

Heike Cobaugh

## Arzt und Patient

### Schwierigkeiten und Chancen der zwischenmenschlichen Kommunikation

Als Kommunikationstrainerin im Krankenhausbereich habe ich immer wieder Gelegenheit, Ärzte und Patienten nach den Erfahrungen zu befragen, die sie miteinander machen. Das Hauptkriterium, an dem Patienten ihre Zufriedenheit während eines Krankenhausaufenthaltes oder nach einem Besuch in einer Arztpraxis messen, ist die persönliche Aufmerksamkeit und die menschliche Betreuung, die sie durch den behandelnden Arzt erfahren haben. In diesem Bereich fühlen sie sich oftmals vernachlässigt und zum Teil sogar gänzlich ignoriert.

Diesem Phänomen, daß Ärzte gute medizinische Betreuung gleichsetzen mit psychologischer Betreuung und menschlicher Zuwendung, begegne ich immer wieder. Anscheinend haben die Mediziner einen Zustand verinnerlicht, der sie daran hindert, eine intensivere Kommunikation mit dem Patienten zu pflegen, und der heißt: keine Zeit. Wenn sie Zeit hätten, würden sie ja kommunizieren, heißt es, denn schließlich könne das doch jeder.

#### Können Sie es wirklich?

Der klassische Medizinstudent verbringt die Jahre seines Studiums mit der intensiven Wissensaufnahme über den menschlichen Körper, seiner Anatomie, mögliche Störfunktionen und den dazu passenden „Heilungsmethoden“.

Die Seele des Patienten gehört in diesem Wissensstudium nicht dazu und bleibt fast immer gänzlich außen vor.

Was den Patienten als Menschen ausmacht, bleibt auf der Strecke, wird oftmals skeptisch beäugt und unter dem Deckmantel der „nichtmedizinischen“ Psychologie abgespeichert, denn dafür gibt es ja Psychologen, Sozialpädagogen und andere Therapeuten. Als Therapeut in

der Praxis muß der angehende Klinikarzt sich sehr schnell starren hierarchischen Systemen unterordnen, sich zum Teil bis zur Selbstaufgabe anpassen und sein Dasein zwischen Überarbeitung, Überforderung und Existenzangst (werde ich übernommen?) fristen. Da bleibt wenig Zeit für den Patienten, für Selbsterfahrung und für die Auseinandersetzung mit den menschlichen Bedürfnissen des Patienten sowie den eigenen. Als Stationsarzt nimmt der Verantwortungsbereich sukzessive zu, der Konkurrenzkampf untereinander wird immer ausgeprägter, und die Unterstützung durch das Pflegepersonal wird oftmals durch althergebrachte Animositäten zwischen beiden Berufsgruppen immer geringer. Nun werden jedoch immer mehr Stimmen laut, insbesondere die der Patienten, die im Zuge der Dienstleistungsgesellschaft und Kundenorientierung auch die kommunikativen Fähigkeiten des Arztes fordern. Leider sind diese Fähigkeiten bei vielen über die Jahre verkümmert. Der immer herrschende Zeitmangel ist dafür eine willkommene Entschuldigung. Doch auch mit wenig Zeit kann der Arzt qualitativ hochwertige und menschlichen Bedürfnissen entsprechende Kommunikation betreiben. Wie? Hier fünf Tips für den partnerschaftlichen

HEIKE COBAUGH



Ist Spezialistin im Bereich der Krankenhauskommunikation. Zu ihren Aufgaben gehören Lehren, Weiter- und Öffentlichkeitsarbeit für Krankenhäuser sowie Kommunikationsschulungen, Personalentwicklung und Führungstraining. Darüber hinaus ist sie die erste Vorsitzende der DVNLP, Internationalgruppe Rhein/Main e. V. und arbeitet als freie NLP-Trainerin und Coach in der Industrie.

und kommunikativen Umgang mit Patienten (Tips, die sich natürlich auch mühelos auf den Umgang mit anderen Menschen übertragen lassen).

#### Tip 1:

Versetzen Sie sich in die Situation des Patienten.

Waren Sie selbst schon einmal Patient? Rechnen Sie sich daran, wie es Ihnen damals ergangen ist. Welche Ängste hatten Sie, welche Gefühle und Bedürfnisse? Falls

Anzeige

**Sie suchen ansprechende Behältnisse aus Violett-, Blau-, Opal-, Braun-, Klarglas oder Kunststoff ?**

**Wir vertreiben Gefäße sowie Zubehör wie z.B. Tropfer, Pipetten, Zerstäuber und Pumpen für komplementäre Medizin, Pharmacie und Kosmetik, auch in Kleinmengen !**

**Sind Sie interessiert ?**

**Fordern Sie unseren kostenlosen Katalog an !**

**Wir sind für Sie telefonisch unter der Rufnummer 08133/2511 oder kostenlos unter der Faxnummer 0130/914251 erreichbar.**

RH

**Rosa Heinz**  
GmbH

Gabelstraße 1  
85777 Hörenzhausen Fahrenzhausen

Sie noch nie Patient waren, erinnern Sie sich an Situationen, in denen es Ihnen körperlich nicht gut ging, z. B. bei einer Grippe, oder fragen Sie Freunde und Bekannte. Versuchen Sie ein Gefühl für die „Welt des Patienten“ zu entwickeln, um somit eine positive Einstellung ihm gegenüber zu bekommen oder zu wahren.

**Tip 2:****Schaffen Sie einen Rapport zu Ihrem Patienten.**

Rapport ist der Hauptbestandteil jeder effektiven Kommunikation. Rapport bedeutet eine freundliche Beziehung, die durch gegenseitige Achtung und Vertrauen gekennzeichnet ist. Wir fürchten uns oft vor dem, den wir nicht kennen. Rapport stellen wir her, indem wir Gemeinsamkeiten schaffen oder zu erkennen geben, daß wir und der andere die gleichen Gefühle erleben oder der gleichen Meinung sind. Zeigen Sie ihm: „Ich bin so wie Du. Du brauchst keine Angst vor mir zu haben.“ Das können Sie erreichen, indem Sie seine Körpersprache ein wenig spiegeln, sich ähnlich hinsetzen oder sich dem Tonfall seiner Stimme angleichen oder z. B. auch ähnliche Worte benutzen. Verwenden Sie soweit wie möglich Umgangssprache und kein Fachchinesisch!

**Tip 3:****Nehmen Sie den ganzen Patienten wahr.**

Achten Sie neben seinen Worten auf seine Mimik, Körpersprache und den Tonfall seiner Stimme. Stimmen die Worte, die er sagt, mit seiner Körpersprache überein? Oder versucht er vielleicht, „stärker“ zu wirken, als er sich in Wahrheit wirklich fühlt. Haken Sie nach, wenn Sie das Gefühl haben, „nicht die ganze Information“ bekommen zu haben. „Ich habe das Gefühl, daß Sie eventuell noch offene Fragen oder vielleicht auch ein wenig Angst vor dem bevorstehenden Eingriff haben, was absolut verständlich wäre.“ Laden Sie ihn zum Sprechen ein und schaffen Sie einen „sicheren“ Rahmen.“

**Tip 4:**

Achten Sie auf Ihre eigene Körpersprache, ihre Mimik und den Tonfall ihrer Stimme. Stimmen diese mit Ihren Worten überein oder gibt es da Inkongruenzen?

Die Forschung zeigt (M. Argyle et al., in: British Journal of Social and Clinical Psychology, Bd. 9, 1970, S. 222 - 231), Kommunikation ist mehr als Worte. Eine Botschaft wird nur zu ca. sieben Prozent über Worte vermittelt und zu 38 Prozent über Tonfall und 55 Prozent über Körpersprache. Das Unterbewußtsein Ihres Gegenübers konzentriert sich primär auf die 93 Prozent der Botschaft, die nicht aus Worten besteht.

**Tip 5:****Hören Sie aktiv zu!**

Das erfordert, daß Sie Ihre Gedanken und Gefühle erst einmal zurückdrängen, daß Sie Ihre Sicht der Dinge soweit wie möglich ausblenden, um die persönlichen Gedanken und Gefühle Ihres Gegenübers in ihrer Unverwechselbarkeit wirklich verstehen können. Aktives Zuhören heißt für den Zuhörenden, mit dem Redenden zu empfinden, sich vorübergehend mit ihm zu identifizieren, sich auf „seine Wirklichkeit“ einzulassen.

Aktives Zuhören besteht nicht nur aus Hören, sondern auch aus Hinterfragen von gegebenen Informationen.

„Ich kann nicht mehr!“. „Was können Sie nicht mehr?“ „Wann genau können Sie nicht mehr?“ „Woher wissen Sie, daß Sie nicht mehr können?“ Nur durch das Abfragen von fehlenden Informationen können Sie sicher einschätzen, wie es Ihrem Patienten wirklich geht und was er wirklich braucht. Fassen Sie zusammen, was Sie glauben verstanden zu haben, um somit dem Patienten die Möglichkeit zu geben, „Informationskorrekturen“ durchzuführen, damit Sie beide auf den gleichen „Wissenstand“ sind. Die oben genannten Tipps stellen natürlich nur einen Bruchteil der Möglichkeiten dar, um die Kommunikation mit Ihrem Patienten zu verbessern.

**Eins möchte ich Ihnen jedoch sagen:**

Sie müssen nicht Unmengen von Zeit aufwenden, um die Kommunikation mit Ihrem Patienten zu verbessern, sondern Sie müssen sich einfach nur während der verfügbaren Zeit intensiver um Ihren Patienten bemühen.

Ihn wirklich wahrnehmen, ihm zuhören und mit „ihm“ statt über ihn oder über seine Krankheit zu sprechen. Der Patient und seine Krankheit sind immer eins.

**Zusammenfassend wäre zu sagen:**

Qualität über Quantität.

Die Optimierung Ihrer eigenen Kommunikationsfähigkeiten wird auf jeden Fall zur Zufriedenheit Ihrer Patienten und letztendlich auch zu Ihrer eigenen beitragen.

**Anschrift der Autorin:**

Heike Cobaugh  
Bertramstr. 12  
D-65185 Wiesbaden

# OPTIMIERT KAUSAL ERFOLGREICH



## Bio-Elektro-Magnetische Energie-Regulation

Die 3. Generation pulsierender Magnetfelder erzielt ein Optimum an Effizienz und Wirtschaftlichkeit bei Einsatz in der Praxis und als Heimtherapie. Wir bieten ein Kooperationskonzept auf Basis Ihres Bedarfs.

Die BEMER-Therapie baut Energie im Organismus auf natürliche Weise auf. Sie ist ideal zur Förderung und Erhaltung von Gesundheit und Vitalität sowie zur Kombination mit anderen Therapien bestens geeignet.

**innovital**  
GESUNDHEITSSERVICE

D-72290 Loßburg, Gottlieb-Daimler-Str. 80  
Tel: 0049-(0) 7446-41076 Fax: -916393  
Email: innovital-Loßburg@t-online.de

**Fachseminare:**

Baden Baden 10.07.99 / 05.11.99  
Hamburg 25.09.99, Leipzig 26.09.99,  
Bayern 29.09.99 / 13.10.99  
Frankfurt 02.10.99, Hannover 13.11.99

**Fordern Sie weitere Infos an:**

Test, Miete, Kauf, SEMINARE, Teilnahme  
Europastudie, med.-wissenschaftliche  
Nachweise, Referenzen.

**BEMER 3000**  
eine starke Selbstzahlerleistung für  
Praxen  
und  
Gesundheitsinstitute.

# KURZFRISTIGE AMORTISATION