

Arzt-Patient-Verhältnis

Ohne Mitgefühl gibt es keine Heilung

Immer mehr Kranke leiden darunter, dass sie keine Zuwendung erfahren, warnt ein Kommunikationswissenschaftler.

Derzeit wird nur der Verlust der Moral im Gesundheitssystem beklagt. Aber das noch viel weiter reichende Problem ist der Verlust des Mitgefühls. Das sagt der Kommunikationsexperte Univ.-Prof. **Maximilian Gottschlich** vom Institut für Publizistik und Kommunikationswissenschaft der Universität Wien. In seinem neuen Buch beschreibt er die Gründe dafür.



CORBIS/TOM & DEE/ANN MCCARTHY

Zuwendung ist keine Frage der Zeit, sagt Kommunikationswissenschaftler Gottschlich, „sondern eine Frage der innere Haltung“

KURIER: Sie schreiben, dass immer mehr Patienten unter einer emotional und kommunikativ verarmten medizinischen Versorgung leiden.

Maximilian Gottschlich: Die Beziehung zwischen Ärzten und Patienten ist tiefgehend gestört. Die moderne Medizin treibt den Menschen in eine krankmachende, weil kränkende Sprachlosigkeit. Ich werfe den Ärzten keine böse Absicht vor. Dahinter steckt die Angst, sich zu intensiv auf die Bedürfnisse der Patienten einzulassen. Viele Studien zeigen aber, dass dieser Kommunikationsverlust zwischen Arzt und Patient die Heilungsprozesse wesentlich verlangsamt. Zu den bedrückendsten Erfahrungen, die Patienten in Spitälern machen, zählt die Erfahrung kommunikativer Not.

Aber müssen sich die Ärzte nicht abgrenzen, damit die Burn-out-Rate nicht noch größer wird?

Nein, mitfühlen heißt ja nicht mitleiden. Je mehr ein Arzt sich bemüht, auf die seelischen und psychischen Bedürfnisse der Patienten einzugehen, umso mehr bekommt er an Sinnstiftung und Kraft zurück. Das motiviert und verhindert das Ausbrennen. Es geht nicht nur um eine gelungene Operation, sondern auch um eine gelungene Beziehung. Ohne Mitgefühl kann man nicht heilen, sondern bestenfalls reparieren. Es ist unerträglich, dass viele Patienten der Information nachlaufen müssen. Denn diese ist eine Bringschuld der Ärzte – auch dann, wenn verun-

sicherte Patienten nicht von selbst Fragen stellen.

Vor zehn Jahren haben Sie erstmals auf die Probleme aufmerksam gemacht. Was hat sich seither geändert?

Damals waren die Patienten bloßes Objekt der Behandlung, heute herrscht das Bewusstsein vor, dass sie eher Kunden sind. Aber das ist immer noch der falsche Weg, denn es geht ja nicht um eine Geschäftsbeziehung. Gespielte Freundlichkeit prallt an Kranken ab, ersetzt nicht das Mitgefühl.

Aber scheitert das nicht am Zeitmangel?

Das ist nur ein vorgeschobenes Argument. Aufmerksamkeit und Zuwendung sind nicht eine Frage der Zeit, sondern der inneren Haltung. Wenige Minuten können ausreichen – aber die muss der Arzt für den Patienten voll da sein, und nicht etwa nebenbei in der Krankenakte blättern. Emotionale Kommunikation findet übrigens am wenigsten auf verbaler Ebene statt, sondern wird über die Stimmlage, über Augenkontakt, Gesichtsausdruck oder Körpersprache ausgedrückt.

Was bewirkt eine mitfühlende Kommunikation?

Eine gute Kommunikation zwischen Arzt und Patient wirkt sich auch noch Jahre nach der Behandlung positiv auf Krankheitsverlauf und Lebensqualität aus. So zeigte sich, dass etwa die Angst von Brustkrebspatientinnen dadurch deutlich gesenkt werden kann – und die Überlebensraten höher sind.

Gibt es aber nicht auch Ärzte mit „offenem Herzen“?

Leider zu wenige, und die leiden unter dem System. Mitgefühl ist ein Störfaktor in unserem ökonomisch-effizienzorientierten Spitalsbetrieb. Eine schnelle Antwort zur Verbesserung der Situation könnten Mediatoren sein, die den Menschen das Gefühl geben, dass jemand für sie da ist und zwischen Patient und medizinischem Personal vermittelt. Mittelfristig müsste in der Medizinausbildung wesentlich mehr auf die kommunikativen Bedürfnisse der Patienten eingegangen werden.

Interview: Ernst Mauritz

Info: Vorkämpfer für eine neue Gesprächskultur

Zur Person Maximilian Gottschlich, 1948 in Wien geboren, ist seit 1983 Professor für Publizistik und Kommunikationswissenschaft an der Universität Wien. Das Arzt-Patienten-Verhältnis ist seit langem einer seiner Forschungsschwerpunkte. Bereits 1998 erschien sein seit langem vergriffenes Buch „Sprachloses Leid. Wege zu einer kommunikativen Medizin.“

Zum Buch Maximilian Gottschlich, „Medizin und Mitgefühl: Die heilsame Kraft empathischer Kommunikation“, Böhlau-Verlag, 343 Seiten, 29,90 €. Dabei handelt es sich um eine vollständig überarbeitete und stark erweiterte Neuauflage des Buches „Sprachloses Leid“. Beide Werke sind wissenschaftlich fundierte Plädoyers für eine neue medizinische Gesprächskultur.



Gottschlich: Kommunikative Not

Im Flachland oft trüb durch Hochnebel

Wetterlage: Im Zentrum eines Hochdruckgebietes kommt es im Osten bis ins Gebiet der Karpaten zu einer Wetteränderung. **Aussichten:** Im Flachland sowie in einigen Becken- und Talgebieten gibt es erneut viele stehende Nebel oder Hochnebel, überall sonst wieder überholt von etwa 080 bis 100 Meilen hoch über den Berggipfeln die Sonne meist abgebläut. Der Wind weht unverändert schwach bis mittelschwach auf Richtung Ost bis Süd.

Versuche auf Samstag: In den Niederungen (1000 m) weiterhin trübender Hochnebel über dem Flachland, mitunter bis auf den Gipfeln zeigt ein schwacher Nebel oder sehr giftiges Hochnebel. Infolge der Nebelgebilde ist es meist noch trüb, doch gibt es auch ein paar lokale Frostfälle.



Biewetter

Entscheidend Schmelz und damit ein heiler, Lehngewinn sowie im weiteren Teil der Landes einrichtungsfördernder Ausrichtung, sodass weiter hin die Biewetter aus. Weniger mittig sind die relativ hohen Temperaturen, die Biewetter durchwindet hochdruckgebiete zu schaffen machen.

Bergwetter

Der Hochnebel über dem gesamten Tag vollendet hat sehr gute Fernsicht, Wiedersch.

Sonne / Mond

Wetter / 1000h (1000h) 11.12.2007
 ☀️ ☁️ ☁️ ☁️
 11.12. 11.12. 11.12. 11.12.
 11.12. 11.12. 11.12. 11.12.

Vorschau

Samstag -1/0 20%
 Sonntag -1/0 20%
 Montag -1/0 20%
 Dienstag -1/0 20%
 Mittwoch -1/0 20%

Europa

