

Martina Schmidhuber

# Interkulturelle Kompetenz im Krankenhaus

Arzt-Patienten-Kommunikation mit Menschen mit Demenz  
und ihren Angehörigen im interkulturellen Setting



Nomos

Bioethik in Wissenschaft und Gesellschaft

herausgegeben von

Univ.-Prof. DDr. Walter Schaupp

Univ.-Prof. Dr. Wolfgang Kröll

Ass.-Prof. Dr. Hans-Walter Ruckenbauer

Band 16

Martina Schmidhuber

# **Interkulturelle Kompetenz im Krankenhaus**

Arzt-Patienten-Kommunikation mit Menschen mit Demenz  
und ihren Angehörigen im interkulturellen Setting



**Nomos**

Der Druck dieses Werkes wurde mit freundlicher Unterstützung  
des Krankenhauses der Grazer Elisabethinen ermöglicht.



die  
elisabethinen

lernen & leben

**Die Deutsche Nationalbibliothek** verzeichnet diese Publikation in  
der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische  
Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

ISBN 978-3-8487-7522-4 (Print)

ISBN 978-3-7489-3372-4 (ePDF)



Onlineversion  
Nomos eLibrary

1. Auflage 2022

© Nomos Verlagsgesellschaft, Baden-Baden 2022. Gesamtverantwortung für Druck  
und Herstellung bei der Nomos Verlagsgesellschaft mbH & Co. KG. Alle Rechte, auch  
die des Nachdrucks von Auszügen, der fotomechanischen Wiedergabe und der Über-  
setzung, vorbehalten. Gedruckt auf alterungsbeständigem Papier.

## Danksagung

Das vorliegende Buch entstand im Rahmen eines Kooperationsprojektes mit dem Krankenhaus der Elisabethinen in Graz. Dank der Organisation und Unterstützung von Mag. Peter Rosegger, MBA bei der Rekrutierung der Interviewpartnerinnen und Interviewpartner sowie der Finanzierung des Druckkostenzuschusses von der Geschäftsführung des Krankenhauses der Elisabethinen, konnte dieses Buch bei Nomos erscheinen. Großer Dank gilt den Ärztinnen und Ärzten für ihre Bereitschaft, sich Zeit für die Interviews zu nehmen und Einblick in ihren klinischen Alltag und die interkulturellen Herausforderungen zu geben.

Ganz besonderer Dank gilt meiner Mitarbeiterin Laura Unterweger, BEd BSc, die die Interviews durchgeführt und transkribiert hat sowie das Buchmanuskript gründlich Korrektur gelesen hat. Ebenso möchte ich meiner ehemaligen Mitarbeiterin, Elisabeth Stock, MA BSc, danken. Sie hat den Interviewleitfaden erstellt.

Mag. Mike Schweighofer danke ich für seine inspirierende Schulung in Kommunikationspsychologie und für sein wertvolles Feedback zum Theorieteil dieses Buches.

Dem Nomos-Verlag und den Herausgebern der Reihe *Bioethik in Wissenschaft und Gesellschaft*, Univ.-Prof. Walter Schaupp, Univ.-Prof. Wolfgang Kröll und Ass.-Prof. Hans-Walter Ruckenbauer, danke ich für die gute Zusammenarbeit.

*Martina Schmidhuber*  
*Professorin für Health Care Ethics*  
*Universität Graz*



## Vorwort

„Wir achten die Selbstbestimmung und die Individualität unserer Patient/innen und nehmen uns Zeit für sie.“ Dieses Wort aus dem Leitbild (2018) ist für uns Elisabethinen Anspruch und Leitstern. Zumal die beiden vergangenen Jahre gezeigt haben, wie wichtig es ist, die Bedürfnisse des Einzelnen in eine adäquate Balance mit notwendigen systemischen Faktoren zu bringen.

Zeit ist dabei wesentlich. Zeit für Menschen zu haben ist auch einer der ausschlaggebenden Gründe, warum Menschen sich für einen Gesundheitsberuf entscheiden und diesen weiterhin ausüben. Wir Elisabethinen engagieren uns daher besonders dafür, unseren Patient/innen und Mitarbeiter/innen die nötige Zeit zu geben, damit ihr Wohlbefinden an Leib und Seele wächst.

Zumal in der Altersmedizin, einem unserer zunehmenden Schwerpunkte, sind Zeit, Achtsamkeit und Respekt entscheidend, um unsere Patient/innen und ihre Angehörigen zu stärken. Dies gilt in einem besonderen Maß für den Umgang mit Menschen, die sogenannte degenerative Erkrankungen des Alters haben. Diese Bedürfniskompetenz muss ihren Platz mitten im klinischen Alltag haben und immer neu gepflegt werden. Das Arzt-Patienten-Gespräch ist dafür ein unverzichtbar wichtiger Handlungs-ort.

Gleiches gilt für Kommunikation und Zusammenleben verschiedener Kulturen. Gespräche auf Augenhöhe, für die man sich ausreichend Zeit nimmt, sind wichtig, um unsere Patient/innen empathisch und kompetent zu betreuen. Diese Haltungen sind ebenso wie fachliche Qualifikationen entscheidend für „Qualität, die weiter geht als der Standard“ (Charta der Elisabethinen in Österreich, 2017).

Herzlich danke ich Frau Professorin Martina Schmidhuber und Frau Laura Unterweger für das Zusammenwirken und für ihre engagierte Arbeit an diesem Projekt. Das nun vorliegende daraus resultierende Buch ist Standortbestimmung und Ansporn, um den uns anvertrauten Menschen noch besser zu helfen.

*MMag. Dr. Christian Lagger, MBA  
Geschäftsführer des Krankenhauses der  
Grazer Elisabethinen*



# Inhaltsverzeichnis

Vorwort	7
1. Einleitung	11
1.1 Ökonomisierung im Krankenhaus	14
1.2 Zunahme von Menschen mit Demenz (mit Migrationshintergrund)	16
2. Herausforderungen in der Arzt-Patienten-Kommunikation	22
2.1 Menschliche Kommunikation: Grundlagen	22
2.1.1 Paul Watzlawick	23
2.1.2 Friedemann Schulz von Thun	25
2.2 Die Rolle der Kommunikation in Arzt-Patienten-Modellen	27
2.3 Das Aufklärungsgespräch	31
2.4 Breaking Bad News	35
3. Interkulturelle Kompetenz als Voraussetzung für gelingende interkulturelle Kommunikation	39
3.1 Kulturbegriff	39
3.2 Interkulturelle Kompetenz	40
3.3 Interkulturelle Kommunikation	45
3.4 Gelingende interkulturelle Kommunikation im Arzt-Patienten-Gespräch	47
3.4.1 Dolmetsch	49
4. Herausforderungen in der Kommunikation mit Menschen mit Demenz	56
4.1 Arzt-Patienten-Kommunikation mit Menschen mit Demenz und ihren Angehörigen	57
4.2 Interkulturelle Arzt-Patienten-Kommunikation mit Menschen mit Demenz	62

## *Inhaltsverzeichnis*

5. Fallanalyse	67
5.1 Fallauswahl	67
5.2 Einzelfallanalyse	69
5.3 Vergleichende Fallanalyse	74
6. Gelingende interkulturelle Arzt-Patienten-Kommunikation mit Menschen mit Demenz und ihren Angehörigen	79
7. Interviews mit Ärztinnen und Ärzten	82
7.1 Methode und Durchführung der Interviews	82
7.2 Ergebnisse der Interviews	83
8. Schlussüberlegungen und Ausblick	92
Literatur	97
Anhang	103

# 1. Einleitung

Für eine gelingende Kommunikation zwischen den Kulturen bedarf es der interkulturellen Kompetenz: es geht um das Bemühen, einander zu verstehen. In diesem Buch wird gezeigt, dass es gar nicht möglich und auch nicht notwendig ist, alles über andere Kulturen zu wissen, um interkulturelle Kompetenz zu erlangen. Vielmehr kann mit einer offenen, vorurteilsfreien Haltung sehr viel erreicht werden. Im Krankenhauskontext ist dies eine besondere Herausforderung. Deshalb beschäftigt sich dieses Buch mit den kommunikationspsychologischen Mechanismen des Arzt-Patienten-Gesprächs<sup>1</sup> und der Frage, warum dieses von Patientinnen und Patienten immer wieder als misslungen wahrgenommen wird. Im Vordergrund steht die Frage, was zum Gelingen der Kommunikation zwischen Ärztin oder Arzt und Patientin oder Patient beiträgt, insbesondere im interkulturellen Setting bei Menschen mit Demenz und ihren Angehörigen. Aufgrund des wirtschaftlichen Drucks, dem auch Krankenhäuser seit etwa dreißig Jahren unterliegen, findet Arzt-Patienten-Kommunikation unter erschwerten Bedingungen statt. Neben allgemeinen Herausforderungen im Arzt-Patienten-Gespräch können weitere im interkulturellen Kontext und im Zuge der zunehmenden Anzahl an Menschen mit Demenz hinzukommen. Möglichkeiten guter Kommunikation zwischen Ärztin oder Arzt und Patientin oder Patient unter diesen Besonderheiten zu untersuchen, ist Gegenstand des vorliegenden Buches.

Die Herausforderungen im Zusammenhang mit interkultureller Kommunikation, dem Arzt-Patienten-Gespräch und mit Menschen mit Demenz sind noch weitgehend unerforscht. Trotz umfassender Forschung zu Demenz und auch zu interkultureller Kommunikation wird ein Konnex zwischen den beiden Bereichen unter dem Gesichtspunkt des Arzt-Patienten-Gesprächs kaum hergestellt. Ausführlich erforscht sind jedoch die einzelnen Teilbereiche, die diesem Buch als Grundlage dienen werden.

So nimmt das Thema Arzt-Patienten-Gespräch seit vielen Jahren einerseits in Standardwerken der Medizinethik eine herausragende Stellung

---

1 Aufgrund der besseren Lesbarkeit und der üblichen Verwendung wird hier ausnahmsweise von der gender-gerechten Sprache Abstand genommen und vom Arzt-Patienten-Gespräch, der Arzt-Patienten-Kommunikation und der Arzt-Patienten-Beziehung gesprochen.