Präsent sein und zuhören – wie wir unsere Kommunikationskultur verbessern können

Anja Mehnert-Theuerkauf

Abt. für Medizinische Psychologie und Medizinische Soziologie, Universitätsklinikum Leipzig, Leipzig, Deutschland

Liebe Kolleginnen, liebe Kollegen,

„Man kann nicht nicht kommunizieren“ ist die erste und viel zitierte der fünf Grundregeln der menschlichen Kommunikation des Kommunikationswissenschaftlers Paul Watzlawick [1]. Wir kommunizieren immer, d. h. wir verhalten uns immer zueinander – mit dem was und wie wir etwas sagen, ob wir schweigen, ob wir zuhören, wie wir uns verbal und nonverbal ausdrücken. Verbal und nonverbal vermitteln und empfangen wir Botschaften auf verschiedenen Ebenen. Und jeder, der sich selbst als Patient oder Angehöriger schon einmal in einer Situation befunden hat, in der eine weitreichende Diagnose oder Behandlungsoption im Raum stand, weiß um die eigene Sensibilität für jede Wortwahl oder Geste des Gegenübers und die eigene Vulnerabilität im Angesicht einer schweren Erkrankung.

Über die Arzt-Patient-Kommunikation ist in den letzten Jahren viel geforscht und geschrieben worden. Eine Kommunikation auf Augenhöhe als Ausdruck einer sich verändernden Beziehung zwischen Patient, Arzt und dem Behandlungsteam ist geprägt durch möglichst hohe Transparenz und Verständlichkeit der Informationen sowie Behandlungsentscheidungen, die gemeinsam getroffen werden. Ob dies im onkologischen Alltag immer so gelebt wird, ist eine wichtige Frage. Wie steht es um unsere Kommunikationskultur?

Obwohl die meisten Menschen zustimmen würden, dass eine gute Kommunikation essenziell für eine tragfähige Beziehung zwischen Arzt und Patient ist, besteht noch immer eine Reihe von Vorurteilen gegenüber den Bestrebungen, Kommunika-

tionsfertigkeiten durch gezieltes Training zu verbessern: „Kommunizieren kann jeder – das kann ja nun nicht allzu schwer sein“, „Gute Kommunikation kommt durch Erfahrung!“ oder „Wer fachlich kompetent ist, bei dem kommt die gute Gesprächsführung von allein!“ sind typische Annahmen. Viele Kliniker konzentrieren sich auf Diagnostik und Behandlung und sprechen eloquent über Therapieprotokolle und klinische Studien, fühlen sich aber eher unwohl in der Rolle des Zuhörers.

Heute sind sowohl international als auch in Deutschland verschiedene, gut evaluierte Kommunikationstrainings verfügbar, die Ärzten und dem Behandlungsteam helfen sollen, Fertigkeiten – „skills“ – und Kompetenzen zu erwerben und/oder zu trainieren, um Informationen einfühlsam zu vermitteln, schlechte Nachrichten zu überbringen, Prognosen mitzuteilen oder gemeinsame Entscheidungen zu treffen. Vor allem gilt es aber auch, die eigene Grundhaltung zu reflektieren, die Ziele des ärztlichen Gesprächs und die Rolle eines jeden in einem Gespräch besser zu verstehen, empathiefähig zu bleiben, präsent zu sein und wieder zuzuhören.

Typische Outcomes auf Patientenseite, in denen die Effekte guter Kommunikation gemessen werden, sind beispielsweise Indikatoren wie eine bessere Compliance bzw. Adhärenz, eine geringere Krankenhausliegedauer oder eine bessere Lebensqualität. Aber es gibt auch weitere Indikatoren, die aus der Patientenperspektive mindestens ebenso wichtig, aber weniger gut untersucht sind, z. B. ein gestärktes Vertrauen in den Arzt und das ärztliche Handeln sowie in die eigene Entscheidungsfähigkeit. Kommunikationstrainings

Autor

Prof. Dr. Anja Mehnert-Theuerkauf
 Universitätsklinikum
 Leipzig, Leipzig

© JGERBER

QR-Code scannen & Beitrag online lesen

sind wichtig, reichen aber nicht aus. Es geht auch darum, eine bessere Kommunikationskultur zu etablieren.

Ich wünsche Ihnen viel Freude und neue Erkenntnisse beim Lesen der interessanten und anregenden Beiträge dieses Hefts zum Thema Kommunikation.

Ihre
Anja Mehnert-Theuerkauf

Korrespondenzadresse

Prof. Dr. Anja Mehnert-Theuerkauf
Abt. für Medizinische Psychologie und
Medizinische Soziologie, Universitätsklinikum
Leipzig
Philipp-Rosenthal-Straße 55, 04103 Leipzig,
Deutschland
anja.mehnert@medizin.uni-leipzig.de

Interessenkonflikt. A. Mehnert-Theuerkauf gibt an, dass kein Interessenkonflikt besteht.

Literatur

1. Watzlawick P, Beavin J, Jackson D (2017) Menschliche Kommunikation: Formen, Störungen, Paradoxien, 13. Aufl. Hogrefe, Bern

In eigener Sache

FORUM 2021

Vorschau

FORUM, das Mitgliedermagazin der Deutschen Krebsgesellschaft bietet Ihnen sechs Mal im Jahr interessante Übersichtsbeiträge aus der Onkologie, stellt aktuelle Studien/Projekte aus den wissenschaftlichen Arbeitsgemeinschaften vor, berichtet von den Aktivitäten der DKG-Geschäftsstelle sowie der Landeskrebsgesellschaften. Folgende Themen sind für 2021 geplant:

2021

- Chirurgische Onkologie
- Ethik in der Onkologie
- „alt, älter, hochbetagt“ - Geriatrische Onkologie
- Politik und Krebs
- Kommunikation in der Onkologie
- Krebsforschung in Deutschland

Möchten Sie ein bereits erschienenes Heft nachbestellen? Schauen Sie zunächst auf die Homepage der Deutschen Krebsgesellschaft unter www.krebsgesellschaft.de/forum, dort können Sie alle Ausgaben, die seit 2008 erschienen sind, als PDF downloaden. Suchen Sie einzelne Beiträge?

Auf der Seite www.springermedizin.de sind alle seit 2011 publizierten Beiträge kostenfrei einzusehen. Oder doch lieber ein Printexemplar? Für 31,00 € zzgl. Versandkosten können Sie über unseren Kundenservice ein Heft bestellen.

So erreichen Sie unseren Kundenservice:

Springer Customer Service Center GmbH
Kundenservice Zeitschriften
Tiergartenstr. 15, 69126 Heidelberg
Tel.: +49 6221 345-4303
Fax: +49 6221 345-4229
E-Mail: leserservice@springer.com

Quelle Schmuckbild: © CIPhotos / Getty Images / iStock