

Kommunikation: Unser wichtigstes Arbeitsinstrument!

K. Schneider-Gurewitsch

Als Arzt oder Ärztin müssen wir einen schwierigen Spagat machen. Selbstverständlich gehen wir alle davon aus, dass wir über das wissenschaftlich fachliche Rüstzeug verfügen. Wenn wir die Halbwertzeiten des Gelernten dahinschwinden sehen, ist es zwar gar nicht so einfach, à jour zu bleiben.

Nehmen wir aber den beruflichen Alltag der Ärztinnen und Ärzte genauer unter die Lupe, fällt auf, dass der wesentliche Teil unserer Arbeit aus einem sehr empfindlichen Beziehungsgewebe besteht. Und wenn wir tatsächlich unsere Ziele erreichen wollen, heisst das, dass wir nicht nur wissen müssen, wie wir eine Diagnose stellen oder welches die geeignetste therapeutische Massnahme für den individuellen Fall darstellt, sondern auch, wie wir unseren Patientinnen und Patienten unser Handeln erklären können, um sie zu motivierten Partnern zu machen, die in Eigenverantwortung ihren Anteil an ihrer Gesundheit tragen.

Klingt dies banal? Sollte es eigentlich. Die praktische Umsetzung im Alltag beweist: Es gibt kaum etwas Schwierigeres! Als Assistenzärztin an der Medizinischen Poliklinik in Basel konnte ich 1989 eine interessante Erfahrung machen. Im Rahmen einer Studie mussten wir uns mit unserer eigenen Verschreibungspraxis auseinandersetzen. Die Art der Mitteilung, der Informationsgehalt und viele andere Aspekte wurden analysiert. Die Bilanz war für uns zum Teil niederschmetternd. Wir mussten einsehen, dass die Compliance sehr stark davon abhängt, wie wir dem Patienten unsere Botschaft vermitteln.

Eines kennen wir alle: Viele Patientinnen und Patienten nehmen einfach nicht wahr, was wir ihnen mitteilen.

Wer von uns hat nicht schon auf der Notfallstation Patienten gesehen, die Suppositorien per os eingenommen oder die Dragées gleich mit dem metallisierten Verpackungsmaterial verschluckt hätten.

Oder ein anderes Beispiel: Eine Patientin, die Brustkrebs hatte, berichtete mir, dass sie sehr darunter litt, ihrem Gynäkologen bei Nachkontrollen nie «als ganzer Mensch» begegnen zu können. Aus Grün-

den der Effizienz sahen die Patientinnen diesen Arzt erst, wenn sie sich umgezogen hatten und mit einem Bademantel bekleidet waren. «Wie» fragte sie sich, «soll ich ihm zeigen, dass ich wieder mit beiden Beinen auf dem Boden stehe, wenn ich ihm in dieser Aufmachung gegenübertrete?»

Manchmal vergessen wir, welche Rolle wir für unsere Patientinnen und Patienten einnehmen. Eine Frau hat mir kürzlich gesagt: «Weisst Du: schon in der Rolle des Patienten zu sein, kann *dumm* machen.» Auch wenn wir im Berufsleben sehr wohl Verantwortung tragen, fühlen wir uns in der Patientenrolle wie «Deppen», sind blockiert und werden zum Teil auch so behandelt. Wir befinden uns in einer Ausnahme-situation. Arzt und Ärztin sind gefordert.

Die Arzt-Patienten-Beziehung ist aus offensichtlichen Gründen von einer grossen Asymmetrie geprägt. Wer kennt sie nicht, diejenigen Patienten, die mit dem Zettel in der Hand alle Fragen aufschreiben und vor lauter Aufregung immer noch die Hälfte vergessen? Ich persönlich war als Patientin beim Augenarzt immer völlig entnervt, wenn ich in Windeseile entscheiden sollte, «ob ich es so oder so besser sehe». Ich hatte den Eindruck, unter einem immensen Druck zu stehen und dass die Antwort von höchster Tragweite wäre. In der heutigen Situation, wo man sich kaum mehr Zeit für die Patienten nehmen kann, wird die Frage der sozialen Kompetenz noch viel brisanter.

Was will ich mit dem allem sagen? Es braucht keinen Daniel Goleman [1], um zu begreifen, dass die emotionale Intelligenz für die Ausübung unseres Berufs oft viel wesentlicher ist, als alles Fachwissen auf der Welt. Zu unserem Kerngeschäft als Ärztinnen und Ärzte gehört die Kommunikation. Ohne sie läuft nichts! Und: Wir sind bereits in der Defensive!

Kürzlich begegnete mir in der Basler Zeitung folgender Titel: «Die Ärzte gehen in sich». Der Artikel begann mit folgenden Worten:

«Kaum ein anderer Berufsstand hat in den letzten Jahren einen derart rapiden Imageverlust erlitten, wie derjenige der Ärzte. Die einstigen Götter in Weiss – Göttinnen gab es damals noch kaum – sind heute die Prügelknaben des Gesundheitswesens. Keine Frage, die Medizin steckt in der Krise. Sie könne zwar Herzen transplantieren, die Herzen der Menschen erreiche sie immer weniger, hielt die Schweizerische Akademie der Medizinischen Wissenschaften fest.» Basler Zeitung, 26. Mai 2000.

Wir brauchen bekanntlich nicht krank zu sein, um Konflikte zu haben. Im Gesundheitswesen entstehen gerade im heutigen Umfeld immer mehr Konflikte, die auf Unkenntnis und Missverständnisse zurückzuführen sind. Sachbearbeiter der Kostenträger haben die Aufgabe, angeblichen Missbrauch zu verhindern. Ärztliche und therapeutische Massnahmen werden aus der kurzfristigen Optik vom Tagesgeschehen und oft von völlig überforderten oder nicht adäquat ausgebildeten Sachbearbeitern beurteilt.

Korrespondenz:
Dr. med. Kathryn Schneider-Gurewitsch
FRAGILE Suisse
Beckenhofstrasse 70
CH-8006 Zürich
E-mail schneider@fragile-suisse.ch

Wir wissen es: die Kommunikation ist schon schwer genug ohne Behinderung. Wie unendlich viel schwieriger gestalten sich der zwischenmenschliche Austausch und die Beziehungen der Menschen zueinander, wenn jemand nicht reden kann, nicht verstehen kann? Oder durch Wahrnehmungsverschiebungen unsichtbar zu einer anderen Persönlichkeit gelangt ist? Oder wie ist es, wenn jemand durch eine Hirnverletzung aphasisch, aphonisch, oder durch Lähmungserscheinungen, kombiniert mit Sprechfunktionsstörungen, im Extremfall komatös oder durch ein Locked-in-Syndrom, auf Hilfsmittel und vor allem Fachkompetenz beim Umfeld angewiesen ist?

Hirnverletzte Menschen und ihre Angehörigen haben es schwer. Aber auch die Menschen, die mit ihnen in Beziehung stehen, haben es schwer; seien es Arbeitgeber oder Freunde, sei es eine Sachbearbeiterin bei der Versicherung, die Ärztin oder der Therapeut. Auch der Beamte am Postschalter kommt arg

ins Schwitzen, wenn am hektischen Monatsende plötzlich jemand vor ihm steht, der einfach keinen Ton herausbringt ...

Wir sind der festen Überzeugung, dass die meisten von uns für unseren Berufsalltag und für den Erfolg bei der Arbeit unbedingt unsere Kompetenzen auf diesem Gebiet stärken müssen. Daher hat FRAGILE Suisse eine Tagung zum Thema: «Mit Menschen kommunizieren – Mitmenschen kommunizieren» organisiert. Eine Tagung, die uns alle angeht.

Literatur

- 1 Goleman D. EQ – Emotionale Intelligenz. München: Karl Hauser Verlag; 1996.
- 2 Schulz von Thun F. Miteinander reden. Band 1: Störungen und Klärungen; Band 2: Stile, Werte und Persönlichkeitsentwicklung; Band 3: Das «Innere Team» und situationsgerechte Kommunikation. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch; 1999.

Kommunikation. Mit Menschen kommunizieren – Mitmenschen kommunizieren

Eine Tagung von FRAGILE Suisse, 25.–26. August 2000, UBS-Tagungszentrum, Basel

Schwerstbehinderte Menschen, Menschen im Wachkoma und Sterbende sind der Gefahr der Vereinsamung durch Begegnungslosigkeit in besonderem Masse ausgesetzt: Die Sprechbehinderung oder -unfähigkeit, die Bewegungsbehinderung oder Reglosigkeit entfernt sie von einer Gesellschaft, die ihre Botschaften immer rascher, knapper und cooler absondert und die Effizienz in Sekunden und Bites misst. Da wird Kommunikation mit Schwerstbehinderten zur Belastung. Und – ironischerweise – auch zur Kunst! Zur grossen Herausforderung für Angehörige, Fachleute wie Ärzte, Pflege- und Therapipersonal, für Sozialarbeiter, Juristen und die Sachbearbeiter in den Versicherungsgesellschaften. Alle, die in ihrem Alltag mit Schwerstbehinderten, mit Hirnverletzten (durch Unfall, Hirnschlag oder andere Krankheiten), mit Sterbenden zu tun haben, würden entrüstet die Unterstellung zurückweisen, sie würden diesen die menschliche Würde absprechen. Und doch ist auch das Alltag – denn Kommunikation als Begegnung und nicht bloss als Diktat setzt nicht nur Einfühlungsvermögen und Offenheit voraus, sondern vor allem Wissen.

Die Kommunikationstagung von FRAGILE Suisse will solches Wissen vermitteln. Referentinnen und Referenten von der Kommunikationswissenschaft bis zur Musiktherapie, von Neuropsychologie, Psychotherapie und Philosophie bis zur Heil- und Sonderpädagogik, von der Ethik bis zur

Mikroelektronik halten u. a. Vorträge. Sie setzen jedoch sich vor allem in Workshops intensiv mit Kommunikation im Berufsalltag und mit Besonderheiten der Kommunikation unter erschwerten Bedingungen auseinander. Ein spezielles Angebot befasst sich mit der «gestützten Kommunikation»: Die weltweit angesehene Spezialistin Dr. Rosemary Crossley aus Australien wird ihre Philosophie und Techniken der unterstützten Kommunikation mit Menschen im Wachkoma erläutern und demonstrieren; die Ärztin und Psychotherapeutin Rana Krey wird mit der vollkommen gelähmten Gymnasiastin Zahra Khan mikrotonale Kommunikation vorstellen – Themen aus dem «innersten Kreis» von Kommunikation. «Erschwerte Kommunikation und Ethik» mit Dr. Ruth Baumann-Hölzle, «Verlust der Mitte nach Hirnschlag und Aphasie», «Kommunikationsstörungen in Alters- und Pflegeheimen», «Unkonventionelle Kommunikationsformen», «Wie sag ich's der Behörde?», «Kommunikation im institutionellen Rahmen» mit Prof. Dr. h.c. mult. Els Oskaar – und viele weitere Themenbereiche aus dem Klinik-, Juristen- und Versicherungsalltag ermöglichen neue Erkenntnisse für Ärztinnen und Ärzte aus allen Fachgebieten.

Weitere Unterlagen zur Tagung, das Programm und Anmeldeformular können bezogen werden bei: FRAGILE Suisse
 Beckenhofstrasse 70, 8006 Zürich
 Tel. 01 360 30 60, Fax 01 360 30 66
 mail@fragile-suisse.ch.

Verschiedene Fachgruppen haben eine Validierung des Tagungsbesuchs als Fortbildung zugesagt.