

Konflikte bewältigen mit der CALM-Checkliste

Das CALM-Modell ist ein Stufenmodell zur Bewältigung von Konflikten mit aggressiven und sehr fordernden Patienten.¹ **CALM** steht für die 4 Stufen **Contact**, **Appoint**, **Look ahead** und **Make a decision**. Diese Stufen müssen nicht alle durchlaufen werden. Man wechselt zur nächsten Stufe, wenn es erforderlich sein sollte – oder beginnt gleich bei einer höheren Stufe.

Die folgende Checkliste kann Ihnen dabei helfen, eine konstruktive Arzt-Patienten-Beziehung aufrecht zu erhalten.

1. Contact

- Bleiben Sie ruhig und freundlich zugewandt, auch nonverbal.
- Verzichten Sie auf beruhigende Floskeln wie *«Das ist doch nicht so schlimm.»*. Dadurch heizen Sie Emotionen eher an.
- Gestehen Sie mögliche Fehler ein, aber rechtfertigen Sie sich nicht.
- Respektieren Sie, dass sich Ihr Patient in einer schwierigen Situation befindet.
- Erklären Sie Zusammenhänge, die zu der Situation geführt haben *«Ich habe mich da missverständlich ausgedrückt...»*.

2. Appoint

- Benennen Sie die Emotionen Ihres Patienten *«Ich sehe wie verärgert Sie gerade sind.»*
- Warten Sie ab, falls Ihr Patient kurzfristig erneut aufbraust und seinem Ärger Luft verschafft.
- Sprechen Sie jede verbale oder körperliche Entgleisung an und stoppen Sie sie.

- Hat Ihr Patient sich beruhigt, können Sie die hinter der Aggression liegenden Emotionen aufgreifen *«Ich denke, dass Sie sehr enttäuscht sind und sich grosse Sorgen machen, wie es jetzt weitergeht.»*

3. Look ahead

- Ist Ihr Patient nach wie vor aggressiv, sollten Sie ihm verdeutlichen, dass sie beide ein gemeinsames Ziel verfolgen.
- Klären Sie Ihre Arzt-Patienten-Beziehung und wie eine weitere Zusammenarbeit aussehen kann: *«Für mich stellt sich die Frage, wie wir weitermachen. Ich kann Ihnen anbieten...»*.
- Benennen Sie – ohne zu drohen – Grenzen und Spielregeln, mit denen die weitere Behandlung erfolgen kann.

4. Make a decision

- Im letzten Schritt geht es darum, eine Entscheidung herbeizuführen. Bieten Sie Ihrem Patienten einen «Vertrag» an, den er akzeptieren kann – oder auch nicht.
- Räumen Sie Ihrem Patienten eine gewisse Bedenkzeit ein, zum Beispiel im Wartezimmer oder während eines kurzen Spaziergangs.
- Machen Sie deutlich, dass es nur diese Möglichkeiten gibt und keine weiteren Angebote und Diskussionen folgen: *«Reden hilft nun nicht mehr weiter. Denken Sie über mein Angebot nach..., aber Sie müssen entscheiden, ob Sie das wollen.»*

¹ Schweickhardt A, Fritzsche K. Kursbuch ärztliche Kommunikation. Grundlagen und Fallbeispiele aus Klinik und Praxis. 3. Aufl. Köln: Deutscher Ärzte-Verlag; 2017.