

### Patienten-Coaching in der Praxis

# Richtungswechsel im Patientengespräch

**WIEN – Es ist wichtig, wie Sie mit Ihren Patienten kommunizieren. In der Therapie der Adipositas entscheidet die Motivation des Patienten über die Compliance und damit über den langfristigen Therapieerfolg. Doch wie kann man Patienten im Gespräch motivieren? Das erfährt man in maßgeschneiderten Coaching-Seminaren für Ärzte.**

Adipositas ist eine schwerwiegende Erkrankung mit weitreichenden Folgen. Nach WHO-Schätzungen ist Übergewicht für 60 Prozent aller vermeidbaren Todesfälle verantwortlich. Und man weiß auch, wie eine zielführende Therapie aussehen sollte. Maßnahmen zur Beeinflussung des Lebensstils haben sich in Studien als äußerst wirksam erwiesen. Ein Klassiker auf diesem Gebiet ist die finnische Diabetes Prevention Study. Sie basiert auf einem Interventionsprogramm mit Gewichtsabnahme, Reduktion der Fettaufnahme, Erhöhung der Ballaststoffzufuhr sowie verstärkter körperlicher Aktivität. Die wichtigste Maßnahme zur Verbesserung der Compliance war dabei das persönliche Beratungsgespräch. Die Strategie war erfolgreich: Patienten in der Interventionsgruppe veränderten ihren Lebensstil, nahmen ab und reduzierten ihr Risiko, einen Typ-2-Diabetes zu entwickeln, um 58 Prozent.

Leider werden solche Resultate im klinischen Alltag kaum erreicht. Mit anderen Worten: Nur

wenigen Patienten gelingt es, die entscheidenden Verhaltensmodifikationen vorzunehmen und langfristig Gewicht zu verlieren. Es wäre jedoch verfehlt, die Verantwortung dafür allein den übergewichtigen Patienten zu geben. Oft sind Kommunikationsbarrieren zwischen Patient und Behandler mitverantwortlich dafür, dass die Umsetzung medizinischer Lösungen vage bleibt, v.a. wenn das „Wie“ nicht aus Sicht des Patienten und mit ihm gestaltet wurde.

#### Richtige Worte zur richtigen Zeit

Mag. pharm. GABRIELA KITTEL, Kommunikations- und Veränderungscoach der deutschen VIVA Sozietät, vergleicht die Rolle des Arztes mit der eines Feuerwehrmannes, der es gewohnt ist, rasche Entscheidungen zu treffen, zielgerichtet zu intervenieren und sich dabei von seinem über lange Jahre erworbenen Fachwissen leiten lässt. Nur: Wenn es darum geht, chronisch kranke Patienten zu einer lebenslangen Veränderung eingefahrener Gewohnheiten zu motivieren, kommt man mit diesem Ansatz nicht weit. Bei Lebensstilinterventionen nützt die beste Strategie nichts, wenn der Patient sie nicht akzeptiert. Da-



Mag. pharm. Gabriela Kittel



Foto: Julia Obenaus

Ziel- und patientenorientierte Gesprächsführung kann erlernt werden – in maßgeschneiderten Coaching-Seminaren für Ärzte.

bei zeigt die Erfahrung: Die richtigen Worte zur richtigen Zeit haben große Auswirkungen auf den Therapieerfolg.

#### Erfolgreiche Gesprächsführung

Um patientenorientiert kommunizieren zu können, sollten wichtige Grundsätze erfolgreicher Gesprächsführung beherrscht und angewandt werden. Im konkreten Fall ist dies umso schwieriger, als man es in der Adipositas-Therapie sehr oft mit Menschen zu tun hat, die durch eine lange Kette frustrierender Erlebnisse gegangen sind. Sie haben meist zahlreiche Diäten kurz und inkonsequent versucht, nahmen durch den JoJo-Effekt weiter zu und resignierten sehr oft.

Doch letztlich müssen auch diese Patienten Eigenverantwortung übernehmen, wenn sie in Sachen Gewichtsreduktion Erfolg haben wollen. Damit sie mit Selbstverantwortung ihre Möglichkeiten und Ressourcen erkennen und bewusst einsetzen, bedarf es der professionellen Unterstützung des Behandlers. Die Grundlage dabei ist ein Konzept, das sich durch die Abwendung von einem defizitorientierten Ansatz hin zur stärkenorientierten Förderung der Patienten im Veränderungsprozess auszeichnet.

Für den behandelnden Arzt besteht somit die Aufgabe, den Schritt von der klassischen Behandlungssituation hin zum Coaching zu schaffen. „Unter Coaching im Kontext Adipositas wollen wir verstehen: Coaching ist ein partnerschaftlicher Prozess, bei dem die Ziele des Patienten und konkrete Möglichkeiten zum Erreichen die-

ser aufgezeigt und gemeinsam entwickelt werden“, sagt dazu Trainerin Mag. Kittel.

Dies erfordert einen Richtungswechsel im Patientengespräch: weg von „Was will ich dem Patienten aus meiner fachkompetenten Sicht mitteilen?“, hin zu „Was muss der Patient hören, damit er meine gesundheitsfördernde Botschaft versteht und sich nachhaltig auf das gewählte Therapiekonzept einlässt?“ Wie dieser Grundsatz in der Gesprächsführung mit Patienten umgesetzt wird und wie man damit Zeit spart, das kann man in maßgeschneiderten Coaching-Seminaren für Ärzte lernen.

Dort werden Gesprächsvarianten und Sprachmuster vermittelt, die geeignet sind, dem Patienten zu mehr Eigenverantwortung zu verhelfen und seine Fähigkeit zur Selbsthilfe zu fördern. Mag. Kittel: „Können Sie sich vorstellen, dass bereits die Begrüßungsfrage ‚Guten Tag, was kann ich für Sie tun?‘ den Patienten in eine passive, für ihn zunächst sehr bequeme Rolle führt?“

Er erwartet unbewusst, dass Sie etwas für ihn tun. Fragen Sie den Patienten stattdessen: ‚Was führt Sie zu mir?‘ Sie werden bemerken – das Gespräch bekommt eine andere Richtung.“ Es sind solche kleinen Kunstgriffe, die große Auswirkungen auf den Verlauf des Patientengesprächs haben.

#### Kommunikation verbessern

Das Training soll zweierlei bewirken: Grundannahmen sollen überdacht und der Umgang mit dem Thema und vor allem mit den Patienten in Richtung der Eigenverantwortung gelenkt werden.

Mag. Kittel: „Was ist dein Problem?‘ oder ‚Was ist dein Ziel?‘ Beide Fragen sind möglich, doch die Antworten werden unterschiedlich sein. Wie und mit welchen Auswirkungen wird im Seminar gemeinsam erarbeitet.“

#### Erfahrungen mit Kollegen austauschen

Dieses Erarbeiten geschieht in kollegialer Runde. Realistische Arzt-Patienten-Situationen werden analysiert, die Wirkung bestimmter Formulierungen verglichen und Erfahrungen ausgetauscht. Dabei entsteht eine vertiefte Sensibilität für das „Wie“ des miteinander Redens, Reaktionen und Erwartungen von Patienten und auch für die eigenen Stärken und Schwächen.

Mag. Kittel: „Nehmen Sie sich eine Auszeit, um gemeinsam mit anderen Ärzten Erfahrungen in diesem Bereich auszutauschen und gemeinsam Antworten auf folgende Fragen zu finden: ‚Welche positiven Erfahrungen habe ich gemacht? Was kann ich verbessern?‘ und ganz wichtig: ‚Wie kann ich es verbessern?‘ Ein Lächeln im Gesicht des Patienten ist schließlich ansteckend und spiegelt sich auch im Gesicht des Arztes wider.“ Im Seminar erarbeitete Maßnahmen und Strategien im Bereich der patientenorientierten Kommunikation können auch in vielen anderen Lebensbereichen angewendet werden, beruflich und privat.

## Kommunikation kann erlernt werden

Richtige Worte zur richtigen Zeit haben große Auswirkungen auf den Kommunikations- und Therapieerfolg. Seminare zum Thema „Patientenführung durch Stärkung der Eigenverantwortung“ bieten die Gelegenheit, die Suche nach den richtigen Worten zu trainieren und im kollegialen Kreis Erfahrungen auszutauschen. Workshops finden in den kommenden Monaten zu folgenden Terminen statt:

Linz:	25.4.
Innsbruck:	9.5.
Wien:	16.5.
Klagenfurt:	20.6.
Wien:	27.6.
Krems, St. Pölten:	4.7.



Idee und Konzeption:  
INTER MEDICAL REPORT  
1050 Wien, Wiedner Hauptstraße 120-124  
Information: Abbott GmbH  
Redaktion Reno Barth  
© Nachdruck – auch auszugsweise – nur mit schriftlicher Genehmigung des Verlages.

16-03-09-RED-PPR-01