

Die Kunst der therapeutischen Kommunikation



Anne-Françoise Allaz

Prof. Dr. med., Mitglied des Advisory Boards der Schweizerischen Ärztezeitung

Das Wort als Waffe? Zweifellos handelt es sich um ein mächtiges Instrument, das es gleichermaßen vermag, zu vermitteln, zu überzeugen und zu trösten wie zu verleumden, zu manipulieren und zu lügen. Sein Missbrauch zu ideologischen Zwecken wurde von vielen angeprangert, unter anderem von George Orwell mit dem berühmten «Neusprech» in seinem Roman «1984» oder vom Linguisten Victor Klemperer, der die «totalitäre» Entwicklung der deutschen Sprache im Dritten Reich analysierte [1]. Er widersetzte sich ihr mit seinen Schriften, die er als «meine kleinen Papiersoldaten» bezeichnete. Das Wort ist in der Tat eine Waffe.

Es waren diese Texte, die mich zum Nachdenken über den Stellenwert des gesprochenen Wortes in der Medizin veranlasst haben. Über die Wortgewandtheit, um genau zu sein. Ein Begriff von zentraler Bedeutung mit vielen Funktionen. Als Ärztinnen und Ärzte wissen wir, wie wichtig eine gute Kommunikation mit unseren Patientinnen und Patienten ist, um eine Vertrauensbeziehung aufzubauen und aufrechtzuerhalten, aber auch, um sie zu informieren, zu beruhigen und zu begleiten. Wir wissen aus Erfahrung, wie ungünstig gewählte Worte oder das Überbringen einer schlechten Nachricht, bei der die Balance zwischen Zurückhaltung und Offenheit nicht gefunden wurde, schlecht aufgenommen werden und sogar verheerend sein können. Oft genug hat ein gutes Wort der Ärzteschaft oder des Pflegepersonals seinen Beitrag zur Linderung und Heilung in verschiedenen Bereichen unter Beweis gestellt. Man denke etwa daran, wie Schmerzlinderung und Wohlbefinden bei verbaler Begleitung verschiedener Therapien statistisch betrachtet deutlich höher sind [2], oder auch an die positive Wirkung ermutigender Erklärungen, an Projekte zur gemeinschaftlichen Pflege, an hypnotische Suggestionen, an die «Talking Cure», also die Psychoanalyse, und vieles mehr.

Zwar steht die Macht des Wortes nicht infrage, doch Ärztinnen und Ärzte fühlen sich nicht immer gut geschult in ihren kommunikativen

Fähigkeiten, die nicht nur zur Qualität der medizinischen Tätigkeit beitragen, sondern auch manche Missverständnisse vermeiden helfen. Es ist zu begrüssen, dass in einer Reihe von Westschweizer Spitälern eine Sensibilisierung für «Therapeutische Kommunikation» in das Weiterbildungsangebot aufgenommen wurde [3]. Diese Schulungen machen unter anderem auf den Gebrauch der nonverbalen Sprache aufmerksam. Die von der kommunikativen Hypnose inspirierte Umformulierung von Sätzen mit positiv konnotierten Wörtern und Ausdrücken sorgt bei den Patientinnen und Patienten für eine willkommene Entspannung. Beispiele sind: «Dann legen wir jetzt los» statt «Ich werde Sie piksen» oder «Seien Sie beruhigt» statt «Machen Sie sich keine Sorgen».

Trotz ihres unbestreitbaren Nutzens ist bei diesen «Kommunikationswerkzeugen» eine gewisse Vorsicht geboten. Denn authentische Kommunikation und Begegnung funktionieren nicht nach Standards und Normen. Sie beruhen auf einer subtilen Verständigung zweier Partner, bei der Intersubjektivität, Intuition und sogar die Atmosphäre des Augenblicks [4] eine zentrale Rolle spielen. Gleiches gilt für den Raum, der dem anderen in der aufmerksamen Stille echten Zuhörens gegeben wird. Im Gespräch muss das Wort oft in den Hintergrund rücken. Catherine Chabert schreibt über Begegnungen mit Patientinnen und Patienten mit schwerem Leiden, dass «man in sich selbst genug Bereitschaft finden müsse, die Worte und das Schweigen eines anderen aufzunehmen, ohne diese sogleich mit der eigenen Redseligkeit und Unruhe zu überdecken» [5]. Neben aktiver Bereitschaft erfordert das Zuhören auch Offenheit gegenüber anderen und eine gewisse Demut. Auch der therapeutischen Kraft dieses Aspekts der Kommunikation gebührt Anerkennung.



Literatur

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