

## Vorwort

Wie wahrscheinlich ist es, dass ein Tennisspieler, der niemals den Aufschlag trainiert, Wimbledon gewinnt? Oder auch nur die Vereinsmeisterschaften des TSV Lesum? Man kann es sich ausrechnen.

Kommunikation ist der Aufschlag des Arztes<sup>1</sup>. Mindestens. Ein paar nüchterne Zahlen machen deutlich, welchen Raum sie im medizinischen Alltag einnimmt:

60–80 % seiner täglichen Arbeitszeit verbringt der Arzt im Dialog mit seinen Patienten. Insgesamt sind es im Laufe eines Berufslebens bis zu 200.000 Gespräche. In Deutschland leben zurzeit rund 82 Millionen Menschen, und jeder einzelne ist über kurz oder lang Patient bei einem Arzt – und damit Gesprächsgegenüber.

An dieser Stelle sollte man denken: Dann sind Ärzte ja wohl wahre Kommunikationsprofis, sie praktizieren das doch täglich! Und abgesehen davon: Kommunizieren kann doch jeder einigermaßen vernunftbegabte Mensch!

Ja und nein.

Wir können reden. Aber wir werden deswegen noch lange nicht verstanden. Wir können zuhören. Aber müssen deswegen noch lange nicht verstehen, was der andere uns sagen will. Und: Ein Gespräch mit dem Obsthändler – »Was kostet 1 Kilo Äpfel?«, »Heute nur 1,90!« – ist etwas völlig anderes, als einem verängstigten Patienten eine sein Leben verändernde Diagnose mitzuteilen. Abgesehen davon, dass man es mit mental immer wieder anders gestrickten Persönlichkeiten zu tun hat.

Dass gelungene Kommunikation im medizinischen Alltag eben nichts Selbstverständliches ist, zeigen wieder die Zahlen:

In einer Studie über Anfangsrituale im Konsultationsgespräch wurde festgehalten: Gerade knapp jedem vierten Patienten (23 %) wurde Zeit gegeben, die Eröffnungsfragen des Arztes auch zu beantworten. Über zwei Drittel (69 %) wurden vom Arzt nach 15 Sekunden unterbrochen (Bucka-Lassen 2005). Liefse man den Patienten übrigens ausreden, würde das im Schnitt nur 64 Sekunden dauern, das zeigt eine Doktorarbeit an der Berliner Charité. Und dann hätte er *alles* gesagt und könnte sich ganz aufs Zuhören und die daraus resultierende Unterhaltung konzentrieren.

Ärzte überschätzen die Zeit, die sie in ein Gespräch investieren, um das 9-fache. Und in zwei Dritteln der Fälle unterschätzen sie das Informationsbedürfnis des

---

1 Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in der Regel die maskuline Form verwendet. Gemeint und angesprochen sind selbstverständlich gleichermaßen Personen männlichen und weiblichen Geschlechts. Wir danken für Ihr Verständnis.

Patienten. *Ihres* Patienten. 50 % der Ratsuchenden haben hinterher nicht das Gefühl, der Arzt hätte ihr Anliegen ernstgenommen oder gar nur begriffen. Lediglich 22 % aller Patienten haben bei der Entlassung aus dem Krankenhaus exakte Kenntnisse über die Therapie, stolze 70 % beurteilen die Medikamente oder deren therapeutische Wirkung falsch (Luban-Plozza et al. 2002). In 54 % aller fehlerhaften Behandlungen (von vernachlässigt- bis strafbar) waren Kommunikationsprobleme beteiligt.

Man kann diese Statistik der kommunikativen Defizite noch lange weiterführen. Doch schon jetzt wird wohl deutlich: Kommunikation ist ein Herzstück der ärztlichen Kunst. Lebenswichtig, verletzlich, entscheidend. Man kann sich nicht einfach darauf verlassen, dass das Gesagte schon irgendwie ankommt und funktioniert. Genauso, wie man sich fachlich immer wieder bemüht, besser zu werden, von neuen Erkenntnissen zu profitieren oder schlichtweg »am Ball zu bleiben«, so ist es angeraten, das auch bei seinen kommunikativen Fertigkeiten zu tun.

Wer Menschen helfen will, muss reden. Und zuhören. So gut wie möglich.

Und darum ist man ja Arzt und nicht Schuster oder Kfz-Schrauber geworden: Man will Menschen helfen, nicht Dinge reparieren.

In der Ausbildung wird erst seit kurzem verstärkt Wert auf die kommunikativen Fähigkeiten des künftigen Arztes gelegt. Gemessen wurden die Mediziner bis dato nicht an ihrem Geschick im Umgang mit den Patienten, sondern ganz primär am Fachwissen. Die Verbesserung der kommunikativen Kompetenz ist keine Frage von Alter oder Berufserfahrung. Und für keinen ist sie im Vorbeigehen zu machen. Aber es lohnt sich. Missverständnisse, die zu Falschbehandlungen führen, werden vermieden – und damit unnötige Therapieschleifen, die Geld und Zeit, Ihre Zeit, kosten. Die Compliance wird signifikant erhöht (noch eine Zahl: 33 % aller Ärzte regen sich am meisten in ihrem Beruf über die Non-Compliance der Patienten auf. Optimierung der Kommunikation wäre da ein naheliegender Ansatzpunkt!). Und nicht nur der Erfolg, sondern auch die Freude am Beruf hängt direkt damit zusammen; dazu gibt es ebenfalls diverse Studien. Gute Kommunikation schafft Vertrauen. Und Vertrauen ist der Schlüssel zu allem, was für einen Arzt – und seinen Patienten – wichtig ist.

In diesem Buch haben wir Ihnen nicht etwa ein Potpourri an Floskeln, mit denen man sich durch den medizinischen Alltag schlagen kann, zusammengestellt. Das funktioniert nämlich nicht. Wir stellen Ihnen vielmehr psychologisch fundierte Kommunikationsmodelle vor, die nicht nur theoretisch, sondern ganz praktisch anwendbar sind. Die nicht nur sprachliche Munition liefern, sondern eine neue Fertigkeit vermitteln, Gesprächssituationen flexibel bzw. individuell zu begegnen (die Varianten des Aufschlags sozusagen...). Wir gehen auf besondere Patienten genauso ein wie auf spezifische Situationen. Wir haben einen kleinen Arztkoffer an Techniken und Tipps zusammengestellt, was man vor, während und nach einem Gespräch gut machen kann. Alles verdeutlicht durch Beispiele aus dem Alltag. Es empfiehlt sich übrigens, das Buch wirklich Kapitel für Kapitel zu lesen, da sonst z. B. Bezüge nicht ganz klar sein könnten oder schlicht Informationen fehlen.

Im Laufe unserer Recherche für dieses Buch haben wir viel gelesen – und viel gesprochen. Mit Ärzten, Pflegepersonal, Wissenschaftlern und natürlich Patienten. Zu Beginn war uns gar nicht klar, *wie* drängend dieses Thema ist. Jetzt hoffen wir,

etwas zusammengestellt zu haben, das Ärzten hilft, ihre »Kernkompetenz Kommunikation« weiter auszubauen. Und da etwas zu lesen leider noch nicht bedeutet, es auch zu beherrschen, gibt es zu fast jedem Kapitel Übungen.

Prinzipiell gilt nämlich ganz klar: Gute Kommunikation kann man lernen. Wenn man es will. Was am Anfang ungewohnt ist, wird bald selbstverständlich. Mehr noch, es wird zu einer neuen Haltung. Und die kommt allen zugute.

Hamburg, im Mai 2018  
Regine Heiland

Weitere Informationen zum Thema Arzt-Patienten-Kommunikation finden Sie auf unserer Internetseite: [www.arzt-patienten-kommunikation.de](http://www.arzt-patienten-kommunikation.de)