

Der richtige Ton bei schlechten Nachrichten

Auch gestandene Ärzte haben oft Probleme

Für schwierige Gespräche mit Krebspatienten sind Ärzte oft nicht ausreichend gerüstet. Ein „Kompass“-Training an der Uni hilft.

VON BEATRIX LAMPE

Die Hausärztin ist schon seit vielen Jahren im Beruf, hat tausenden Patienten geholfen, Diagnosen und Therapiepläne mit den Kranken besprochen und weiß genau, dass ihre Arbeit hoch geachtet wird. Und doch kennt sie das Gefühl persönlichen Versagens, das beispielsweise dann auftritt, wenn die beste ärztliche Kunst einen todkranken Patienten nicht mehr retten kann und sie die schlechte Nachricht überbringen muss: Das Gefühl von eigener Hilflosigkeit und Versagen, als sie vor Jahren die Tochter einer Nachbarin untersucht hat, statt der erwarteten harmlosen Diagnose eine schwere Tumorerkrankung fand und der Mutter diese schlimme Kunde bringen musste, beschäftigt die erfahrene Medizinerin noch heute.

„Ärzte haben im Studium x-mal geübt, wie ein EKG durchzuführen ist – wie man aber bei schwierigen, gefühlsbelasteten Gesprächen den richtigen Ton findet und den Patienten selbst angesichts sehr schlechter Nachrichten eine Hilfe sein kann – das wurde früher im Studium nicht vermittelt“, sagt Bernd Sonntag von der Klinik und Poliklinik für Psychosomatik und -therapie der Uniklinik. Mit seinem Kollegen Frank Vitinius bietet Sonntag jetzt ein neuartiges „Kompass“-Training für erfahrene Ärzte, das die kommunikative Kompetenz stärken und den vertrauensvollen Kontakt zwischen Arzt und Patient verbessern soll.

Die ersten 16 Ärzte – durchweg onkologisch tätige Mediziner aus Kliniken und freien Praxen – haben das Training jetzt absolviert und sich Gesprächen gestellt, in denen Schauspieler die Rollen schwer kranker Patienten übernehmen. Die Schauspieler stellten sehr überzeugend mal einen aufgebrachten Patienten dar, der die schlimme Diagnose nicht zur Kenntnis nehmen will, mal einen völlig verzweifelt weinenden Kranken, der dem Arzt

vorwirft, er werde im Stich gelassen, mal einen Migranten, bei dem das Arztgespräch noch durch Verständigungsprobleme erschwert wird. „Das war sehr lebensnah und hat auch erfahrene Kollege ins Schwitzen gebracht“, sagt Frank Vitinius.

Anhand von Videoaufnahmen und durch die Rückmeldung der erfahrenen Trainer konnten die Mediziner sehen und hören, an welchen Stolperstellen das Gespräch ins Stocken geriet. „Das geschieht beispielsweise dann, wenn Ärzte Signale übersehen und überhören, wenn sie den Patienten keine Zeit lassen, eine Diagnose zunächst zu erfassen, ehe therapeutische oder palliative Angebote aufgezählt werden“, berichtet Bernd Sonntag. Ärzte hätten vor allem den Drang, Hilfe anzubieten – dabei würden – vor allem bei männlichen Kollegen – Emotionen oft ausgeklammert. Die zweifellos schlechten Gefühle im Zusammenhang mit einer schlimmen Diagnose zuzulassen und mit dem Patienten zu teilen, statt unmittelbar auf eine medizinische Intervention zuzusteuern, sei einer der Lerneffekte im Kompass-Training.

Patientenorientierte Gesprächsführung kostet nicht mehr Zeit

Sehr spannend fanden die ersten Teilnehmer die Erkenntnis, dass eine stark patientenorientierte Gesprächsführung keineswegs mehr Zeit kostet, sondern sogar einen Zeitgewinn bringen kann.

„Patienten schalten schnell ab, wenn sie das Gefühl bekommen, der Arzt halte lange Vorträge. Dann erreicht nur noch ein geringer Teil der Information die Kranken, und vieles muss wiederholt werden. Wenn Patienten hingegen selber größeren Anteil an den Gesprächen haben, können sie mehr aufnehmen und das Gehörte besser verarbeiten“, berichten die Ärzte-Trainer von positiven Auswirkungen.

Im Anschluss an das von der Krebshilfe geförderte Weiterbildungsprojekt haben die Teilnehmer ein halbes Jahr Gelegenheit, die neu erlernte Gesprächsführung in ihrer Praxis umzusetzen; danach ist ein Auffrischungs-Training vorgesehen.

Universitätsklinik Köln, Klinik und Poliklinik für Psychosomatik und -therapie

@ bernd.sonntag@uk-koeln.de
frank.vitinius@uk-koeln.de