Haben Sie Anregungen für den Hausarzt-Reporter? Ein wichtiges aktuelles Diskussionsthema, ein unerhörtes Erlebnis aus Alltag oder Bürokratie, oder vielleicht einfach nur eine interessante Hausarztpraxis? Melden Sie sich!

Fax: 089 / 20 30 43 – 313 64 E-Mail: cornelius.heyer@springer.com

Patientenkommunikation

Diese Hausärzte punkten mit Empathie

Zwei Mediziner haben ein Kommunikationskonzept entwickelt, das Empathie fördert. Ihre Annahme: Wenn man auf die Emotionen der Patienten besser eingeht, unterstützt das den Therapieerfolg.

Die Hausärzte Heiner Creuzburg und Dr. Franz Jürgen Sperlich

— Die menschliche Kommunikation ist wie ein Eisberg. Man sieht nur ein Siebteil, der Rest sind die emotionalen Aspekte unter der Wasseroberfläche. Letztere aber bestimmen den Verlauf einer Begegnung – auch einer zwischen Patient und Arzt.

Dies ist die Grunderkenntnis, auf die Hausarzt Dr. Franz Jürgen Sperlich aus Lilienthal bei Bremen und sein Kollege Heiner Creuzburg aus Copenbrügge ihr Konzept aufgebaut haben. Die beiden haben das Modell der Kommunikation eines „narrativen Mentoring“ ent-

wickelt. 2015 zählten sie zu den Top-Bewerbern im Wettbewerb „Die innovative Arztpraxis“ (siehe Kasten).

Sperlich betreibt seine private Hausarztpraxis in einer alten Villa. Hier hat schon sein Vater praktiziert. Die Autos und die Straßenbahn der Hauptverkehrsstraße Lilienthals rumpeln an der „Gesundheitsvilla“ vorbei. Die alten Räume sind modern eingerichtet.

Verlust des treuen Begleiters

„Wir können die Patienten und ihre Erkrankungen besser verstehen, wenn wir auch ihre Lebensgeschichte berücksichtigen“, erklärt Sperlich. Er berichtet von einem Bauern, dessen Blutdruck der Hausarzt monatelang nicht in den Griff bekam. Bei einem Hausbesuch wurde klar, wie traurig der Mann war, dass sein Hund gestorben war und er nun ohne den treuen Freund auskommen musste. Dieser kurze Moment der empathischen Begegnung über einen sehr emotionalen Aspekt der Patientenbiografie wirkte offenbar heilend. „Der Blutdruck des Mannes normalisierte sich innerhalb weniger Wochen.“

Im therapeutischen Zusammenhang tritt der Arzt damit nicht nur als Experte für Krankheit oder Medikation auf, sondern als Begleiter des Patienten in seiner Welt, in seinem „System“, wie Sperlich sagt. Hier kann die empathische Begegnung Heilung unterstützen,

was Sperlich „gesunde Kommunikation“ nennt. Als Arzt konnte er sich in der Situation auf die Lebensgeschichte des Patienten einlassen und dessen „Selbstwirksamkeit stärken“.

Natürlich betrifft die emotionale Verwobenheit mit dem eigenen Handeln und der eigenen Biografie nicht nur Patienten, sondern auch ihre Ärzte. „In unseren Seminaren für Kollegen machen wir deshalb das Angebot, die eigene Arbeitsweise einmal genauer zu beleuchten“, erklärt Sperlich. Und schnell werde dabei klar, wie die Biografie des Arztes auch sein Handeln bestimmt.

Programmiert auf Fehlersuche

In den Seminaren werde auch deutlich, dass Ärzte oft eben keine Experten für Gesundheit sind, sondern für Krankheiten und deren Behandlung. „Wir sind auf Fehlersuche programmiert.“ Dann werde diskutiert, ob diese Arbeitsweise gut für das Wohlbefinden des Arztes und seiner Patienten ist – oder vielleicht ein neuer Verstehensrahmen für die eigene Arbeit hilfreich wäre.

Seit zehn Jahren bieten Creuzburg und Sperlich Seminare an, die „Balance Tage“ oder „Gesunde Kommunikation und Führung“ heißen. Ziel ist es, so Sperlich, die Selbststeuerung der Teilnehmer zu stärken und Veränderungen zu ermöglichen.

Christian Beneker