

# „Gesunde“ ärztliche Kommunikation oder sprachlose Medizin?

Die Bedeutung einer konstruktiven Arzt-Patienten-Kommunikation für eine effektive Therapie, besonders für die Compliance der Patienten, ist längst erwiesen. Dennoch haben Patienten oft kaum 30 Sekunden Zeit ihr Anliegen zu schildern, bevor der Arzt steuernd das Wort ergreift.

In der Steiermärkischen Krankenanstaltenges.m.b.H. wurde vor einigen Jahren ein Programm gestartet, das eine Verbesserung der Arzt-Patienten-Kommunikation zum Ziel hat.

Das Besondere daran: Jeder Arzt wird von einem Coach mehrmals bei Gesprächssituationen begleitet.

Werner Walisch

DR. WERNER WALISCH



Personalentwickler  
in der Steiermärkischen  
Krankenanstaltenges.m.b.H.  
[werner.walisch@kages.at](mailto:werner.walisch@kages.at)

**M**itte der 90er-Jahre schilderte ein erfahrener Primararzt, der Mitglied eines Personalentwicklungs-Gremiums war, bei einer Besprechung seine negativen Erfahrungen mit den kommunikativen Fähigkeiten mancher Turnusärzte. Die Personalentwicklungsabteilung der Steiermärkischen Krankenanstaltengesellschaft nahm das zum Anlass, ein mehrtägiges Vorbereitungsprogramm für Turnusärzte zu entwickeln, dessen Kernstück ein zweitägiges, praxisbezogenes Kommunikationstraining ist.

Dieses Programm polarisierte die Teilnehmer von Anfang an aus zwei Gründen: Ein Kritikpunkt war die Verpflichtung zur Teilnahme. Zusätzlich empfanden es nicht wenige der Teilnehmer als Anmaßung, dass

sie sich als Ärzte systematisch und selbstkritisch mit dem eigenen Kommunikationsverhalten auseinandersetzen sollten.

Ein Teilnehmer brachte diese Einstellung folgendermaßen auf den Punkt: „Als Akademiker weiß ich wohl, wie man ‚Guten Tag‘ sagt. Das muss mir niemand beibringen“. Allerdings gab es bei diesen Programmen für Turnusärzte von Anfang an auch Teilnehmer, die das Kommunikationstraining als wertvolle Unterstützung für ihre ärztliche Tätigkeit schätzten. „Endlich wird uns etwas angeboten“, meinte eine Teilnehmerin, „das uns für schwierige Gespräche mit Patienten und Angehörigen nützt.“

Das Turnusärzteprogramm erwies sich als eine gute Möglichkeit, „junge“ Ärzte