

Man kann nicht nicht kommunizieren¹

Wer glaubt, das Austauschen von Information sei mit «Schwatzen» gleichzusetzen und werde einem in die Wiege gelegt, kann sich ganz gehörig täuschen. Wo und wie man dieses «Kunsth Handwerk» lernen kann, und dass es dabei sehr lustvoll zu und her gehen kann, wird nachfolgend beschrieben.

«On ne peut pas ne pas communiquer» – Ceux qui croient que l'échange d'informations, c'est la même chose que «tailler une bavette» et que ça n'a rien de bien sorcier, peuvent grandement se tromper. Où et comment apprendre l'art de communiquer – et que cela peut être fort distrayant – c'est l'objet de ce qui suit.

Margot Enz Kuhn



Es ist Mittwochabend 27.11.02 – meine Grossmutter hätte heute den 104. Geburtstag gefeiert. Um 18 Uhr besteige ich am Bahnhof von Spiez das Postauto. Von der Beschreibung her weiss ich, dass der Hundbüel am Südwesthang von Aeschi bei Spiez auf 800 m ü.M. liegt, mit wunderbarer Aussicht auf das Blümlisalp-massiv und das Berner Unterland. Momentan aber ist es dunkel und neblig, keine Chance, etwas von der Umgebung wahrzunehmen. Zum Glück gibt es im Postauto eine digitale Anzeige, so dass ich mein Ziel nicht verpassen werde. Neben den Einheimischen, welche von der Arbeit heimkehren, befinden sich noch 3 Personen mit einem kleinen Reisegepäck im Postauto. Die beiden Frauen und der Mann steigen ebenfalls bei der Post in Aeschi aus. «Syt dir die vom Ärztekurs?» Peter Ryser holt uns mit dem Auto ab. Ich lass mein Gepäck gerne transportieren und mache mich mit Petrign zu Fuss auf zum Kurshaus Hundbüel. Etwas Bewegung nach der langen Zugfahrt tut gut. Der Empfang in der hellen und warmen Stube, in der es bereits verführerisch nach Nachessen duftet, steht in grossem Kontrast zur feucht-nebligen Novemberrnacht.

¹ Zitat von P. Watzlawick

Margot Enz Kuhn
Kurplatz
CH-5400 Baden
E-Mail: menzkuhn@datacomm.ch

«Systemische Beratung und Kommunikation in der Medizin» ...

... unter Einbezug besonderer Aspekte der Medizinischen Genetik. Unter diesem Titel wurde der Kurs von Suzanne Braga (Dr. med., Fachärztin FMH für Medizinische Genetik) und Peter Ryser (Berufslehre als Bauzeichner, Ausbildung in Sozialarbeit HFS, Aus- und Weiterbildung sowie langjährige Erfahrung in Familientherapie, systemischer Beratung, Supervision, Teamentwicklung etc.) ausgeschrieben [1]. 4 Jahre nach Abschluss meiner Ausbildung in Psychosomatischer und Psychosozialer Medizin waren meine Batterien wieder einmal leer. Es drängte mich dazu, der Routine im Praxisalltag mit neuen Gedanken und Sichtweisen zu begegnen.

Offen für Neues

Ich fühlte mich sofort vom Thema Kommunikation angesprochen. Was ist logischer, als sich intensiver mit dem zu befassen, was ich täglich von morgens bis abends tue? Dabei (ver)brauche ich ja auch meine Energien. Die anfänglichen Befürchtungen, das Thema Medizinische Genetik könnte für eine Hausärztin zu exklusiv gewählt sein, verflogen beim Studium des Kursprogramms und nach einem Gespräch mit Suzanne Braga. Seid ihr nicht auch schon von Labors mit Angeboten für genetische Tests bedrängt worden? Kennt Ihr eigene Zweifel und ethische Unsicherheiten im beratenden Gespräch, z.B. betreffend Umgang mit pränataler Diagnostik?

Der Boden ist bedeckt mit bunten Zetteln, auf welche wir unsere Wünsche, Befürchtungen und persönlichen Beiträge für die bevorstehende gemeinsame Zeit notierten. Warum wohl die Farbe blau überwiegt? Sicher sind die neun Teilnehmer (7 Frauen und 2 Männer) voller Hoffnung in den Kurs gestiegen, was sich in den geäusserten Erwartungen widerspiegelt: ein Gespräch führen, ohne zu dominieren – komplizierte Dinge einfach und verständlich sagen – eine entspannte, offene Atmosphäre schaffen auch unter Zeitdruck – Beratungsgespräche besser strukturieren ohne einzuengen – sich seinen verschiedenen Rollen bewusst und ihnen gerecht werden – die Sprache der Patienten / Klienten sprechen ... Die Gruppe setzt sich aus einer Gynäkolo-

gin, einer Hebamme, zwei Hausärztinnen, je einem Kinderarzt und einer Kinderärztin, zwei Molekularbiologinnen und einem Internisten in Weiterbildung zusammen, welche sowohl in Institutionen als auch selbständig tätig sind. Der bunte Mix zeigt sich u.a. auch in den geäusserten Befürchtungen: Angst, vor Langeweile einzuschlafen – seine kostbare Zeit zu verschwenden – zuviel Theorie und fehlender Bezug zur Praxisrealität – Angst, sich vor den anderen blosszustellen – Unfähigkeit, sich dem Video zu stellen ... Dass unser persönliches Engagement den Kursverlauf entscheidend beeinflussen wird, wird uns bald bewusst. Entsprechend gross ist die individuelle Bereitschaft, etwas dazu beizutragen: aktive Anwendung des Gelernten im Arbeitsalltag – Offenheit im Umgang mit den anderen Kursteilnehmern – Beispiele aus der Praxis einbringen – die Alltagssorgen zu Hause lassen – aktive Beteiligung und positive Einstellung ...

Vom mechanistischen, defizitorientierten, linear-kausalen Denkmodell zu ressourcenorientierten Lösungsansätzen

Die Kursleiter haben sich zum Ziel gesetzt, diesen Schritt mit uns zu vollziehen. Die Fortbildung soll eine solide Grundkompetenz für die Beratungstätigkeit in der ärztlichen Praxis schaffen, die TeilnehmerInnen in der präzisen Wahrnehmung von Interaktions- und Kommunikationsabläufen schulen und ihren Umgang mit Systemprozessen fördern: Entscheidungsfindung in Konfliktsituationen, Bewältigung von Schicksalsschlägen im aktuellen Beziehungsgeflecht und Umgang mit dem Spannungsfeld zwischen medizinischer Kompetenz und persönlicher Betroffenheit. Indem wir im systemischen Arbeiten eine prozessorientierte Begleitung der Ratsuchenden und PatientInnen wahrnehmen, wollen wir gemeinsam mit ihnen ein Problemverständnis erarbeiten, wünschbare und überprüfbare Ziele definieren und Lösungsschritte ableiten.

Mehrfacher Qualitätsgewinn

Für die Ratsuchenden bedeutet es eine aktive Beteiligung und Ermächtigung, eigene Lösungen zu finden, also ein «empowerment», und für uns Berater erschliessen sich auf diese

Weise Ressourcen auf verschiedensten Ebenen: medizinisch-wissenschaftliche Erkenntnisse, psychologische Fähigkeiten, systemische Interaktionen, ethische Aspekte.

Rahmen des Kurses

Die Vermittlung theoretischer Kenntnisse, die vertieft und mittels Übungen und Modellen, kreativen Methoden, Rollenspielen, Skulpturarbeiten sowie Arbeiten mit Video in Einzel- oder Gruppenarbeit umgesetzt werden, bilden das Gerüst. Der systemische Ansatz, welcher anhand von Fallbeispielen erarbeitet wird, bietet eine solide Basis für einen kreativen Umgang mit ethischen Fragestellungen, mit welchen wir durch die Entwicklung wissenschaftlich-technischer Möglichkeiten zunehmend konfrontiert werden.

«Ich möchte dir von den Problemen in meinem Praxis-Team berichten.» So beginnt unsere erste praktische Erfahrung mit dem Video. Ich erzähle beziehungsweise bombardiere Medea mit meinen echten, momentanen Sorgen in meinem Praxis-Team. Sie hat den Auftrag, aktiv zuzuhören, indem sie durch Nachfragen ihr Interesse zum Ausdruck bringt und Inhalt von Bedeutung zusammenfasst. Bei zu viel Information soll sie mich unterbrechen, was ihr bei meinem Redeschwall nicht recht gelingen will. Petri gn spielt Beobachter und unterbricht, wenn wir abdriften. Zusammen mit Suzanne analysieren wir das Gespräch und kommentieren einzelne Sequenzen. Die Ernüchterung angesichts unserer beschränkten Fähigkeiten in Gesprächsführung vermischt sich mit der Nachsicht gegenüber uns Novizen und der Gewissheit, dass wir uns mit einer extrem wichtigen Sache beschäftigen. Es lohnt sich, am Anfang etwas zu leiden. Mit grosser Professionalität ermutigen und unterstützen uns Suzanne und Peter in dieser nicht ganz einfachen Startphase. Beim zweiten Mal geht es bereits besser.

Mein Verhalten beeinflusst dein Verhalten beeinflusst mein Verhalten ...

Das erste Kurs-Modul gehört der systemischen Beratung von Individuen, Paaren und Familien. Wir erarbeiten die wichtigsten Grundlagen der Beratungskompetenz in der ärztlichen Praxis, wobei besonderes Gewicht

auf die Schulung von Wahrnehmung und Kommunikation sowie den Umgang mit systemischen Prozessen gelegt wird. Wir lernen die *theoretischen Grundlagen der menschlichen Kommunikation* von P. Watzlawick kennen: «Man kann nicht nicht kommunizieren», womit gemeint ist, dass jedes menschliche Verhalten, das in einem sozialen Umfeld stattfindet, kommunikativen Charakter hat. Auch der Rückzug eines Eremiten signalisiert noch: Lass mich in Ruhe. Wir erfahren, dass «Kommunikation immer einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt hat, derart, dass der Beziehungsaspekt den Inhaltsaspekt determiniert». Dass die «Natur einer Beziehung durch die Interpunktion der Kommunikationsabläufe seitens der Partner bedingt ist», war uns bisher wohl nicht so bewusst. Erklären kann man diese Regel am Beispiel von der Frau, die nörgelt, und vom Mann, der sich zurückzieht (auch in umgekehrter Reihenfolge möglich): Jeder sieht sein Verhalten als Reaktion auf das Verhalten des anderen und ist sich nicht bewusst, wie er/sie das Verhalten des anderen ebenfalls beeinflusst.

Logisch, chronologisch – synchron, gleichzeitig

Wir lernen *Analogien* als kreative Kommunikationsmethode kennen. Menschliche Kommunikation bedient sich digitaler und analoger Modalitäten. Unsere Sprache ist digital, d.h. sie ist linear, wohingegen unsere Gedanken und Gefühle, welche diesen Worten zugrundeliegen, weder logisch noch chronologisch, d.h. eben analog sind. Wollen wir jemandem etwas mitteilen, müssen wir unsere Gedanken und Gefühle in Worte übersetzen, was immer mit einer Reduktion einhergeht. Im Beratungsgespräch geht es unter anderem darum, mit kreativen Methoden (Zeichnungen, Bilder etc.) diese verlorengegangene Information wieder zugänglich zu machen.

Beratungsprozesse

Wir erschliessen den theoretischen Hintergrund und beschäftigen uns mit den Grundfragen der Beratung und den Elementen kommunikativer Prozesse. Wir erarbeiten uns das praktische Rüstzeug für den Alltag vom Beziehungsaufbau über die Problem- und Situationsbeschreibung bis hin zur Ziel- und Lösungsdefinition.

«Stell dir vor, du bist in einem Raum gefangen, welcher nur über zwei Türen verfügt. Eine davon ist geschlossen, die andere offen, du aber weisst nicht welche. Die Türen werden von zwei Wächtern bewacht, wovon einer immer lügt, der andere hingegen immer die Wahrheit spricht. Es steht dir lediglich eine einzige Frage an einen Wächter zur Verfügung, um herauszufinden, welche Türe dir die Freiheit ermöglicht. Wie lautet diese?.» Mit dieser Aufgabe beschäftigen wir uns zu Beginn des zweiten Moduls in Kleingruppen. Wir zeichnen die Situation auf, probieren verschiedene Varianten aus, spielen sie und finden doch keine Lösung. Erst mit vereinten Kräften und leichter Unterstützung gelingt es der ganzen Gruppe, sich aus dem Gefängnis zu befreien. Es lohnt sich, denn in der Zwischenzeit hat sich der Novembernebel aus Aeschi verzogen und der Märzsonne Platz gemacht. Wir geniessen in den Pausen und über die Mittagszeit die wunderbare Umgebung, sei es bei ruhigen Momenten auf der Terrasse oder auf Spaziergängen in der nahen Umgebung.

Die Kunst des Fragens ...

... lautet das Hauptthema im zweiten Kursmodul. Die Art des Fragens erweist sich in Beratungssituationen als besonders effizientes kommunikatives Werkzeug. An Effizienz sind wir alle interessiert, denn wer von uns kämpft nicht gegen Zeitnot im praktischen Alltag. In Beratungsprozessen geht es immer wieder darum, unterschiedliche Sicht- und Denkweisen der Beteiligten deutlich werden zu lassen. Dies können BeraterInnen am besten durch Zuhören und Fragen unterstützen. Neben den Fähigkeiten des aktiven Zuhörens beeinflusst die Art der Fragestellung in ganz besonderer Form den möglichen Verlauf eines Gespräches. Eine geschlossene (enge) Frage fordert dazu auf, kurz und knapp zu antworten. Der Fragende muss sich daher bei der häufigen Verwendung dieser Form sofort wieder neue Fragen ausdenken, was ganz schön anstrengend sein kann. Eine offene (weite) Frage hingegen lässt dem Befragten eher die Möglichkeit, vieles und unterschiedliches auf die Frage zu antworten. *Konkretisierungs-* und *Vertiefungsfragen* sind wichtig, um die «innere Vorstellung» des Gesprächspartners möglichst präzise zu erfassen, da diese unmittelbar bedeutsam für dessen Handeln sein wird. Diese innere Welt

umfasst seine Gedanken, Gefühle, Wertungen und Erfahrungen. *Zirkuläre Fragen*, wie wir sie am erwähnten Einführungsbeispiel geübt und erarbeitet haben, ermöglichen eine neue Beobachtungsebene und führen dazu, dass andere Sichtweisen zur Kenntnis genommen werden. Es wird die Ansicht einer dritten Person befragt, wobei die Antworten natürlich nicht den tatsächlichen Ansichten dieser Person entsprechen, sondern die Meinung der befragten Person wiedergeben.

Eine alltägliche Situation soll es sein, bei welcher sich sämtliche Seelen in unserer Brust zu Wort melden, nicht nur mit-, sondern auch gegeneinander. Wer kennt sie nicht, diese Augenblicke, in welchen sich gleichzeitig Wut und Enttäuschung, Freude und Trauer, Insuffizienz- und Pflichtgefühl ein regelrechtes Gefecht liefern. Medea liefert ein Beispiel: «Der allwöchentliche Anruf der Mutter abends um 19:30 Uhr, wenn die Kinder zu Bett gebracht werden sollten, die Tagesschau läuft und in der Küche ein grosser Berg ungewaschenen Geschirrs wartet. Sie will sich «nur erkundigen, wie es uns geht, obwohl ich gar keine Lust habe, ihr zu berichten. Nein, sie will schnüffeln und kontrollieren, was wir tun. Das geht sie überhaupt gar nichts an. Und doch kann ich sie irgendwie verstehen, denn sie ist und bleibt meine Mutter. Würde ich mich nicht auch nach dem Wohl meiner Kinder erkundigen wollen?» In der Gruppe spielen wir diese Situation der «Einberufung einer inneren Teamkonferenz» wobei jeder und jede von uns Teilnehmern eine Rolle übernimmt: die Wut, die Verweigerung, das Verständnis, die Trauer und die Pflicht. Zunächst herrscht ein höllisches Durcheinander von Worten und Gesten, denn die «inneren Stimmen» melden sich ja alle gleichzeitig zu Wort. Nun wird jede separat angehört und befragt. Nach einer freien Diskussion (was habt ihr nun einander zu sagen) gelingt es mühelos, eine integrierte Stellungnahme zu bilden (was soll in dieser Situation Vorrang haben, wie gelingt die Ergänzung). Absolut beeindruckend ist die emotionale Reaktion von Medea auf unser Spiel und v.a. die Klarheit, mit welcher sich ihre nächsten Schritte aufzeigen.

Zurück in der Praxis

Die Erfahrungen der letzten Tage begleiten mich auf Schritt und Tritt. Ich achte auf den

Beziehungsaufbau, will aktiv zuhören und den Auftragskontext erkennen. Ich versuche, die Botschaften den Patienten auf den vier Ebenen zu erfassen (Inhalt, Beziehung, Selbstaussage und Appell) und mir darüber Klarheit zu verschaffen, weshalb diese Konsultation überhaupt zustande gekommen ist (Wer ist anwesend? Was war der Anlass für das Treffen? Worum geht es? Was ist das Ziel?). Ich konzentriere mich auf das Kommunikationsmuster des Patienten, achte auf Zeichen der «Verdrängung» (Tilgung, Generalisierung, Verzerrung), um sofort mit Konkretisierungs- und Vertiefungsfragen nachzuhaken. Ich berufe «mein inneres Team» ein, sobald ich emotional ins «Schleudern» gerate, und erlaube mir sogar ab und zu ein gezieltes Timeout (ich bin heute nicht in der Lage, das Problem mit ihnen zu besprechen). Und ... ich überfordere mich gehörig!

Langsam holt mich mein Alltag wieder ein. Ich arbeite, so wie ich es gewohnt bin, und baue ab und zu und immer häufiger Gelerntes und Erfahrenes gezielt ein. Die Freude ist gross, wenn eine Konsultation gut gelungen ist oder wenn ich rechtzeitig spüre, wenn etwas schief zu laufen beginnt. Die Rückkehr zum Auftragskontext und zur Überprüfung des eigentlichen Behandlungsauftrags hilft mir immer wieder, schwierige Situationen zu klären. Dabei gestatte ich mir durchaus auch einmal einen Beziehungsabbruch, wenn das Setting nicht stimmt.

Wie kommt es zu diesem Bericht?

Offensichtlich hat meine begeisterte Schilderung über die Erfahrungen und Erlebnisse im «Kurs für Kommunikation und systemische Beratung in der Medizin», den Gewinn, den ich bereits jetzt in meinem Berufsalltag davon habe, und die Vorfreude auf den dritten Teil im Mai 2003 den PrimaryCare-Redaktor Bruno Kissling so beeindruckt, dass er mich gleich zu einem Erlebnisbericht aufforderte. Achtung, das Aeschi-Virus ist hoch virulent! (Fortsetzung folgt)

Literatur

- 1 Braga S, Ryser P. Systemische Beratung und Kommunikation in der Medizin unter Einbezug besonderer Aspekte der Medizinischen Genetik – eine Kursaus-schreibung. PrimaryCare 2002;2:109–12.