

Ich sage Katze, aber du verstehst Schwein

Arzt-Patienten-Kommunikation Wer spricht, kann falsch verstanden werden. Denn wir alle können nicht verhindern, dass unser Gegenüber die Freiheit nutzt, die Information nach seinem Gutdünken zu interpretieren. Kluge Kommunikation hilft, Missverständnissen vorzubeugen.

Wolf Langewitz

Die bisherigen Kolumnen haben vor allem das Dialogische in der Kommunikation herausgearbeitet und seine Bedeutung an unterschiedlichen Beispielen belegt. Jetzt geht es um eine scheinbar widersprüchliche Aufgabe: Die besser informierte Person soll ihr Gegenüber informieren in der Hoffnung, das neu vermittelte Wissen möge dazu beitragen, kluge Entscheidungen zu treffen [1]. Es wird sich zeigen, dass auch diese vermeintliche Einbahnstrasse auf zwei Fahrspuren erweitert werden muss: Informationen von A nach B vermitteln erfordert das Schliessen der Schleife: «Und was habe ich von dir, und was hast du von mir verstanden?»

Neben den bereits erwähnten Kapazitätsproblemen aufseiten des Empfängers, auf die ich in der Kolumne zum Shared Decision Making schon hingewiesen hatte [2], gibt es eine Problematik, die meines Erachtens viel zu selten mitgedacht wird. Ich möchte dies am Beispiel des Tangram-Spiels erläutern: Wie die meisten wahrscheinlich wissen, besteht es aus sieben unterschiedlichen geometrischen Formen, die durch das Zerschneiden eines Quadrats entstehen. Die sieben Formen lassen sich jeweils einzeln wunderbar beschreiben und wahrscheinlich auch noch gut memorieren, vor allem, da sie so überaus einfach und glattrandig sind: ein Quadrat, fünf Dreiecke und ein Parallelogramm. Für unser Thema heute ist das Unangenehme, dass aus diesen simplen Formen unglaublich viele verschiedene Objekte gelegt werden können, vom Boot über die Katze zum Schwein. Was tun? Wir können nicht verhindern, dass unser Gegenüber die Freiheit nutzt, die Informationen nach seinem Gutdünken zu interpretieren. Es gibt nur eine Möglichkeit, herauszufinden, was das Gegenüber sich «zurechtgelegt» hat: Sie ahnen schon, nachfragen! Und schon sind wir bei der zweispurigen Struktur des Informierens. Ein Beispiel: «Ich sehe, Sie haben die einzelnen Informationen komplett verstanden, jetzt wüsste ich gerne, was das letztlich für Sie bedeutet.»

Grosse Wirkung, geringer Aufwand

Empirisch untersucht wurde diese Art des Rückfragens unter dem Begriff des «Teach Back», und die Ergebnisse sind ausgesprochen ermutigend: Patientinnen und Patienten, die

mit einer Teach-Back-Intervention vom Notfall entlassen werden, kommen deutlich seltener innerhalb von sieben Tagen bis vier Wochen wieder zurück auf den Notfall, sie haben viel besser verstanden, was man gefunden hat und wie die Therapie aussieht. Auch Patientinnen und Patienten mit Diabetes mellitus II und mit chronischer Herzinsuffizienz wissen besser Bescheid, haben eine höhere Lebensqualität und höhere Therapietreue. Das sind die guten Nachrichten. Die schlechte Nachricht: Kaum eine Fachperson wendet «Teach Back» an – und das ist bitter angesichts der grossen Effekte und des absolut überschaubaren Trainingsaufwands. Das könnte daran liegen, dass wir in der Aus- und Weiterbildung nur eine oberlehrerhafte Version der Wissensüberprüfung kennengelernt haben: «So, Langewitz, was nehmen Sie mit?» Die bessere Alternative ist: «Wenn Sie gleich nach Hause gehen, wird ja wahrscheinlich jemand fragen, was wir hier besprochen haben. Mich würde sehr interessieren, was Sie dann sagen werden ...»

Vielleicht wäre das ja eine Kommunikationstechnik, die das SIWF populärer machen könnte? Ein letzter Punkt – auch wenn uns das gegen die professionelle Ehre gehen könnte: Auch wir Fachpersonen verstehen längst nicht immer, welche Figur unser Gegenüber im Sinn hatte, als es uns die einzelnen Elemente beschrieb. Wir sollten also unser Verständnis auf die Probe stellen und zusammenfassen, was wir inhaltlich und hinsichtlich der Bedeutung verstanden haben.



Literatur

Vollständige Literaturliste unter www.saez.ch oder via QR-Code



Wolf Langewitz

ist Professor emeritus für Psychosomatik am Universitätsspital Basel und schreibt an dieser Stelle regelmässig über Arzt-Patienten-Kommunikation.



© Luca Bartulović