

Gut kommunizieren mit Patienten!

Skriptum für ÄrztInnen im Krankenhaus



IKOM – Institut für angewandte Kommunikation Karin Fontaine

www.ikom-seminare.de

Ein freundlicher und respektvoller Umgang ist im Krankenhaus noch wichtiger als im Alltagsleben. Kranke Menschen entwickeln oft ein besonders feines Gefühl für Stimmungen und reagieren entsprechend. In diesem Skriptum erfahren ÄrztInnen, worauf es in der Arzt-Patienten-Kommunikation vor allem ankommt und wie sie – trotz knapper Zeit – eine vertrauensvolle Beziehung zu ihren PatientInnen aufbauen können. Eine gelungene Kommunikation führt nachweislich bei allen Beteiligten zu größerer Zufriedenheit, besseren Ergebnissen und reduziert Stress.

Titel: Karin Fontaine:
Gut kommunizieren mit Patienten!
Skriptum für ÄrztInnen, Hamburg 2012

Bezug über: IKOM-Institut für angewandte Kommunikation
Karin Fontaine, M.A.
Eggertweg 14, D-22399 Hamburg
www.ikom-seminare.de
Mail: info@ikom-seminare.de

Druck: Druckerei Krüper & Co. GmbH, Hamburg

Vorwort

Das Arzt-Patienten-Gespräch ist ein integraler Bestandteil der medizinischen Behandlung. Die Qualität dieses Dialoges entscheidet wesentlich darüber, ob der Patient¹ zu seinem Arzt Vertrauen fasst, wie er eine Diagnose aufnimmt, ob er eine vorgeschlagene Therapie beginnt und ggf. auch über einen längeren Zeitraum durchhält.

So manche aufwändige apparative Diagnostik könnte zielgenauer eingesetzt werden oder sogar kostensparend und patientenschonend unterbleiben, wenn der verbalen Anamnese ein größerer Raum gegeben würde.

ÄrztInnen, die gut kommunizieren, wirken kompetent und Vertrauen erweckend, strahlen Sicherheit aus². Dies reduziert Stress bei allen Beteiligten, fördert die Compliance und spart nebenbei auch noch Zeit, weil unnötige Kommunikationsschleifen reduziert werden.

Auch das teure und für alle Seiten unbefriedigende ‚Ärztelopping‘ kann durch gute Kommunikation reduziert werden. Den Arzt meines Vertrauens verlasse ich nicht!

Trotz dieser unbestreitbaren Vorteile gibt es nicht wenige ÄrztInnen, welche die Kommunikation mit PatientInnen und vor allem Angehörigen zu den weniger angenehmen oder auch weniger wichtigen Seiten ihres Berufes zählen.

„Ich habe dafür einfach zu wenig Zeit“, ist ein immer wieder zu hörendes Argument. Ohne Zweifel sind die Arbeitsbelastung und der Zeitdruck für ÄrztInnen sehr hoch.

Und doch: Ein zielführendes Gespräch, für das man sich die erforderliche Zeit genommen hat, kann viele schlechte Kurzgespräche überflüssig machen³!

Zudem: Gute Kommunikation ist nicht immer zeitaufwändig. Ihre Qualität erweist sich darin, dass sie zielorientiert ist, dass die vermittelten Informationen auch tatsächlich verstanden werden und dass Empathie und Wohlwollen als emotionale Basis die Interaktionen prägen.

Neben dem Zeitfaktor spielt natürlich auch eine Rolle, dass ÄrztInnen häufig ÜberbringerInnen schlechter Nachrichten sind. Wer konfrontiert einen anderen Menschen schon gern mit einer möglicherweise lebensbedrohlichen Diagnose? Wer setzt sich selbst gern der Angst, dem Schmerz oder auch der Wut seines Gegenübers aus?

¹ Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass ich zugunsten der Lesbarkeit nicht in jedem Fall die weibliche und männliche Form wähle. Bis auf – dann benannte – Ausnahmen sind immer Frauen und Männer gemeint.

² Wenn Sie als Arzt einmal etwas nicht wissen und in der Literatur nachschlagen oder einen Kollegen fragen wollen, können Sie dies durchaus Ihren PatientInnen gegenüber adäquat kommunizieren.

³ Auch kurze schlechte Gespräche benötigen Zeit. Zudem kosten sie wertvolle Energie in Form von schlechten Gefühlen: Man fühlt sich genervt, gereizt, angestrengt, überfordert, hat ein schlechtes Gewissen, u.ä. Diese negativen Gefühle können einen ggf. den ganzen Tag und auch in das Privatleben hinein (unterschwellig) begleiten.

In diesen – für ÄrztInnen alltäglichen⁴ - Situationen sind Vermeidungstendenzen und Distanzwünsche menschlich verständlich.

Dabei ist gerade in diesen für die PatientInnen existentiellen Momenten das gute, einfühlsame Gespräch von wesentlicher Bedeutung. Es gibt Orientierung und Halt, Richtung und oft auch Trost, die den Prozess der Gesundung fördern oder auch das Abschied nehmen erleichtern.

Um in solch schwierigen Gesprächssituationen als Ärztin und als Arzt erfolgreich bestehen zu können, ist es hilfreich, die eigene Haltung zu den Themen Krankheit und auch Tod zu hinterfragen.

Wie sehr bin ich selbst in der Lage, die Endlichkeit menschlichen Seins zu akzeptieren? Wie kann ich warmherzig mitfühlen, ohne ausbrennend mit zu leiden? Wie kann ich den anderen auf seinem schweren Weg begleiten, auch seine Panik und seinen Zorn aushalten ... und außerhalb des Dienstes ein erfülltes und unbeschwertes Privatleben führen? Wie kann ich selbst meine eigenen Stressoren so weit reduzieren, dass ich gesund bleibe an Körper, Geist und Seele?

Dabei hilft natürlich auch das Wissen um gute Kommunikationstechniken. In der ärztlichen Ausbildung kommt dies meist nur am Rande vor und Krankenhäuser selbst sind erfahrungsgemäß selten Orte gelungener Kommunikation.

Im Folgenden fasse ich einige Voraussetzungen und Verhaltensweisen guter Arzt-Patienten-Kommunikation zusammen. Es handelt sich dabei um die Aspekte, deren Fehlen von PatientInnen und deren Angehörigen besonders häufig moniert werden und die gleichzeitig besonders leicht von Ihnen als Ärztin und als Arzt einzuhalten, respektive zu korrigieren sind⁵.

Karin Foukier

⁴ Auch wenn Situationen alltäglich und somit vertraut sind, können sie doch sehr belasten. Es gibt kein Patentrezept für ‚die richtige‘ Nähe-Distanz-Regel; dies hängt immer vom konkreten Kontext ab. Sicher ist aber, dass sowohl zu große Nähe (mit dem Patienten mitleiden) als auch zu große Distanz (ich sehe den Menschen nicht mehr, sondern nur noch das Mammakarzinom) für das Arzt-Patientenverhältnis wie auch für die jeweilige psychische Stabilität von Arzt und Patient schädlich sind und dauerhaft negative Folgen haben können.

⁵ Nicht jeder Mediziner versteht sich als Arzt (in einem eher ganzheitlichen Sinn). Und nicht jeder Mediziner oder auch Arzt ist von Natur aus ein Kommunikationsgenie. Dies ist hier auch gar nicht gefragt. In diesem Skriptum geht es um Kernanforderungen, die PatientInnen an ihre ÄrztInnen stellen, und die auch jeder Arzt und jede Ärztin jenseits aller kommunikativen Talente erfüllen kann und sollte.

Inhalt

Gute Kommunikation: Was ist das für mich?	S. 06
Sach- und Beziehungsebene	S. 08
Was wirkt in der Kommunikation?	S. 12
Strukturieren Sie Gespräche transparent!	S. 14
W-E-S-St-E	S. 15
B – E – Z – E –Modell	S. 16
So machen Sie es sich und Ihren PatientInnen leicht!	S. 17
Das sollten Sie vermeiden!	S. 22
Wie begegne ich dem Zeitmangel?	S. 25
Zum guten Schluss: Ihre Klärung grundsätzlicher Fragen	S. 26
Literatur	S. 27