

DAS „RICHTIGE“ ARZT-PATIENT-GESPRÄCH

VON MARIKA ZWIDL



Bild: www.transfusionsmedizin.uk-erlangen.de

Obwohl es einfach anmutet, ist ein Gespräch zwischen Arzt und Patient nicht immer so leicht wie gedacht. Oft ist es schwierig, sein Anliegen zu beschreiben – es mangelt an Zeit oder es fehlen die richtigen Worte. Dennoch ist die „richtige“ Kommunikation zwischen Arzt und Patient eine Grundvoraussetzung für das Gelingen einer Behandlung. Unverständnis kann hingegen zu Kränkungen und Frustrationen führen. Was muss man also tun, um als Patient „richtig“ zu kommunizieren?

Grundlegend ist zu bemerken, dass die Situationsebene, auf der sich Arzt und Patient begegnen, eine völlig unterschiedliche ist: Für den Arzt ist das Gespräch Routine, für den Patienten bedeutet es eine neue Situation, in der er sich erst zurechtfinden muss. **Was für den Arzt seine berufliche Tätigkeit ist, ist für den Patienten persönliches – und deshalb emotional aufgeladenes – Schicksal.**

Mit diesem Gedanken im Hintergrund ist es vielleicht leichter zu verstehen, wieso Ärzte manchmal eine für den Patienten unverständliche **Sprache**, gespickt mit Abkürzungen und Fachausdrücken, verwenden. Als Patient steht das eigene Leiden bzw. die eigene Gesundheit im Vordergrund, weshalb man sich nicht scheuen sollte, gegebenenfalls nachzufragen und eine klare und für einen selbst verständliche Sprache zu fordern.

Schließlich ist die Verbesserung der Gesundheit sowohl das Ziel des Patienten als auch des Arztes!

Aus **Eigeninteresse** ist auch eine gute **Vorbereitung unerlässlich**: Besonders bei ernsteren und komplexer zu beschreibenden Leiden mag es ein Vorteil sein, wenn man sein(e) Anliegen schriftlich festhält. So kann man im Gespräch nachher nichts vergessen und man setzt sich bereits im Vorfeld mit wichtigen Fragen wie „Was brauche ich (nicht)?“, „Was will ich (nicht)?“, Ängsten oder sonstigen Emotionen auseinander und geht so besser organisiert und (emotional) vorbereiteter in die Kommunikationssituation.

In besonders belastenden Fällen kann es auch sinnvoll sein, eine **Vertrauensperson** um Begleitung zu bitten oder mit dieser ein Gespräch „durchzuspielen“, um sich der eigenen Bedürfnisse und/oder Ängste bewusst(er) zu werden.

Oft mag es auch hilfreich sein, sich im Vorfeld über Krankheitsbilder bzw. Behandlungsmöglichkeiten zu **informieren**, um Fragen konkreter formulieren zu können. Wichtig ist hierbei aber, sich nicht selbst eine Diagnose zu stellen, von der man dann nicht mehr abweichen möchte. Die letztendliche Beurteilung ist eine Sache des behandelnden, medizinisch geschulten Arztes – wobei man hierbei natürlich trotzdem jederzeit die Möglichkeit hat, verschiedene Experten zu Rate zu ziehen.

Im Gespräch selbst ist es von großer Bedeutung, dem Arzt die persönliche Sichtweise und eigenen Ziele zu vermitteln. Nicht vergessen sollte man außerdem – sofern der jeweilige Arzt mit der Krankengeschichte nicht so gut vertraut ist – **bisherige Befunde bzw. eine Medikamentenliste**, damit man die aktuell einzunehmenden Arzneien namentlich benennen kann.

Wichtig ist auch, den Arzt ausreden zu lassen und aktiv zuzuhören. Auch hier bietet es sich an, während des Gesprächs Block und Stift bereit zu halten, um sich die Kernpunkte des Dialoges zu **notieren**.

Eine gute Taktik besteht außerdem darin, die vom Arzt erhaltenen Informationen ihm

gegenüber laut zu **wiederholen**, um gegen zu checken, dass man die Auskünfte auch richtig verstanden hat: „Wenn ich Sie richtig verstehe, dann wollen Sie mir sagen, dass...“.

Bei Therapievorschlügen des Arztes kann man **fragen**, ob es alternative Behandlungsmöglichkeiten gibt bzw. sollte man dem Arzt auch mitteilen, wenn einem eine mögliche Therapie missfällt. Hierbei sollte man freundlich, aber bestimmt agieren. Ratsam ist etwa, zuerst Wertschätzung und erst danach Kritik zu formulieren, z.B. „Ich respektiere Ihre fachliche Meinung, dennoch ...“.

Es kann natürlich auch vorkommen, dass man von einer Diagnose völlig überrascht wird und eine Information „erst einmal verdauen“ muss. Auch dies sollte man dem Arzt anvertrauen und entweder um eine kurze Bedenkzeit bitten oder

gegebenenfalls einen weiteren Beratungstermin vereinbaren, um in der Zwischenzeit das Gesagte Revue passieren zu lassen.

In jedem Fall ist es ratsam, **möglichst genaue Abmachungen für das weitere Vorgehen** zu treffen, damit Klarheit über die zukünftige Behandlung besteht.

Abschließend ist zu sagen, dass – wenn Sie diese Tipps beherzigen – Missverständnissen vorgebeugt wird und so einem guten (bzw. noch besseren) Arzt-Patient-Gespräch in Zukunft nichts mehr im Wege steht.

Auf ein gutes Gelingen!

Quellen: http://www.krebshilfe-wien.at/Arzt-Patient-Kommunikation_.160.html; Selbsthilfe-Stammtisch (5. 4. 11) der Selbsthilfe NÖ, Dachverband der Niederösterreichischen Selbsthilfegruppen

