

Arzt und Patient im Gespräch (10)

Patienten zu eigenen Lösungen führen

Christian Beneker

Kennen Sie den? „Sagt der Arzt: Ich habe hier ein Rezept für Sie. Sagt die Patientin: Ach, kochen Sie auch so gerne?“ Blöder Witz. Aber er zeigt (mindestens) zwei wichtige Wahrheiten auf: Erstens können Missverständnisse in der Hausarztpraxis auch glimpflich ausgehen und zweitens geschieht Kommunikation, ob man will oder nicht.

Der Kommunikationsforscher Paul Watzlawick hat diesen Umstand so ausgedrückt: „Man kann nicht nicht kommunizieren.“ Für den Hausarzt heißt das: Wie er sich in seiner Praxis bewegt, wie er sich kleidet, was er sagt – die Menschen in seiner Nähe verändern ihren Eindruck in Informationen. Dieser Prozess geschieht zwar meistens unbewusst, aber er wirkt! Die Patientin in dem Witz glaubt ja auch, dass ihr der Arzt Tipps zum Dampfnudel-Backen mitteilen will.

Für ein erfolgreiches Patientengespräch ist diese Einsicht wichtig: Wenn der Arzt Kommunikation schon nicht vermeiden kann, sollte er zumindest wissen, was er da tut und wie der Patient das auffasst.

Wer spricht?

Ein gutes Werkzeug, um als Arzt das eigene Gesprächsverhalten zu verstehen und zu gestalten, ist das Konzept der „Ich-Zustände“. Eric Berne und Thomas Harris haben es in den 1970er Jahren entwickelt. Angelehnt an das Freud'sche Konzept von Ich, Über-Ich und Es unterscheiden sie zwischen Erwachsenen-Ich, Eltern-Ich und Kinder-Ich. Laut Harris kommuniziert jeder Mensch ständig unbewusst aus einem dieser drei Ich-Zustände heraus. Worte, Gesten, Augenspiel, Tonfall – alles spiegelt unwillkürlich die Perspektive, aus der gerade gesprochen wird. Wer sich seine innere Gesprächshaltung aber bewusst



Mauritius

macht, kann freier zwischen insgesamt sechs verschiedenen Ausdrucksformen wählen:

- fürsorglich oder autoritär aus dem Eltern-Ich,
- reif und angemessen aus dem Erwachsenen-Ich oder
- verspielt, angepasst oder trotzig/rebellisch aus dem Kinder-Ich.

Was bedeutet das für die Patientin mit dem Kochrezept? Auf die Frage „Ach, kochen Sie auch so gerne?“ könnte der Arzt aus dem Eltern-Ich heraus kritisch bzw. patriarchalisch antworten: „Ich meine

Wer weiß, aus welcher inneren Haltung heraus er kommuniziert, kann den gewünschten Stil leichter wählen.

es ernst. Sie brauchen dieses Medikament!“ Aus dem verspielten Kinder-Ich könnte eine Antwort lauten: „Sie können mich gerne mal zum Essen einladen...“

Aus dem Erwachsenen-Ich könnte der Arzt trocken und sachlich antworten: „Ich meine kein Kochrezept, sondern ein Medikamentenrezept.“

Entspannt zuhören und ausreden lassen

Bei einer durchschnittlichen Konsultation in der Hausarztpraxis ist der Arzt gut zehn Minuten zu Gast im Leben seines Patienten [1]. Das ist wenig Zeit zum Untersuchen, Sprechen und Verordnen, deshalb haben es Ärzte oft eilig. Gerade mal elf bis 24 Sekunden können die Patienten sprechen, bevor ihr Hausarzt sie unterbricht, hat der Kölner Allgemeinarzt Dr. med. Stefan Wilm festgestellt [2]. Jedoch bemerkenswert: Bei Kollegen, die ihre Patienten ausreden lassen, dauert die Konsultation nicht länger als bei jenen, die ihre Patienten rascher unterbrechen. Für die Gesprächsführung heißt das vor allem: zuhören.

Offene Frage regt zum Nachdenken an

Allerdings muss der Arzt hierfür natürlich zunächst in klaren Worten etwa die



Der Allgemeinarzt

Richtiges Fragen will gelernt sein: In den Gesprächstrainings bei der *practica* haben die Teilnehmer in Kleingruppen jede Menge Gelegenheit zum Üben.

Diagnose erklären oder wie das Blutdruckmessgerät funktioniert – und anschließend die richtigen Fragen stellen, damit der Patient nicht ins Plaudern oder Lamentieren verfällt. Gemeint sind offene Fragen, die zum Nachdenken anregen.

Bekanntlich beschreiten Menschen lieber selbst entdeckte Wege und richten sich nach eigenen Erkenntnissen als nach denen anderer.

Eine knappe Frage wie „Warum hören Sie nicht auf zu rauchen?“ ist aber hinderlich statt hilfreich. Denn der Patient kommt in die missliche Lage, sich zu rechtfertigen und immer wieder in seinen Problemen zu rühren statt an Lösungen zu arbeiten. Das führt nicht weiter. Auch die Aufforderung: „Hören Sie auf zu rauchen!“ wird keinen nachhaltigen Erfolg erzielen. Offene Fragen können hier weit mehr ausrichten, weil sie dem Patienten neue innere „Such- und Nachdenkräume“ eröffnen [3].

Offene Fragen beginnen stets mit „W“-Fragewörtern: Was? Wo? Wessen? Woran? Wie kommt es dazu? Wer? Aber auch: Inwiefern? Etwa so:

- „Was könnten Sie tun, um freier atmen zu können/nicht mehr so stark husten zu müssen?“
- „Wer (oder was) könnte Sie dabei unterstützen, tiefer durchatmen zu können?“
- „Was würde Ihre Frau dazu sagen, wenn Sie plötzlich nicht mehr rauchen?“

Eigene Erkenntnisse fördern Compliance

Bekanntlich richten sich Menschen lieber nach eigenen Erkenntnissen als nach denen anderer. Selbst entdeckte Wege

werden lieber beschriften. Die aus dem Coaching stammende Fragetechnik mit offenen Fragen unterstützt dabei außerordentlich erfolgreich – und das nicht nur im Gespräch mit Patienten.

Wertschätzung ist ohne Alternative

Aus welchem Ich-Zustand heraus ein Arzt seinen Patienten auch immer begegnen will – niemals darf er die Wertschätzung ihnen gegenüber aufgeben. Respekt, Offenheit und Humor sind Bausteine, die jedem Gespräch erst ein tragfähiges Gerüst geben. „Ach, kochen Sie auch so gerne?“ – „Ja, aber Sie dürfen leider nicht alles essen.“

- 1) Wilm S et al. Wann unterbricht der Hausarzt seine Patienten zu Beginn seiner Konsultation? *Z Allg Med* 2004. 80: 53–57
- 2) ebd. 53
- 3) Radatz S. *Beratung ohne Ratschlag*. Verlag systemisches Management, 5. Aufl., Wien, 2008, S. 171



Christian Beneker
Coach für Ärzte, Pflegende und medizinische Teams
28211 Bremen
www.beneker-coaching.de



Alle Folgen der Reihe „Arzt und Patient im Gespräch“ finden Sie unter www.allgemeinarzt-online.de, Downloads, Leserservice.

NEU im Netz

Alles zur *practica*: Europas größter Seminarkongress für Hausärzte!

Immer aktuell: Die Online-News!

CME – Zertifizierte Online-Fortbildung!

Über DocCheck zum großen Allgemeinarzt-Archiv!

Podcast: Fortbildung zum Anhören!

Video: Aktuelle Video-Fortbildung!

»» www.allgemeinarzt-online.de