

■ JUN.-PROF. PRIV.-DOZ. DR. MED. NICOLE ERNSTMANN

Im Interview

## „Ärztinnen und Ärzte müssen sich der großen Bedeutung von Gesprächen und Kommunikation bewusst sein“

Beim diesjährigen Deutschen Ärztetag in Frankfurt am Main ging es nicht nur um neue Methoden und innovative Medizin. Die Kommunikation zwischen Arzt und Patient war Schwerpunktthema. In der *ÄRZTIN* fragen wir nach, was erfolgreiche Kommunikation ausmacht und ob es Unterschiede bei der Kommunikation von Ärzten und Ärztinnen gibt. Unsere erste Gesprächspartnerin ist Nicole Ernstmann von der Universität Köln. Sie ist Professorin für Medizinsoziologie und hat auf dem Ärztetag ein Impulsreferat zum Thema Arzt-Patienten-Kommunikation gehalten, das für viele Ärzte und Ärztinnen, so bedauert sie, immer noch kein Thema sei.



Foto: Universität Köln

Jun. Prof. Priv.-Doz. Dr. med.  
Nicole Ernstmann,  
Diplom-Psychologin

**ÄRZTIN:** Sie haben in Ihrem Referat festgestellt, dass viele Ärzte und Ärztinnen immer noch gravierende Kommunikationsprobleme haben – woher kommt das?

**Prof. Dr. med. Nicole Ernstmann:** (lacht) ...immer die schwierigsten Fragen am Anfang. Das hat sicherlich vielfältige Ursachen, wahrscheinlich gibt es auch den Arzt oder die Ärztin gar nicht, weil wir sehr unterschiedliche Kommunikationskompetenzen finden. Das unterscheidet sich sicherlich ein bisschen je nach Persönlichkeit. Aber wir finden selbstverständlich auch systemische Ursachen, die sicherlich in der Aus- und in der Weiter- und Fortbildung liegen.

### Bei der jüngeren Generation hat sich schon viel gewandelt

Man kann sagen, dass die Problematik sich bei der jüngeren Generation, die sehr gut ausgebildet wird, schon etwas gewandelt hat: Wir haben mittlerweile flächendeckend an medizinischen Fakultäten in den Curricula Kommunikationstrainings und Schulungen, theoretisch wie auch praktisch. Ich meine zwar, es könnte in der Facharztausbildung durchaus noch mehr passieren, man könnte die Auszubildenden in der Facharztausbildung noch ein bisschen mehr in die Pflicht nehmen mit verbindlichen Kommunikationstrainings. Allerdings hatten diejenigen, die jetzt schon Jahre und Jahrzehnte in der Praxis tätig sind, diese Schwerpunkte in ihren Studiengängen so nicht.

**ÄRZTIN:** Können Ärztinnen und Ärzte gute Kommunikation im fortgeschrittenen Berufsalltag noch lernen?

### Jedes Training ist besser als gar kein Training

**Prof. Dr. med. Nicole Ernstmann:** Ja, das kann man definitiv sagen, daran glaube ich fest. Viele Studien zeigen, dass man und auch frau das kann. Man kann sowohl in der eigenen Einschätzung – wie Psychologen sagen würden in der Selbstwirksamkeitshaltung – etwas ändern als auch mit Kommunikationstrainings die Adhärenz deutlich fördern. Das hat zur Folge, dass Patienten aktiver mitarbeiten und dass der Informationsfluss verbessert wird. Man muss selbstverständlich immer schauen, wie man diese Trainings gestaltet. Es gibt da im Moment eine große Vielfalt. Aber ich sage einfach mal: Jedes Training ist besser als gar kein Training. Es hat sich zum Beispiel auch in Bezug auf die Empathie gezeigt, dass wir uns durch Schulungen tatsächlich empathischer verhalten können. Das klappt ziemlich gut – unabhängig vom Alter.

**ÄRZTIN:** Sie haben in Ihrem Vortrag auch erwähnt, dass es oft zu viele Informationen in zu kurzer Zeit gibt und dass dies ein Problem zwischen Ärzten und Patienten darstellt, was meinen Sie damit?

### Informationen aus einem Gespräch sollten nicht untergehen

**Prof. Dr. med. Nicole Ernstmann:** Wenn wir Patienten befragen, wie sich das mit der Kommunikation verhält, finden wir häufig, dass gerade bei neuen Diagnosen oder wenn es sich um schwerwiegende Erkrankungen dreht, die Menge der Informationen gar nicht behalten werden kann. Das stoppt

dann bei zwei, drei, vier Informationen, und der Rest geht in einem Rauschen unter und ist nicht mehr abrufbar. Da muss man den Patienten eine Menge Tipps geben, wie sie sich auf die Gespräche mit Checklisten vorbereiten können oder dass sie ihre Angehörigen mitnehmen, sodass sie so viel wie möglich aus dem Gespräch ziehen können. Es gibt Studien in der Gesundheitskommunikation, die ergeben haben, dass zwischen 40 und 80 Prozent der Inhalte vergessen werden. Und das, was erinnert wird, ist leider – so einige Studien – auch noch zur Hälfte falsch. Es bleibt wirklich wenig Richtiges übrig.

**ÄRZTIN:** Wie muss eine Beziehung aufgebaut sein, damit Kommunikation funktionieren kann?

### Eine enge, vertrauensvolle Beziehung eingehen

**Prof. Dr. med. Nicole Ernstmann:** Der Aspekt der Beziehung ist sehr wichtig. Was sich in vielen Studien zeigt ist, dass für den Patienten natürlich Vertrauen das größte Thema ist. Dass Ärztinnen und Ärzte also gut daran tun, eine vertrauensvolle Beziehung aufzubauen. Denn wir wissen, wo Vertrauen ist, da kommen die Patienten wieder, da arbeiten sie mehr in der Therapie mit, brechen nicht ab, empfehlen die Klinik oder die Praxis auch weiter: eine Menge wünschenswerter Outcomes sind mit Vertrauen assoziiert. Und das ist merkwürdigerweise etwas, was arztseitig interessanterweise noch keine große Rolle spielt.

Es gibt zum Beispiel Studien in der Onkologie, also von Ärztinnen und Ärzten, die sich hauptsächlich mit schwerkranken Krebspa-

tienten befassen, die thematisieren Vertrauen ihrerseits überhaupt nicht. Wobei ich glaube, dass es wichtig wäre, dass auch eine Ärztin oder ein Arzt den Patientinnen und Patienten vertraut und dass er oder sie bei einer Chemotherapie darauf vertrauen kann, dass der Patient oder die Patientin die Medikamente vernünftig zu Hause einnimmt. Oder dass sie oder er darauf vertrauen kann, wenn Nebenwirkungen auftauchen, dass dies unter der Chemotherapie auch zurückgemeldet wird.

Ich denke, das hat etwas damit zu tun, dass vielfach noch die Meinung vorherrscht, dass man professionelle Distanz bewahren muss – gerade wenn man mit schwerkranken Patienten zu tun hat. Ich glaube, dass wir da durchaus ein bisschen mehr in Richtung vertrauensvolle und empathische Beziehung gucken könnten, und dafür braucht es Unterstützung. Denn was Ärzte in dem Zusammenhang ja befürchten ist, dass sie zu sehr mit den Patienten leiden oder trauern um Patienten, die versterben. All das braucht Unterstützung durch Kollegen oder vielleicht Supervision, sodass Ärzte und Ärztinnen den Mut aufbringen, eine solche vertrauensvolle oder engere Arzt/Ärztin-Patienten-Beziehung zuzulassen.

**ÄRZTIN:** Von Praxisärztinnen und -ärzten heißt es vor allem: „Wir haben zu wenig Zeit und es rechnet sich nicht“ – ist das eine echte Bredouille?

## Informationen mutig zusammenfassen

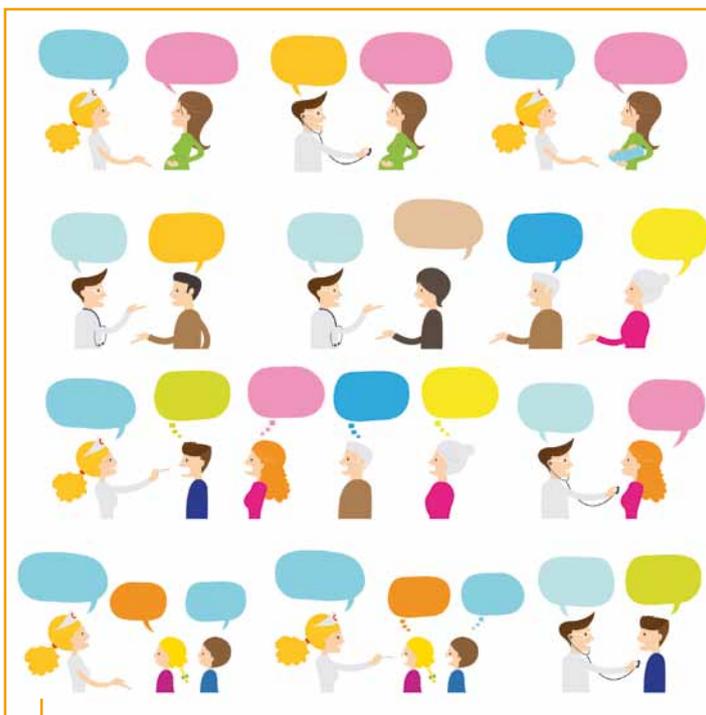
**Prof. Dr. med. Nicole Ernstmann:** Ja, das hört man sehr häufig, und ich kann das auch verstehen. Andererseits kann man auch wenig Zeit gut nutzen. Oder noch drastischer formuliert: gerade wenn man wenig Zeit hat für das Gespräch mit dem Patienten, muss man genau diese Zeit gut nutzen, dass beide Seiten maximal profitieren und ihr Ziel erreichen. Ein kurzes empathisches Gespräch kann Wunder bewirken, kann eine Beziehung zwischen zwei Menschen herstellen, sodass der Patient oder die Patientin hinterher zuversichtlicher aus dem Gespräch herausgeht. Ein langes Gespräch hingegen, das nicht gut geführt ist,

kann das Gegenteil bewirken. Zeit ist also nur ein Faktor, was das Gelingen des Gesprächs angeht.

**ÄRZTIN:** Wie wichtig ist Kommunikation für den diagnostischen und therapeutischen Prozess?

## Gute Gespräche sind wichtig für den Behandlungserfolg

**Prof. Dr. med. Nicole Ernstmann:** Dazu gibt es auch recht eindeutige Studien, die belegen, dass eine gelungene Kommunikationssituation zu besseren Diagnosen und zu einer



„Kommunikation ist nicht alles, aber ohne Kommunikation ist alles nichts“

dadurch besseren und angepassten Therapie führt, weil sie gerade bei chronischen Patienten zu einem Therapieansatz führt, der auch tatsächlich das psychosoziale Umfeld mit einbezieht. Und in dem Moment, wo ein Patient mit Vertrauen aus dem Gespräch rausgeht, da wird er sich auch eher darauf einlassen. Das hat tatsächlich viele positive Folgen für den Krankheitsverlauf. Fest steht: Wir alle werden älter und kränker und auch chronisch kränker. Und gerade bei chronischen Erkrankungen werden erfolgreiche Gespräche immer einen größeren Stellenwert bekommen. Ein gut geführtes Gespräch hat tatsächlich Bedeutung für den Behandlungserfolg.

**ÄRZTIN:** Es gibt zum Beispiel von der Techniker Krankenkasse und der Ärztekammer Nordrhein Broschüren, in denen unter anderem auf häufige Fehler aufmerksam ge-

macht wird. Sollten Ärztinnen und Ärzte diese Leitfäden nutzen?

## Verpflichtende Fortbildung zum Kommunikationsverhalten verstärken

**Prof. Dr. med. Nicole Ernstmann:** Ich glaube, dass es gut ist, das zahlreiche Angebot bedenkenlos zu nutzen und dass Kolleginnen und Kollegen, die sich so einen Leitfaden runterladen und ihr eigenes Kommunikationsverhalten reflektieren, ohnehin schon gut kommunizieren. Es wäre wichtiger, diejenigen zu erreichen, die ihr Kommunikationsverhalten wenig reflektieren und dem Ganzen nicht so einen hohen Stellenwert beimessen. Ich fürchte, dass man sie mit solchen freiwilligen Angeboten einfach nicht erreicht. Es wäre schön, wenn es verpflichtendere Fortbildungsangebote gäbe. Hier sind zum Beispiel Ärztekammern und die Kassenärztlichen Vereinigungen gefragt.

*Jun.-Prof. Priv.-Doz. Dr. med. Nicole Ernstmann, Diplom-Psychologin, leitet seit 2010 die Abteilung Medizinsoziologie am Institut für Medizinsoziologie, Versorgungsforschung und Rehabilitationswissenschaft (IMVR) der Humanwissenschaftlichen Fakultät und der Medizinischen Fakultät der Universität zu Köln. 2011 wurde sie zur Juniorprofessorin für Medizinsoziologische Versorgungsforschung ernannt. 2012 wurde ihr die Venia*

*Legendi für Medizinsoziologie und Versorgungsforschung erteilt.*

*E-Mail: nicole.ernstmann@uk-koeln.de*

*Das Gespräch führte Gundel Köbke.*

Ausgewählte Empfehlungen der Redaktion zum Weiterlesen:

**Ärztekammer Nordrhein:** Kommunikation im medizinischen Alltag <http://www.aekno.de/page.asp?pageID=13996>, auch als E-Paper zu lesen.

**Techniker Krankenkasse:** Schwerpunkt Onkologie: Heilsame Kommunikation zwischen Arzt und Patient <https://www.tk.de/centaurus/servlet/contentblob/482052/Datetei/61236/TK-Broschuere-Heilsame-Kommunikation-zwischen-Arzt-und-Patient.pdf>