

Kommunikation in der Praxis

Wie sag ich's meinen Patienten?

Stefanie Diviani-Preiswerk

Wissenschaftliche Mitarbeiterin
Berner Fachhochschule
Gesundheit

* Name von der Redaktion
geändert

Im vollen Wartezimmer holt die Ärztin Anna Sommer* Sven Moser ab. Der 49-jährige Mann kommt zum ersten Mal in ihre Praxis. Er hat sich wegen diffuser Kopfschmerzen, Sehstörungen und häufig wiederkehrender Müdigkeit angemeldet. Während sie den Patienten ins Untersuchungszimmer führt, schwirren Anna Sommer erste Hypothesen durch den Kopf. Die Ärztin ist aufmerksam, nimmt die Körperhaltung und die Mimik ihres Gegenübers wahr, bevor sie die ersten Fragen zum aktuellen Gesundheitszustand stellt.

Die beschriebene Szene könnte durchaus in der Hausarztpraxis von Anna Sommer stattfinden. Allerdings befindet sich die Allgemeinmedizinerin mitten im Übungsblock eines spezifischen Kommunikationstrainings für Ärztinnen und Ärzte. Gemeinsam mit einem Dutzend Kolleginnen und Kollegen lässt sich die Teilnehmerin auf unterschiedliche Übungssituationen ein, die von professionellen Schauspielerinnen und Schauspielern gestaltet werden.

Als Ärztin mit mehrjähriger Berufserfahrung stellt Anna Sommer immer wieder fest, wie sehr Kommunikation den medizinischen Berufsalltag prägt. Eine gute Kommunikation zwischen Fachperson und Patientinnen und Patienten ist Teil einer erfolgsversprechenden Behandlung. Doch auch wenn der zwischenmenschlichen Kommunikation im Alltag von Medizinerinnen und Gesundheitsfachpersonen ein immer höherer Stellenwert zugeschrieben wird, verläuft die zwischenmenschliche Interaktion nicht immer einwandfrei. Schulz von Thun zeigt in seinem «4-Ohren-Modell» die möglichen Interpretationsebenen einer Nachricht auf. Das Modell basiert auf dem zweiten Grundaxiom von Watzlawick (1987), indem es die Beziehungsseite in Appell, Beziehung und Selbstkundgabe aufschlüsselt. Aber nicht nur das Verstehen einer Nachricht, sondern auch das Senden derselben geschieht auf verschiedenen Ebenen. Schulz von Thun nennt dies die «vier Schnäbel» [1].

Die Bedeutung der Kommunikation wird in allen Disziplinen der Medizin vermehrt erforscht. Ein systematischer Review zeigt, dass das Zeitmanagement und die Pflegequalität sich verbessern, wenn die sozialen und emotionalen Gegebenheiten aufseiten der Patientinnen und Patienten berücksichtigt werden [2]. Die auf einer professionellen Kommunikation basierende Patientenbeziehung steigert die Behandlungsqualität.

Als Hausärztin muss sich Anna Sommer innerhalb kürzester Zeit auf das Kommunikationsmuster ihrer wechselnden Gesprächspartner einstellen und

die Konsultation den unterschiedlichsten Bedürfnissen entsprechend gestalten. Sie wird sich an kein Drehbuch halten und nicht die Fragen übernehmen, die sie in der vorangehenden Konsultation gestellt hat. Denn sie weiss, dass sie die Patienten in ihrer

La Communication avec les patient-e-s

La communication avec les patient-e-s et leurs proches est une activité quotidienne qui marque la vie professionnelle d'un médecin. Il est donc essentiel pour tous les professionnel-le-s de la santé de posséder et d'élaborer des compétences en communication. Pour mieux comprendre leurs patient-e-s et éviter des malentendus les professionnel-le-s ont différentes manières à disposition pour développer leurs capacités de communication. L'une d'entre elles est l'entraînement avec des actrices ou acteurs professionnel-le-s qui prennent le rôle d'un patient ou d'une patiente. Depuis les années 1960 la méthode de travail avec des patients standardisés (SP) est connue et reconnue en différents domaines de la médecine. La Haute école spécialisée bernoise (BFH) développe depuis plusieurs années la collaboration avec des SPs et engage des actrices et acteurs professionnel-le-s pour simuler des différents exercices de communications et d'entretiens entre patient-e-s et professionnel-le-s. Suite à la simulation de l'entretien l'actrice ou l'acteur quitte son rôle, devient entraîneur de communication et commente ce qu'il (elle) a vécu et observé. Les participant-e-s de cette formation interactive ont la possibilité d'analyser et de réfléchir leurs propres habitudes en communication. Le but c'est d'élargir les propres compétences pour améliorer la qualité de l'activité professionnelle. Apprendre des techniques de communication par une participation active provoque chez les participant-e-s des émotions et leur permet de mieux s'en souvenir.

Korrespondenz:
Stefanie Diviani-Preiswerk
Berner Fachhochschule
Fachbereich Gesundheit
Murtenstrasse 10
CH-3008 Bern
stefanie.diviani[at]bfh.ch



Fortbildung im Gesundheitscoaching für Hausärztinnen und -ärzte: Die Schauspielerin übernimmt im Gespräch mit dem Hausarzt die Rolle der Patientin. (Bild: Schweizer Kollegium für Hausarztmedizin KHM)

Sprache und Ausdrucksweise abholen muss, damit sie ihre Probleme erfassen kann.

Gesprächspartnerin sein heisst für die Ärztin, dass sie mit Patientinnen und Patienten partnerschaftlich kommuniziert, ihnen Empathie entgegenbringt und aktiv zuhört. Weil es dazu nicht eine einzige richtige Kommunikationsform gibt, steht auf dem Schreibtisch der Ärztin eine Karte mit dem Zitat von Paul Watzlawick: «Wer als Werkzeug nur einen Hammer hat, sieht in jedem Problem einen Nagel.» Genauso unterschiedlich wie die Patientinnen und Patienten ihr begegnen, so individuell gestaltet die Ärztin ein Gespräch. Kommunikationstechniken anwenden heisst, variieren können und sich auf die Ebene des Gegenübers begeben.

Missverständnisse geben dem Gespräch eine ungewollte Wendung und können die Beziehung zwischen Arzt und Patient beträchtlich stören.

Um ihre persönliche Werkzeugkiste zu erweitern und ihre kommunikativen Fertigkeiten zu verbessern, hat sich Anna Sommer für ein Kommunikationstraining mit standardisierten Patienten angemeldet. Hier begegnet sie Sven Moser.

Kommunikationstraining mit standardisierten Patienten (SP)

In verschiedenen Bereichen der medizinischen Lehre ermöglichen standardisierte Patienten (SP)

seit den 60er Jahren den angehenden Fachpersonen das Erwerben von Fertigkeiten. Durch das Simulieren von Symptomen und Problemen werden praxisnahe Lernsituationen geschaffen, in denen sowohl praktische Handlungen wie auch kommunikative Fertigkeiten geübt werden können.

Die Berner Fachhochschule (BFH) Gesundheit bietet Seminare mit Kommunikationstrainings für Gruppen an. Mit professionellen Schauspielerinnen und Schauspielern werden konkrete Situationen wie beispielsweise schwierige Gespräche im Behandlungsverlauf, Krisengespräche, Gespräche mit Angehörigen oder andere praxisbezogene Situationen aus dem Berufsalltag geübt. Die Kommunikationstrainings lassen sich zu beliebigen Themen erstellen und bieten den Teilnehmenden in einem wertschätzenden Rahmen die Gelegenheit, verschiedene Gesprächstechniken auszuprobieren und Aspekte der nonverbalen Kommunikation zu beobachten. Zu den langjährigen Kunden des Kommunikationstrainings der BFH gehört beispielsweise das Schweizer Kollegium für Hausarztmedizin KHM (www.gesundheitscoaching-khm.ch). Im Rahmen des Gesundheitscoachings KHM lassen sich Ärztinnen und Ärzte in einem intensiven Kurs auf praxisnahe Übungssituationen ein und trainieren so ihre Fertigkeiten für die Beratung von Patientinnen und Patienten.

Kontakt: Berner Fachhochschule, Fachbereich Gesundheit, Stefanie Diviani-Preiswerk, Koordinatorin Kommunikationstraining, Tel. 031 848 45 59, [stefanie.diviani\[at\]bfh.ch](mailto:stefanie.diviani[at]bfh.ch), www.gesundheit.bfh.ch/kommunikationsschulung

Der Schauspieler Sven Moser ist als SP engagiert. Kommunikationstrainings mit professionellen Schauspielerinnen und Schauspielern sind mittlerweile in verschiedenen Institutionen als didaktische Methode etabliert. Nach der gespielten Gesprächssituation legen die Schauspielenden ihre Patientenrolle ab und geben der Teilnehmenden als Kommunikationstrainerin oder Kommunikationstrainer ein Feedback. Diese Rückmeldung aus Patientensicht ermög-

back ihre Gesprächsführung. Das Feedback ist im Kommunikationstraining zentral, denn in der medizinischen Praxis ist es selten, dass Anna Sommer von Patientinnen und Patienten erfährt, wie sie wirkt. Die Schauspielerinnen und Schauspieler sind in der Wahrnehmung und im Beobachten von nonverbaler Kommunikation Profis. Sie können als Kommunikationstrainerinnen und Kommunikationstrainer Emotionen benennen und erarbeiten mit den Teilnehmenden

Kommunikationstechniken anwenden heisst, variieren können und sich auf die Ebene des Gegenübers begeben.

licht einen wertvollen Perspektivenwechsel und fordert zur Reflexion des eigenen Kommunikationsverhaltens heraus.

Das praktische Üben einer Gesprächssituation löst Emotionen aus. Unabhängig davon, ob sich die Teilnehmenden in eine bekannte Situation zurückversetzt fühlen oder mit einer ganz neuen Herausforderung konfrontiert sind, prägen sich ihnen die Übungssituationen durch ihre aktive Beteiligung im Gedächtnis ein und stärken den Lerneffekt.

Anna Sommer schätzt besonders, dass sie im Kommunikationstraining konzentriert üben kann und die Gelegenheit hat, verschiedene Fragetechniken auszuprobieren. Bald schon blendet sie aus, dass Sven Moser in seinem realen Leben ein Schauspieler ist und nicht der Kaderangestellte einer Versicherungsgesellschaft, den er heute darstellt. Anna Sommer versucht, die Probleme des Patienten einzuordnen. Dieser antwortet aber auf ihre Fragen unklar und etwas verhalten. Die Ärztin verliert den roten Faden und ist mit dem Gespräch nicht zufrieden. Zudem lenkt es sie ab, dass Herr Moser ständig nervös mit seinen Fingern auf die Armlehne klopft. Sie macht, was ihr in der Praxis nicht möglich ist, und bricht das Gespräch vorzeitig ab.

Dies ist der Moment, in dem Sven Moser seine Rolle ablegt und zum Kommunikationstrainer wird. Er und die Teilnehmenden der Gruppe, die das Gespräch verfolgt haben, teilen Anna Sommer ihre Beobachtungen mit und spiegeln ihr in einem konstruktiven Feed-

verschiedene mögliche Reaktionen. Nicht zuletzt profitiert Anna Sommer von den Rückmeldungen und Beobachtungen aus der Gruppe. Die anderen Ärztinnen und Ärzte treffen in ihrem Alltag auf ähnliche Herausforderungen, und ihre Erfahrungen ergänzen die Übungssituation.

Nachhaltige Erfahrung

Zwei Monate sind vergangen, seit Anna Sommer das Kommunikationstraining besucht hat. Immer wieder erinnert sich die Ärztin an einzelne Begebenheiten aus dem Seminar und stellt fest, dass sie ihre Konsultationen mit grösserer Sicherheit gestaltet. Gestärkt und ermutigt hat sie ihren Alltag wieder aufgenommen. Erst seit sie praktisch ausprobiert hat, wie lange eine Pause im Gespräch dauern kann, gelingt es ihr, das Abwarten von Antworten oder Reaktionen auszuhalten. Gerade gestern bedankte sich eine langjährige Patientin bei ihr für das offene Ohr und die Aufmerksamkeit, die sie ihr widmet. Diese Form der Anerkennung bestätigt die Ärztin in ihrer Arbeit und motiviert sie immer wieder neu, ihr Kommunikationsverhalten zu reflektieren. Sie ist überzeugt, dass die Priorisierung der Kommunikation die Qualität ihrer Hausarztpraxis massgeblich beeinflusst.

Literatur

- 1 Schulz von Thun, 2010, S.11–69.
- 2 Mauksch, Dugdale, Dodson, & Epstein, 2008.