

Schweigen ist Silber, Reden ist Gold

Kommunikation zwischen Arzt und Patient

Patientengespräche gehören zum Arbeitsalltag von Ärzten. Glaubt man Studien, laufen sie häufig so ab: Erst hört der Arzt dem Patienten nicht zu, dann unterbricht er ihn unsensibel und schlussendlich redet der Mediziner im Fachjargon an seinem Patienten vorbei. Wenn Patienten ihren Arzt nicht verstehen, liegt das in den seltensten Fällen daran, dass sie tatsächlich unter Hörproblemen leiden. Kommunikationsprobleme zwischen Arzt und Patient sind keine Seltenheit. Doch sie lassen sich vermeiden.

Der Mediziner und Kabarettist Dr. Eckart von Hirschhausen versucht mit seinem Langenscheidt-Wörterbuch „Arzt-Deutsch, Deutsch-Arzt“ auf humorvolle Art, sprachlich zwischen Arzt und Patient zu vermitteln. Er schreibt: „Hatten Sie als Kind auch Ihre eigene Geheimsprache? Meiner Schwester und mir hat es großen Spaß gemacht, Wörter so zu verdrehen, dass keiner außer uns wusste, was damit gemeint war. Später entdeckte ich, dass es auch Erwachsene gibt, die mit geradezu kindlicher Freude Geheimsprache sprechen: Ärzte. Und ich wurde einer von ihnen.“ Eine humorvolle Übersetzungshilfe für Patienten anzubieten, scheint so abwegig nicht zu sein, da Kommunikationsprobleme zwischen Arzt und Patient keine Seltenheit zu sein scheinen. So schaffte Hirschhausen mit seinem Wörterbuch auch auf Anhieb den Sprung auf Platz eins der Taschenbuch-Bestsellerliste in der Kategorie Sachbuch.

Auch kanadische Ärzte haben in einer im September im „Journal of the American Medical Association“ veröffentlichten Studie herausgefunden: Ärzte, die kommunikative Fähigkeiten beherrschen und einfühlsam im Patientengespräch sind, haben zufriedener Patienten. Die kanadischen Ärzte hatten untersucht, über welche Art von Medizinern sich Patienten besonders häufig beklagen und festgestellt: Am häufigsten beschwerten sich Patienten über Ärzte, die nicht zuhören können.

Gespräch schafft Vertrauen

„Das Zuhören können ist sicherlich eine gewisse Begabung, aber man kann das auch lernen“, sagt



Foto: Medienzentrum Universitätsklinikum Heidelberg

Verständnis für den Hilfesuchenden: Auch die richtige Kommunikation mit Patienten will gelernt sein.

Ernst Schempershofe, Leiter des Beraterunternehmens „Life Consults“. Seit 1993 bietet der Diplomingenieur Kommunikationstraining speziell für Zahnärzte an. In der heutigen Zeit, in der sich Zahnärzte immer mehr als Dienstleister verstehen müssten, sei es wichtig, dass sie sich mit dem Thema Kommunikation beschäftigen. „Die meisten Ärzte glauben zwar, dass sie richtig mit den Patienten kommunizieren, aber sie sehen sich selbst ja nicht. Sie brauchen einen emotionalen Spiegel, damit sie sich erleben können und sehen, was sie auf kommunikativer Ebene noch optimieren können“, sagt der Diplomingenieur. Gerade im Hinblick darauf, Patienten zu gewinnen und Patienten an sich zu binden, sei die richtige Kommunikation sehr wichtig. „Neben der fachlichen Kompetenz muss der Zahnarzt über gute kommunikative Fähigkeiten verfügen. Nur so kann er das Vertrauen des Patienten gewinnen und nur so wird er vom Patienten dann auch weiterempfohlen“, erklärt Schempershofe. Das Erstgespräch mit einem Patienten, der keine akuten Beschwerden hat, sollte der Zahnarzt zum Beispiel nicht an der Behandlungseinheit, sondern in seinem Büro führen. „Der Zahnarzt sollte beim ersten Gespräch

nicht sagen, was er alles kann, sondern er sollte auf die Bedürfnisse des Patienten eingehen, ihm gezielt offene Fragen stellen, beispielsweise: Was möchten Sie von mir erfahren?", so Schempershofe. So könne von Anfang an ein Vertrauensverhältnis und ein gutes Gesprächsklima zwischen Arzt und Patient entstehen.

„Kommunikation ist wie Blutabnehmen“

Auch im Medizinstudium spielt das Arzt-Patienten-Gespräch mittlerweile eine große Rolle. In der neuen ärztlichen Approbationsordnung wird gefordert, die kommunikative Kompetenz von Studierenden zu fördern, zu trainieren und zu prüfen. In Heidelberg startete 2001 ein sogenanntes Kommunikations- und Interaktionstraining für Mediziner (Medi-KIT). „Wir haben damals gesehen, dass leider viele Medizinstudenten in der Anamnesetechnik sehr schlecht ausgebildet sind“, erzählt Dr. Jana Jünger, Oberärztin an der Medizinischen Universitätsklinik Heidelberg und Leiterin der Projektgruppe Medi-KIT. „Wenn man Kommunikation nicht gelernt hat, kann man's nicht! Das Blutabnehmen muss man im Studium üben, Kommunikation auch“, ist sich Jünger sicher.

Deshalb trainieren Studierende der Medizin im Rahmen von Medi-KIT einmal wöchentlich Arzt-Patienten-Gespräche, die im Klinik- und Praxisalltag ständig vorkommen: Krankengeschichten, Aufklärungs- und Beratungsgespräche sowie das Übermitteln schlechter Nachrichten. Wie informiert man Angehörige über den Tod eines Patienten? Wie kann depressiven und suizidgefährdeten Menschen geholfen werden? Wie sagt man einem Patienten, dass für ihn eine Organtransplantation nicht mehr möglich ist? All diese schwierigen Kommunikationsfälle werden bei Medi-KIT trainiert. Speziell vorbereitete Laienschauspieler konfrontieren als „Standardisierte Patienten“ die angehenden Ärzte mit verschiedenen Symptomen, Problemen und Charakteren. Bis zu 200 Rollen haben die Schauspielpatienten laut Jünger drauf. Beispielsweise mimen sie den schnell zu Aggression neigenden Patienten mit Alkoholproblem, die alleinerziehende Mutter, die mit ihrem behinderten Kind überfordert ist oder den Internet-Patienten, der über sämtliche Krankheiten informiert ist und alles besser weiß als der Arzt. Sie spielen den depressiven Patienten genauso wie den total schüchternen und simulieren Bauchschmerzen ebenso wie Herzrasen oder Schlaflosigkeit. „Die Studenten lernen auf diese Art und Weise, sich auf

verschiedene Gesprächssituationen einzulassen, einfühlsam und verständlich mit ihren „Patienten“ zu sprechen sowie für die Anamnese wichtige Informationen zu erhalten“, sagt Jünger. Nachdem die Gespräche auf Video aufgezeichnet werden, können die Teilnehmer anschließend ihr Kommunikationsverhalten beobachten und dadurch verbessern. Ein weiterer Vorteil von Medi-KIT: Die Studenten erhalten von den Schauspielern unmittelbar Feedback zu ihrer Gesprächsführung, eine Reaktion, die im normalen Arztalltag kaum vorkommt. Für die Studenten ist das Kommunikationstraining vom fünften bis zwölften Semester verpflichtend. „Die Mehrzahl der Studenten findet Medi-KIT sehr gut, es gibt allerdings auch welche, die meinen, dass sie ein Training gar nicht nötig haben. Gerade bei denen zeigen sich dann allerdings große Kommunikationsdefizite“, erzählt Jünger.

Auch angehende Zahnärzte werden trainiert

Seit dem Wintersemester 2006/2007 ist das Kommunikationstraining auch für angehende Zahnmediziner an der Universität Heidelberg verpflichtend. Wie ihre Medizinerkollegen lernen die Zahnmedizinstudenten im neuen Studiengang Heicudent, Patienten besser zu verstehen und mit ihnen zu kommunizieren. Auch hier konfrontieren Schauspielpatienten die Studenten mit typischen Beschwerden und Situationen aus der Praxis, die aufgezeichnet und in der Gruppe besprochen werden. An der Medizinischen Fakultät der Ludwig-Maximilians-Universität München bildet das Kommunikationstraining für angehende Ärzte seit April dieses Jahres einen Schwerpunkt der Ausbildung. Am Zentrum für Unterricht und Studium (ZeUS) werden die Medizinstudenten, ähnlich wie an der Universität Heidelberg, durch gestellte Gespräche mit Schauspielpatienten auf ihren Praxisalltag vorbereitet. „Der Kommunikation zwischen Arzt und Patient wurde bisher nicht die Bedeutung zugemessen, die sie für die berufliche Praxis hat“, erklärt Dr. Martin Fischer, Internist, Koordinator und Dozent des aus Studienbeiträgen finanzierten ZeUS. „Mit dieser Trainingsmöglichkeit können wir die Lücke zwischen Theorie und Praxis weiter schließen.“ Eine humorvolle Vermittlung zwischen Arzt und Patient in Form einer Langenscheidt-Übersetzungshilfe à la Eckart von Hirschhausen könnte zukünftig also durchaus zum Ladenhüter werden.