

Der Patient verlässt das Sprechzimmer, ein Rezept in der Hand. „42 Prozent der Ärzte gehen davon aus, dass alle ihre Patienten die Medikamente so einnehmen wie besprochen“, weiß Kommunikationstrainerin Ute Jürgens. Befrage man allerdings die Patienten, so folge nur ein Drittel vollständig den Therapieempfehlungen des Arztes. Zudem werde die Hälfte dessen, was der Behandelnde sagt, vom Gegenüber nicht verstanden, nicht beachtet oder vergessen. Kommunikationsmethoden wie „aktives Zuhören“ und „effektives Informieren“, so die Gesundheitspädagogin, können die Compliance erhöhen.

Seit diesem Jahr ist praktisches Kommunikationstraining in die Kursweiterbildung Allgemeinmedizin in Verden integriert. Matthias Ertel, Arzt für Allgemeinmedizin in Langwedel, und der Soziologe Martin Beyer, Institut für Allgemeinmedizin in Kiel, organisieren das Programm im Auftrag der Akademie für Ärztliche Fortbildung der Ärztekammer Niedersachsen: „Hausarztmedizin ist Kommunikation“, sagt Ertel. Der Arzt müsse für alles offen sein, um die richtige Diagnose zu stellen. Viele wollen gerade im Hinblick auf psychosomatische Erkrankungen Patienten aufmerksamer beurteilen. Beyer: „Im Medizin-Studium wird das Thema Kommunikation kaum vermittelt und in der Weiterbildung ist es bislang auch zu kurz gekommen. Deshalb haben wir es als eigene Kurseinheit aufgenommen.“ Die Wahl des Referenten fiel auf Ute Jürgens*, die sich auf das Thema „Kommunikation in der Medizin“ spezialisiert hat.

Heute geht es um „aktives Zuhören“: Die angehenden Fachärzte üben im Rollenspiel zunächst eine Minute lang, den „Patienten“ reden zu lassen, nur zuzuhören, dabei die Körpersprache zu beobachten. Danach sollen sie das Gesagte mit eigenen Worten wie-

Ärztliches Gesprächsverhalten

Aktiv zuhören und effektiv informieren

Ein Kommunikationstraining für Hausärzte soll die Compliance steigern.



Wenn der Hausarzt sich mehr als elf Minuten Zeit für das Patientengespräch nimmt, hat er gute Chancen, psychische oder psychosomatische Störungen zu erkennen.

Foto: Madaus AG

derholen: „spiegeln“. Nach einer halben Minute darf der „Patient“ den „Arzt“ ergänzen, korrigieren und betonen, was ihm wichtig ist. In der nachfolgenden längeren Übung wird die Situation für den „Arzt“ erschwert: Der „Patient“ soll sein Problem verstecken, nicht direkt ansprechen. Aufgabe des „Arztes“ ist es, durch Spiegeln, Zusammenfassen und gezieltes Nachfragen zum Kern der Aussagen zu gelangen.

Diskussion nach der Übung: „Mir hilft das aktive Zuhören, mit dem Patienten warm zu werden“, sagt eine Teilnehmerin. Schwierig sei, einen Vorstoß zu wagen wie: „Ich habe den Eindruck, das und das ist los . . .“ In einer anderen Gruppe trat das Problem auf: „Was tun, wenn der Patient kaum redet?“ Eine Teilnehmerin findet das Schauspielern

*Adresse: KomMed, Ute Jürgens, Kommunikationstrainerin, Dipl.-Erwachsenenpädagogin, Peter-Sonnenschein-Straße 59, 28865 Lilienthal, Telefon: 0 42 98/46 99 77, Fax: 0 42 98/46 99 78, Internet: www.kommed.com,

nicht sinnvoll: „In der Realität ist das einfach anders, beim Rollenspiel fällt das ‚feeling‘ weg“, bedauert sie. Ute Jürgens dazu: „Das Rollenspiel braucht Übung, es dient als Trainingsmöglichkeit.“ Dann erläutert sie einige Wirkungen des aktiven Zuhörens: Der Arzt kann kontrollieren, ob er alles richtig verstanden hat, das Gespräch kann beim Spiegeln strukturiert werden, wahrgenommene Gefühle können verbalisiert werden – der Patient fühlt sich zusätzlich verstanden und akzeptiert.

Wie wichtig das Zuhören im Patientengespräch ist, belegt Jürgens mit einer Infas-AOK-Studie aus dem Jahre 1998: Danach sind 40 Prozent der Befragten der Meinung, der Arzt habe zu wenig Zeit zum Zuhören. 45 Prozent sind unzufrieden mit der Berücksichtigung ihres seelischen Befindens und ihrer Lebensumstände, und 34 Prozent sind eher bis sehr unzufrieden mit der Erläuterung der Behandlungsmethoden.

Letztere Aussage zeigt, welche Bedeutung auch „effektives Informieren“ im Patientengespräch hat. „Je weniger der Patient sich merken muss, desto leichter fällt die Erinnerung“, erläutert Jürgens. Sie empfiehlt, kurze einfache Sätze zu verwenden, keine Fachsprache, und wesentliche Informationen zu wiederholen. Betonen, wie wichtig das Mitwirken des Patienten ist. Auch hierzu gibt es wieder ein Rollenspiel.

„Feed-Back“ zweier angehender Fachärzte zum Kommunikationstraining: Tibor Meschede aus Bad Münde wünscht sich ein gestraffteres Seminar. Er habe diese Themen schon diskutiert. Ulrike Oostvogel aus Osnabrück hingegen findet das Kommunikationstraining gut, auch wenn die Situationen nur nachgespielt werden. „Im Seminar habe ich mehr Zeit, nachzudenken, wie ich mich im Gespräch verhalte, in der realen Situation ist das so nicht möglich“, sagt sie.

Christiane Breder