

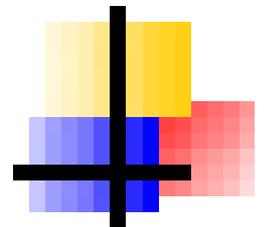
Fachtagung
ERNÄHRUNGSKOMMUNIKATION
Neue Herausforderungen zwischen Massen-
Selbstkommunikation im Web 2.0 und ständiger
medialer Skandalisierung

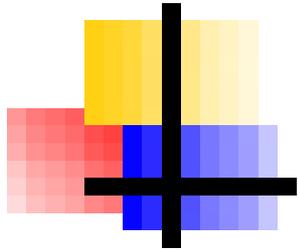
Kommunikation mit dem Klienten in der Ernährungsberatung

02.11.2013

Referentin: Julia Kugler

Diplom - Psychologin





Inhaltsübersicht:

- Situationsanalyse
- Nocebophänomene
 - Auswirkungen und Studien
 - Empfehlungen zum Umgang und zur Vermeidung
- Schwierige Situationen in der Beratung
- Handlungsstrategien für kritische Situationen

Kommunikation mit dem Klienten in der Ernährungsberatung - Situationsanalyse

- Informationsflut in den Medien
 - Wissens-TV, Gesundheitsmagazine, Kochsendungen, Reality-Formate, Coaching-TV
 - Internet – Soziale Netzwerke - Blogs - Foren
- Zunahme der Volkskrankheiten – Veränderung von nichtstofflichen Süchten
- Zunahme der psychischen Erkrankungen
- Konsumverhalten
- Veränderung Medienkonsum - Kommunikationsverhalten
 - Unterscheidung „Pre-Digitals – Digital natives“
- Klienten sind informiert - Auswirkungen???



Kommunikation mit dem Klienten in der Ernährungsberatung - Situationsanalyse

- Erfahrene Berater erleben herausfordernde Situationen in der Ernährungsberatung:
 - Sinkende Motivation bei den Klienten
 - Spüren von Grenzsituationen und mangelnder Souveränität in der Beratung
 - Intention der Berater: maximale Hilfe zur Veränderung
- Dilemma: Informationsflut – angemessene Vermittlung der Risiken – Vermeidung von Ängsten

Nocebophänomene

- Nocebo: lat. nocere, „Ich werde schaden.“
- Negativer Gegenpart von Placebophänomenen
- Noceboeffekte: Beschwerden & Symptome,
 - die unter Scheinbehandlung,
 - durch Suggestionen und
 - negative Erwartungen entstehen.
- Noceboantwort: Beschwerden & Symptome
 - die durch Kommunikation und
 - negative Erwartungshaltung ohne direkte Behandlung entstehen.

Häuser et al., Deutsches Ärzteblatt, 2012

Nocebophänomene

- Placebophänomene umfangreich in Studien belegt – Nocebophänomene nur wenig untersucht
- Recherche von 2011 in der Datenbank PubMed (Häuser et al.)

Placebo-Literaturstellen
150 000
2200 nur Beschreibung der
Effekte

Nocebo-Literaturstellen
151

- Google-Treffer 10 / 2013:

Placebo-Effekt
2.740.000

Nocebo-Effekt
43.000

- Keine Auseinandersetzung mit krankmachendem Handeln ???

Studien

- Patienten sind in bedrohlichen Situationen besonders anfällig für negative Suggestionen
- Studie mit chronischen Rückenschmerzpatienten (M. Pfingsten, 2001)
 - Kniebeugetest: Die Ankündigung von Schmerzen führte zu einer deutlichen stärkeren Schmerzwahrnehmung. Die Vergleichsgruppe erhielt eine neutrale Info.



In Häuser et al., Deutsches Ärzteblatt, 2012

Studie

- Studie 2010: Lokalanästhesie vor der Anlage einer Peridural- oder Spinalanästhesie bei Schwangeren vor der Geburt

„Wir werden Ihnen jetzt eine Lokalanästhesie geben, die den Bereich **taub** macht, wo wir die Epidural-Spinal-Anästhesie durchführen, damit es für Sie **angenehm** ist.“

„Sie werden jetzt einen **Stich** und ein **Brennen** am Rücken spüren, als hätte Sie eine **Biene gestochen**, das ist der **schlimmste** Teil der ganzen Prozedur.“

- Der empfundene Schmerz war bei dem zweiten Text signifikant stärker (Varelmann, D. et al., 2010 in Häuser, 2012)

Studien

- **Studie bei Laktoseintoleranz (VPn 126):**

- 44% Patienten mit Laktoseintoleranz
- 26% Patienten ohne Laktoseintoleranz
- klagten über gastrointestinale Beschwerden nach Schein-Laktosegabe (Vernia, P. 2010 in Häuser)



- **Studie zur Hypersensitivität bei elektromagnetischen Feldern (VPn147):**

- Gruppe 1: BBC-Dokumentation mit drastischen Gefahrenhinweisen zu Mobilfunk und WLAN-Signalen.
- Gruppe 2: BBC-Bericht über die Sicherheit von Internet- und Handydaten
- Alle Probanden wurden einem WLAN-Scheinsignal ausgesetzt.
- - 54 % der Probanden spürten Beunruhigung, Beklemmung, Kribbeln in den Extremitäten. (Witthöft, M. & Rubin, J., 2013)



Kommunikative Suggestionen

Auslösen von Verunsicherung:

- Vielleicht hilft diese Methode?
- Versuchen Sie, das Protokoll regelmäßig zu führen.
- Mal sehen, ob es klappt....



Fachjargon

- ...Suche nach Metastasen – negativer Befund
- Untersuchung auf Enteropathie

Negative Suggestion

- Sie sind ein Risikopatient!
- Das schmeckt etwas fade, bitter...
- Das wird anstrengend, schwer, kompliziert, unangenehm, furchtbar
- Das dauert lange...

In Anlehnung an Häuser et al, 2012

Kommunikative Suggestionen

Fokussierung der Aufmerksamkeit

- Ist Ihnen übel?
- Sie sind erschöpft?
- Haben Sie Probleme nach dem Essen?
Stechen, Druck, Völlegefühl?



Unwirksamkeit von Verneinungen und Verkleinerungen

- Sie brauchen keine Angst zu haben!
- Lassen Sie sich nicht verwirren!
- Das hört sich jetzt etwas kompliziert an...

In Anlehnung an Häuser et al, 2012

Empfehlungen zum Umgang mit Nocebophänomenen

- Reißerische Berichte wirken auf den Klienten: in der Beratung aufgreifen und relativieren.
- Als Berater...
 - die eigene Sprache reflektieren.
 - positive Formulierungen finden.
 - Feedback der Klienten einholen
 - offen Fragen stellen : Was empfinden Sie?
 - Gefühlsäußerungen ermöglichen – Gefühle offenbaren Bedürfnisse



Schwierige Situationen in der Beratung

- Motivationsmangel / Stagnationen
- Verweigerungen / Widerstände
- Schweigen oder Vielredner
- Ängste
- Vorbehalte des Klienten
- Konfrontation mit der besonderen psychischen Belastung der Patienten:
 - Bsp.: Adipositaspatienten erleben Diskriminierung besonders durch Gesundheitspersonal (in Warschburger, 2013)
 - Einschränkungen im Selbstwert
 - Depressionen
- Grenze zwischen Ernährungsberatung und Psychotherapie

Berater nehmen diese Herausforderungen wahr und erleben Handlungsunsicherheit:

- Destruktive Verhaltensstrategien der Berater
 - Themenwechsel
 - Floskeln
 - Sprachliche „Weichmacher“ (ein wenig, vielleicht, nun ja, eigentlich...)
 - Druck aufbauen... „Wenndann ...“



mögliche Ursachen:

- Vermeiden des Nocebophänomens
- Persönlichkeit: helfen wollen / beliebt sein
- Konflikte vermeiden
- Mangelndes Training: „Wie äußere ich konstruktiv Kritik?“

Handlungsstrategien für den Berater in kritischen Situationen



Achtsamkeit für den Klienten und den Berater.

- Was spüre ich aktuell?
- Was sagt mir das Gefühl?
- Welches Bedürfnis ?

z.B. Lähmung, Stillstand,
Misstrauen, Gefahr,
Verwunderung, Unsicherheit,
Verwirrung, Ärger, Wut, Zorn,
Überforderung....

- Ärger – Wunsch nach Problemlösung
- Misstrauen – Bedürfnis nach vertrauensvoller Beziehung / Wunsch nach Ehrlichkeit

Ansprechen einer schwierigen Situation

Wertschätzende Kommunikation

1. Beobachtung

Wahrnehmung: Ich sehe, ich höre...

2. Gefühle

Verbalisierung: Ich fühle, ich bemerke...

3. Bedürfnis: Ich möchte Sie unterstützen....

4. Bitte: Bitte um mehr Information – Was ist los?

Zentrale
Lösungsfrage:
Was macht jetzt
Sinn?

Nach Brüggemeier, 2010

Handlungsstrategien für konstruktive Kommunikation

1. Über die eigene Sichtweise entscheiden / Gedanken verändern:



Mecker-Brille:
Das wird
nichts...



Handlungsaktiv-
Brille:
Was macht jetzt
Sinn?

2. Eigene Selbstwirksamkeit stärken:
 - „Meine Beratung bewirkt Veränderung.“
3. Überdenken der eigenen Ziele – Was kann eine gute Beratung leisten – 50% Regel
4. Helfersymptomatik hinterfragen

Handlungsstrategien für konstruktive Kommunikation

- Unstimmigkeiten/ Konflikte aushalten können – angemessen ansprechen können – Lösungsstrategien entwickeln
- Balance finden  „lieb & nett“ ↔ „kompetent & souverän“
- Gesprächstechniken trainieren
- Feedback einholen vom Klienten
- Supervision, kollegialer Austausch
- Weiterbildung: Umgang mit neuen Medien

Fazit

- Konstruktive wertschätzende Kommunikation mit dem Klienten ist und bleibt eine Herausforderung.
- Veränderungen bei den Klienten
 - Unterscheidung „Pre-Digitals – Digital natives“
 - Veränderungen in der sozialen Kompetenz
 - Volkskrankheiten – psychische Belastungen
- Umwelteinflüsse
 - Medienberichterstattung
 - Digitale Welt
 - Nocebophänomene



„Man kann nicht nicht kommunizieren.“

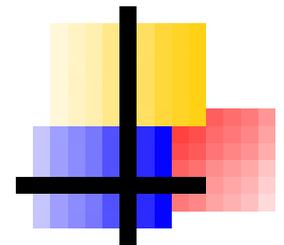
Paul Watzlawick

„Alles, was du sagst, sollte wahr sein.

Aber nicht alles, was wahr ist, muss gesagt
werden.“

Ruth Cohn

Vielen Dank für die Aufmerksamkeit.



Literatur

- Brüggemeier, Beate (2010): Wertschätzende Kommunikation im Business, Junfermann Verlag, Paderborn
- Häuser W, Hansen E, Enck P. (2012): Nocebo phenomena in medicine: their relevance in everyday clinical practice. Dtsch. Arztebl. Int.
- Kugler, Julia (2012): Der Umgang mit schwierigen Situationen in der Ernährungsberatung – Erklärungsansätze und Bewältigungsstrategien, in Ernährungs Umschau 3/2012, S.170-180
- Witthöft, Michael; Rubin, G. James (2013), Are media warnings about the adverse health effects of modern life self-fulfilling? An experimental study on idiopathic environmental intolerance attributed to electromagnetic fields (IEI-EMF), *Journal of Psychosomatic Research*
- Warschburger, Petra (2013): Adipositas – Konzeptuelle Beiträge der Psychologie, Report Psychologie 3/2013, S. 104 - 111