



Ludwigshafen, den 18.11.2016

Pressemitteilung

Kommunikation im Krankenhaus

Den kranken Menschen als Einheit von Körper, Geist und Seele wahrnehmen



Wenn Menschen aufgrund einer schwerwiegenden Erkrankung ins Krankenhaus kommen, verändert sich für sie auf einen Schlag die ganze Welt, ihre Welt. Von einem auf den anderen Tag hören sie auf zu arbeiten, leben sie in einem anderen Raum und müssen sich mit Fremden ihr Zimmer teilen. Plötzlich treten alle Gedanken, die vorher noch bedeutend waren, in den Hintergrund und es ist nur noch wichtig zu wissen: „Werde ich wieder ganz gesund?“ Was vor dem Krankenhausaufenthalt selbstverständlich war, ist es plötzlich nicht mehr. Man denke nur daran, was es für einen Menschen bedeutet, wenn eine große Operation bevorsteht, er einen Schlaganfall oder einen Herzinfarkt hatte

– oder erfährt, dass er an Krebs erkrankt ist.

Umso wichtiger ist es, als kranker Mensch von den behandelnden Pflegekräften und Ärzten nicht nur als „Fall“ wahrgenommen zu werden, sondern als Ganzes, als Einheit von Körper, Geist und Seele. Heilung geschieht – wie wir heute wissen - auf verschiedenen Ebenen, nicht nur auf der körperlichen. Der Kontext, der Raum, das „Wie“ einer Behandlung und letztendlich auch die Beziehungen sind für die Gesundwerdung von großer Bedeutung. Seelsorgerinnen und Seelsorger, aber auch Psychologen und Psychoonkologen könnten uns viel dazu erzählen.

Doch was folgt konkret aus dieser Erkenntnis? Die Brücke zum Kranken sind - neben der pflegerischen und ärztlichen Intervention und Fürsorge - die Gespräche, die am Krankenbett geführt werden. Durch sie erfahren die Behandelnden, was den Kranken bedrückt, was ihn besorgt und ängstigt. Für diese Gespräche ist jedoch oft keine Zeit, denn die ökonomischen Rahmenbedingungen werden immer härter, auch für konfessionelle Krankenhäuser. Umso mehr sollte die Zeit, die da ist, gut genutzt werden. Will heißen: Bewusst auch für Gespräche, in denen auch auf emotionaler Ebene eine Beziehung zum Patienten wird. Vertrauensvolle Kommunikation ist im Falle einer schwerwiegenden Erkrankung nicht hoch genug einzuschätzen. Am besten gelingt dies, wenn Mediziner und Pflegenden neben ihrer fachlichen Kompetenz auch eine ausgeprägte kommunikative Kompetenz mitbringen.

Ohne Zweifel sind Ärztinnen und Ärzte hierzulande hervorragend ausgebildet – als Chirurgen, Orthopäden, Urologen oder Kardiologen. Wenn es jedoch darum geht, mit Patientinnen oder Patienten zu sprechen, die in einer existentiell bedrohlichen Situation sind, stoßen viele Mediziner recht schnell an ihre Grenzen und delegieren dann die als „schwierig“ empfundene Kommunikation an die Pflegenden. Schulungen in wertschätzender Kommunikation, im Umgang mit „schwierigen“ Patienten und Angehörigen oder im Überbringen „schlechter Nachrichten“ können hier hilfreich sein und zur Entlastung aller Beteiligten führen.

Fortbildungsbedarf im Bereich der Gesprächsführung besteht im Krankenhaus auch auf noch auf einer ganz anderen Ebene. Oberärztinnen und Oberärzte berichten immer wieder, dass die Kommunikation mit ihren Chefärzten oft unzureichend und unbefriedigend ist. Informationen werden entweder nicht vollständig weitergegeben oder die Gespräche finden zwischen Tür und Angel statt - und zwar auch, aber nicht nur wegen des Zeitdrucks. Viele Mediziner können von einem erfreulichen Mitarbeitergespräch oder einem wertschätzenden Feedback nur träumen. Wie sehr eine gelungene Kommunikation die Qualität der Zusammenarbeit und damit auch die Qualität der Behandlung verbessert, weiß man aber heute. Da unterscheidet sich ein Krankenhaus nicht von einem Industrieunternehmen.

Kluge Personalentwickler achten in ihrer Klinik mittlerweile darauf, ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus dem ärztlichen und pflegerischen Bereich regelmäßig für interprofessionelle Fortbildungen freizustellen. Dies ist ebenso erfreulich wie wichtig. In einer Zeit, in der das Gesundheitswesen nach ökonomischen Kennziffern rationalisiert wird und das Menschliche verloren geht, müssen Zeichen gesetzt werden, dass sich die Qualität der Medizin auch an dem Maß der Zuwendung zum Kranken und Hilfsbedürftigen misst. Die Frage, in welcher Gesellschaft wir leben wollen, entscheidet sich nicht zuletzt daran, wie mit Menschen in Grenzsituationen des Lebens umgegangen wird.

Birgit Meid-Kappner, Leiterin des zefog, in einer Kolumne für die Zeitung „die Tagespost“

Wertschätzende Kommunikation ist erlernbar: Das zefog bietet dazu am 15./16.05.2017 ein Seminar an. Es soll die Teilnehmenden dazu befähigen, sich wertschätzend mitzuteilen und empathisch zuzuhören. Sie sollen die Bedürfnisse als Motor menschlichen Handelns erkennen und die vier Schritte der Wertschätzenden Kommunikation - Was wir beobachten, fühlen, brauchen und worum wir bitten wollen - einüben.