

## Das ärztliche Gespräch

„Was hat Dir Dein Arzt denn genau gesagt?“ – „Das habe ich nicht verstanden.“ – „Hast Du denn nachgefragt?“ – „Nein, er hatte keine Zeit und war in Eile ...!“

**E**in typischer Dialog, wie er nach einem Arztbesuch nicht selten zu hören ist. Zwei Drittel aller Patienten sind nach dem ärztlichen Gespräch nicht in der Lage, richtige Diagnose und Therapievorschlüsse wiederzugeben.

Die Verständigung zwischen Arzt und Patient verläuft häufig unbefriedigend. Erzählt der Patient seine Krankheitsgeschichte, wird er in der Regel nach 18 Sekunden Redezeit vom Arzt unterbrochen. Woran liegt das? Es ist ein Problem in der Kommunikation. Und das, obwohl ein Arzt im Laufe seines Lebens mehr als 150.000 Patientengespräche führt und das ärztliche Gespräch das am häufigsten verwendete klinische Verfahren ist. Das Gespräch gilt als das wichtigste Instrument, das dem Arzt zur Verfügung steht, um die Krankheit und Krankheitsgeschichte des Patienten zu verstehen und zu deuten, eine therapeutische Beziehung aufzubauen, den Patienten aufzuklären und für die Einhaltung des Behandlungsplans zu sorgen. Arzt und Patient bauen durch das Gespräch eine gemeinsame therapeutische Wirklichkeit auf, innerhalb derer sie versuchen, das therapeutische Ziel gemeinsam zu erreichen. Das ärztliche Gespräch entscheidet auch maßgeblich über die Zufriedenheit des Patienten mit seiner Behandlung. Dass ca. 50 % der Patienten ihre Medikamente nicht wie geplant einnehmen, hängt maßgeblich mit Kommunikationsstörungen zwischen Arzt und Patient zusammen.

**S**inn des ärztlichen Handelns ist es, Notleidenden zu helfen. Mit der Entwicklung der naturwissenschaftlichen Medizin Ende des 19. Jahrhunderts trat dabei die direkte Beziehung zum leidenden Menschen aber immer weiter in den Hintergrund. Die Medizin begann zunehmend, Krankheiten statt den Menschen zu behandeln: Der

erkrankte Mensch wird auf seine Krankheit reduziert, das Ganze verschwindet hinter der Analyse der Einzelteile, die Krankheit an sich wird als „Sache“ innerhalb des Körpers therapiert. Je unerfahrener dabei der Arzt, desto mehr greift er auf technische Befunde anstatt auf seine Sprachfähigkeit, sein Wissen und seine fünf Sinne zurück. Die zunehmende Spezialisierung und Technisierung der modernen Medizin führen dazu, dass die seelischen Aspekte der Gesundheitsfürsorge immer mehr vernachlässigt werden. Gleichzeitig birgt die zunehmende Rationalisierung im Gesundheitssystem die Gefahr, dass die Behandlung zunehmend automatisiert und zeitoptimiert wird. Das Unbehagen der Patienten gegenüber dieser technokratischen Behandlungsphilosophie ist einer der Gründe, warum Patienten naturheilkundliche Therapien wünschen, die statt der Einzelteile den Mensch in seiner Ganzheit, das umfassende Gespräch, den Beziehungsaufbau, und die Frage nach dem Sinn von



Dr. med. Michael Teut im Gespräch

Krankheit und der individuellen Lebensbiografie in den Mittelpunkt stellen. Eine Ursache für Kommunikationsprobleme liegt auch in der Ungleichheit der Partner: Der Patient (lat. *patiens* = leidend) möchte vom Arzt Hilfe und spricht dieser Fachkompetenz zu, der Arzt ist dabei der Experte und der Patient Laie. Aufgrund dieser unterschiedlich verteilten Machtverhältnisse vermag der Arzt das Gespräch zu kontrollieren, der Patient hat dagegen weniger Einflussmöglichkeiten. Allmählich findet in der konventionellen Medizin ein Umdenken statt. Gesprächsführung wird zunehmend auch in der Ärzte-Ausbildung berücksichtigt und es werden immer mehr Beiträge in Fachzeitschriften veröffentlicht, die sich mit einer mehr patientenorientierten Gesprächsführung und einem ganzheitlichen Betreuungsansatz befassen.

## Arzt-Patient-Beziehung

In den Industrienationen hat sich in den letzten Jahrzehnten das Krankheitsspektrum von den Akutkrankheiten hin zu den chronischen und psychosomatischen Krankheiten verschoben. Damit wächst der Bedarf der betroffenen Patienten an Gesprächen, Gesundheitsinformationen und nach Anleitungen und Hilfe zur Lebensstilveränderung. In der Beziehung zwischen Arzt und Patient werden verschiedene Beziehungsformen unterschieden. Beim so genannten „Aktiv-Passiv-Modell“ nimmt der Patient gar nicht aktiv an seiner Versorgung teil, alle Handlungen werden vom Arzt durchgeführt. Beim „Arztführungs-Kooperations-Modell“ trägt der Arzt die Hauptverantwortung für Diagnose und Therapie, der Patient kooperiert. Beim „Modell der arbeitsteiligen Partnerschaft“ treffen Arzt und Patient in allen Fragen gemeinsame Entscheidungen. Das „Modell der arbeitsteiligen Partnerschaft“ oder auch der „Partizipativen Entscheidungsfindung“ gilt heute als das effektivste Modell der Arzt-Patienten-Beziehung. Hier

tragen sowohl Arzt als auch Patient aktiv zur Beziehung bei und tragen gleichberechtigt Verantwortung für die Entscheidungen, alle Probleme und Fragen werden offen ausgesprochen. Die Teilnahme des Patienten an den Entscheidungsprozessen bestimmt maßgeblich die gemeinsame Kommunikation und erlaubt dem Patienten, aktive Kontrolle und Verantwortung über seine Krankheit, Gesundheit und die Therapie zu entwickeln. Die Arzt-Patienten-Beziehung beruht auf Konsens und ist demokratisch geprägt. Dieses hat positive Auswirkungen: Patienten wissen mehr über ihre Erkrankung und die Behandlung, sie haben realistischere Erwartungen über den Verlauf der Behandlung, sie sind zuverlässiger bei der Umsetzung der Therapieprinzipien und halten sich konsequenter an die Einnahme notwendiger Medikamente. Zudem sind Patientinnen und Patienten meist zufriedener mit ihrer Behandlung, manchmal wird auch die Wirksamkeit einer Behandlung verbessert.

## Aktives Zuhören

Eine besonders wichtige Rolle in der Arzt-Patienten-Kommunikation nimmt das so genannte „Aktive Zuhören“ ein, eine Kommunikationstechnik, die von dem Psychotherapeuten Carl Rogers (1902-1987) entwickelt und seit den 1940er Jahren praktiziert wird. Hierbei versucht der Arzt aktiv zu verstehen, was der Patient empfindet, formuliert es dann in eigenen Worten und meldet es dem Patienten zurück. Es handelt sich sozusagen um

eine „Spiegelung von Gefühlen“. Mit dieser Technik lassen sich die wesentlichen Probleme herausarbeiten, die Beziehung zwischen Arzt und Patient wird verbessert und eine individuelle Behandlung mit mehr Verständnis beider Seiten kann stattfinden. Außerdem trägt es dazu bei, Missverständnisse zu vermeiden. Die Patienten werden durch aktives Zuhören dazu angeregt, die Lösung ihrer Probleme selbst in die Hand zu nehmen.

## Empathie

Als Empathie bezeichnet man die Fähigkeit eines Menschen, sich vom Denken her in einen anderen Menschen hinein zu versetzen, seine Gefühle zu teilen und sich so über sein Verstehen und Handeln klar zu werden. Der Begriff leitet sich vom griechischen Wort "empathia" für "Einfühlung" ab. Man erkennt den empathischen Arzt also an seinem Einfühlungsvermögen. Dabei sollte der Arzt sich aber nicht mit den Gefühlen des Patienten iden-

tifizieren. Der Empathie kommt eine Schlüsselfunktion in der erfolgreichen Kommunikation zwischen dem Arzt und seinem Patienten zu. Empathie ist die Voraussetzung dafür, dass die Beziehung zwischen Arzt und Patient durch Wärme und gegenseitiges Akzeptieren gekennzeichnet ist und der Arzt vom Patienten als offen und "echt", d.h., mit sich selbst übereinstimmend, erlebt wird.

## Krankheit als Geschichte - Sprechende Medizin

Seit einigen Jahren wird die Bedeutung von Erzählungen und Geschichten im medizinischen Alltag vertieft er-

forscht. Geschichten, die der Patient oder der Arzt erzählen, sind ein Grundwerkzeug in der ärztlichen Praxis. Pa-

tienten kommen zum Arzt, um ihm die Geschichte ihrer Krankheit zu erzählen. Diese Erzählung beinhaltet zum Beispiel die Entdeckung des Patienten, dass etwas mit seiner Gesundheit nicht stimmt, wie er den Entschluss fasste, zum Arzt zu gehen, Angaben darüber, wer alles aufgesucht wurde und welche Bestrebungen unternommen wurden, das Leiden zu diagnostizieren und zu behandeln. In der Regel versucht der Arzt nach einem solchen Anamnesegespräch, die gehörten Informationen in ein eigenes Geschichten-Muster zu fassen: Er macht sich ein Bild von Patient und Krankheit, vergleicht dies mit seinem Wissen, seinen Erfahrungen und den Ge-

schichten anderer Patienten. Im Verlauf kann er dann dem Patienten seine eigene Geschichte von der Krankheit des Patienten zurückspeiegeln. Im Verlauf der therapeutischen Beziehung konstruieren Arzt und Patient schließlich eine gemeinsame Geschichte der Erkrankung. Die Geschichte der Krankheit ermöglicht es dem Patienten häufig, einen gewissen Sinn in dem zu erkennen, was ihm widerfahren ist. Geschichten lindern Leiden und ergeben der eigenen Erfahrung Sinn. Außerdem ermöglicht das Erzählen der Krankengeschichte, Beistand und Trost von anderen Menschen zu erhalten.

## Ganzheitliche Therapien

Viele ganzheitliche Therapien stellen den leidenden Menschen in den Mittelpunkt der ärztlichen Begegnung. Der „Sprechenden Medizin“ kommt dabei eine große Bedeutung zu.

Bereits in der Antike war es das wichtigste Anliegen der Heilkunde, Gesundheit zu erhalten und Krankheiten vorzubeugen. Zentrale Bedeutung hatte hierbei die beratende Funktion des Arztes zur Lebensführung. Individuell abgestimmte Ernährung, gymnastische Übungen, Anwendungen und Bäder waren wichtige Säulen der Therapie. Bei der Vermittlung der Gesundheitskenntnisse war das Gespräch zwischen Arzt und Patient das wesentlich Medium. Bis heute haben naturheilkundliche Ärzte diese antike Philosophie bewahrt und geben der Gesundheitsschulung ein großes Gewicht. Heute wird modern von Ordnungstherapie gesprochen. Hierunter versteht man die Strukturierung der inneren und äußeren Lebensordnung, das Erlernen eines gesundheitsorientierten Lebensstils. Eine besonders wichtige Rolle nimmt das ärztliche Gespräch in der Homöopathie ein. Hierbei wird in einem langen Anamnesegespräch die gesamte Krankheitsgeschichte des Patienten und seine individuelle Symptomatik genau aufgearbeitet. Das Gespräch beginnt meist mit dem „Offenen Bericht“, der Patient berichtet spontan über seine gesundheitlichen

Probleme. Im „Gelenkten Bericht“ fragt der homöopathische Arzt dann gezielt nach der genauen Beschreibung der Symptome und weiteren Erkrankungen. Zur homöopathischen Anamnese gehören auch Geist- und Gemütssymptome und allgemeine Merkmale wie Körpertemperatur, Durst, Appetit, Schlaf, Träume und z.B. Empfindlichkeiten für klimatische Einflüsse. Von großer Bedeutung ist die Präzision, mit der die Beschwerden im Gespräch herausgearbeitet und exakt beschrieben werden. Forscher haben die homöopathische Gesprächstechnik untersucht und herausgefunden, dass sich die Kommunikation häufig durch eine deutliche Empathie des Arztes auszeichnet. Ein wichtiger Faktor, den Patienten am homöopathischen Erstgespräch besonders schätzen, ist die lange Zeit (60-120 Minuten). Viele naturheilkundliche Gesprächstechniken zeigen Ähnlichkeiten mit modernen psychotherapeutischen Gesprächstechniken. Beide Verfahren zielen darauf, die Selbstheilungskräfte des Patienten zu mobilisieren, legen großen Wert auf Empathie und die individuelle Beziehung zwischen Arzt und Patient und vermitteln eine ganzheitliche Sicht von gesundheitlichen Problemen. Außerdem kommt der individuellen Persönlichkeit des Arztes oder Psychotherapeuten eine wichtige Rolle im Heilungsprozess zu.

## Forschungsergebnisse zum ärztlichen Gespräch

Mittlerweile liegen auch Forschungsergebnisse vor, die den Einfluss des ärztlichen Gesprächs auf die Therapie untersuchen. Während die Verbesserung der Kommunikation von Ärzten zu einer höheren Patientenzufriedenheit führt, lässt sich eine grundsätzliche Verbesserung des Gesundheitszustandes der Patienten hierdurch nur für einzelne Gesundheitsprobleme belegen. Die Kom-

munikation beeinflusst das Krankheitsverständnis, das Wohlempfinden und die Lebensgestaltung des Patienten. Außerdem verbessert sie die Bereitschaft des Patienten zur Mitarbeit und zur Befolgung von therapeutischen Empfehlungen (Compliance). In Studien zur „Partizipativen Entscheidungsfindung“ zeigt sich, dass die Patienten selbst aktiver werden und mehr Selbst-

kontrolle verspüren. Die Patientenberatung durch den Hausarzt in Bezug auf gesundheitsförderndes Verhalten ist wirksam und führt tatsächlich zu gesundheitsfördernden Lebensstil-Veränderungen. Therapie-Ergebnisse und Patientenzufriedenheit sind besonders gut, wenn sich der Arzt mehr Zeit für das Gespräch nimmt und der Arzt dem Patienten Zuversicht in Bezug auf die Prognose der Erkrankung vermittelt. Das ärztliche Gespräch kann grundsätzlich auch zu Kostenersparnissen bei Medikamenten oder Überweisungen führen, allerdings nicht bei allen gesundheitlichen Problemen. Wichtig für das Arzt-Patienten-Gespräch ist auch, ob Arzt und Patient die „gleiche Sprache sprechen“, also ob sie zu einer gemeinsamen verständlichen Sprachebene finden.

## Checkliste Arztbesuch

### WORAN SIE VOR DEM ARZTBESUCH DENKEN SOLLTEN:

- Haben Sie eine Vermutung, woher Ihre Beschwerden kommen?
- Beschreiben Sie Ihre Beschwerden: Wo treten sie auf, wie fühlen sie sich an, wann treten sie auf, wodurch werden sie verbessert oder verschlimmert?
- Was erwarten Sie von dem Besuch?
- Welche Unterlagen müssen Sie dabei haben?

### WORAN SIE WÄHREND DES GESPRÄCHES DENKEN SOLLTEN:

- Verstehen Sie das Gespräch? Verstehen Sie die Fremdwörter?
- Wird das Behandlungsziel für Sie deutlich?
- Welche Wirkungen und Nebenwirkungen sind zu erwarten?
- Welche Begründung gibt es dafür, dass die Therapie ausgerechnet für Sie geeignet ist?
- Gibt es Gründe, erstmal keine Therapie durchzuführen und statt dessen abzuwarten und zu beobachten?
- Gibt es Alternativen zur vorgeschlagenen Therapie?

### WIE SIE DAS GESPRÄCH NACHBEREITEN KÖNNEN:

- Sind Sie mit dem Gesprächsverlauf und Ihrem Arztbesuch insgesamt zufrieden?
- Welche Empfehlungen nehmen Sie mit nach Hause?
- Welche weiteren Schritte müssen Sie einleiten?
- Gibt es weiterführende Informations- oder Hilfsangebote (z.B. Informationsmaterial, Selbsthilfegruppen etc.)

#### Links

- [http://www.patient-als-partner.de/index.php?article\\_id=36&clang=0](http://www.patient-als-partner.de/index.php?article_id=36&clang=0)
- [http://hta.lbg.ac.at/media/pdf/HTA-Projektbericht\\_001.pdf](http://hta.lbg.ac.at/media/pdf/HTA-Projektbericht_001.pdf)
- <http://www.diss.fu-berlin.de/2006/19/>

### Werden Sie Mitglied bei NATUR UND MEDIZIN

Informieren Sie sich im Internet unter:  
<http://www.naturundmedizin.de>  
 über die vielen Vorteile einer Mitgliedschaft:

- Zeitschrift „NATUR UND MEDIZIN“
- Ratgeber zur Gesundheit
- Patientenratgeber
- Arzt-Suchdienst
- Klinik-Suchdienst
- Patientennetzwerk
- Hilfe zur Selbsthilfe

Schreiben Sie uns. Rufen Sie uns an. Wir freuen uns auf Sie!

NATUR UND MEDIZIN e.V.

Am Deimelsberg 36

45276 Essen

Tel.: 0201 56 305-70

Fax: 0201 56 305-60

# KoKo

#### Das nächste Thema:

- Beinwell

#### Impressum

**Herausgeber:** NATUR UND MEDIZIN e.V.

**Geschäftsstelle:** Am Deimelsberg 36,  
45276 Essen, Tel.: 0201 56 305-70

**Konzeption:** Dr. Henning Albrecht

**Redaktion:** Dr. med. Michael Teut

**Medizinische Beratung:**

Dr. med. Michael Elies

**Gestaltung:** eye-d Designbüro, Essen

**Foto:** Sabine Bungert

**Verantwortlich:** Dr. Dorothee Schimpf,

Geschäftsführerin NATUR UND MEDIZIN e.V.