einen gut passt muss nicht bei allen funktionieren
- Vertrauen zum Techniker – auch hier muss jeder Amputierte seine eigenen Erfahrungen machen
- gezielte Beratung durch den Orthopädietechniker

Honorare vereinbaren – nicht erwarten

- mit verantwortlichen Arzt über Aufwandsentschädigung sprechen
- persönliche Kosten kalkulieren
- evtl. Beispiele und Vorschläge von anderen Peers präsentieren

Und was sind Ihre Vorschläge?



- Workshop zum Thema am Samstag
- Verabschiedung eines Leitfadens, „Peer-Knigges“, oder sonstigen

- Setze einen klaren Gesprächsrahmen
- Sei ganz Du selbst!
- Wertungsfreie Beratung
- Zuhören
- Positives stärken
- Erkenne die Gefährdung Deines Gegenübers
- (Eigene) Grenzen beachten
- Eigene Amputation nicht in den Vordergrund stellen
- Keine Produktwerbung
- Honorare vereinbaren – nicht erwarten