

Theorien und Konzepte

Den Kranken verständlich informieren

Jürgen Höder

Vielleicht haben Sie als Arzt des öfteren gespürt: Meine Patienten verstehen nicht richtig, was ich Ihnen erkläre. Und vielleicht haben Sie den Eindruck: Diese Verständnisschwierigkeiten beruhen z. T. auch darauf, daß es mir als Fachmann so schwer fällt, mich für Laien verständlich auszudrücken.

Für alle, die jetzt zustimmen, ist dieser Artikel geschrieben. Wenn Sie ihn gelesen haben, können Sie sich vermutlich schon etwas verständlicher ausdrücken. Und Sie werden merken: Verständlichkeit ist erlernbar. Sie erfahren anhand von zahlreichen Beispielen: Was ist überhaupt „Verständlichkeit“? Durch welche Merkmale unterscheidet sich eine leicht verständliche von einer schwer verständlichen Ausdrucksweise? Was kann ich tun, um besser verstanden zu werden? Was habe ich selbst davon, wenn ich mich verständlicher ausdrücke?

Was ist „Verständlichkeit“?

Hierzu haben R. Tausch und seine Mitarbeiter (s. Langer u. a. 1981) in den letzten Jahren ein wissenschaftlich fundiertes und praktisch erprobtes Konzept entwickelt. Ich möchte es Ihnen im folgenden vorstellen – „garniert“ mit einigen Beispielen aus dem Bereich der Rheumatologie.

Zur Einstimmung lesen Sie bitte die beiden folgenden Texte. Sie sind im Inhalt weitgehend gleich, unterscheiden sich jedoch deutlich in der Ausdrucksweise.

Original-Text: Erkrankungen der Wirbelsäule¹
(und Grundzüge ihrer Behandlung)

Die Wirbelsäule gegenüber den Gelenken ist insofern ein recht kompliziertes Organ, als sie neben der statischen Aufgabe der Aufrechterhaltung des Menschen, die sie nur zusammen mit der sehr kompliziert angeordneten Muskulatur erfüllen kann, und den Bewegungsfunktionen auch noch das Rückenmark und alle Nerven beherbergt, die den Rückenmarkskanal durch Löcher zwischen zwei Wirbeln in allen Etagen verlassen und die Peripherie versorgen. Eine Schädigung vor allem der Nervenwurzeln aber auch des Rückenmarks ist also

in erster Linie bei den degenerativen Wirbelsäulenerkrankungen möglich. Daneben nimmt die Wirbelsäule noch an den Atemfunktionen teil, da die Rippen mit den Wirbeln gelenkig verbunden sind und eine Dehnung des Brustkorbes nur durch die Bewegungsfunktion dieser Gelenke möglich ist. Die Beweglichkeit in der Wirbelsäule in den verschiedensten Richtungen wird durch die Gelenke zwischen je zwei Wirbeln, aber auch durch die Tatsache ermöglicht, daß die Wirbelsäule ja ohnehin insofern eine Aufeinanderfolge von Gelenken darstellt, als eine bewegliche Verbindung von je zwei Wirbelkörpern durch knorpelige Bandscheiben besteht (Abb. 13).

Überarbeitete Fassung Erkrankungen der Wirbelsäule² Aufgaben der Wirbelsäule

Die Wirbelsäule hat 4 verschiedene Aufgaben:

1. Halt geben: Sie muß den Menschen aufrecht halten. Dabei helfen ihr die Rückenmuskeln. Ohne Wirbelsäule würde der Mensch in sich zusammenfallen.
2. Bewegen: Die Wirbelsäule ermöglicht viele Bewegungen, z. B. das Bücken oder Kopfdrehen.
3. Schützen: Die Wirbelsäule umgibt das empfindliche Rückenmark und schützt es vor Verletzungen.
4. Atmen: Die Rippen sind durch Gelenke mit der Wirbelsäule verbunden. Beim Atmen bewegen sich die Rippen in diesen Gelenken. Die Wirbelsäule trägt also auch etwas dazu bei, daß wir atmen können.

Aufbau der Wirbelsäule

Wie Sie gesehen haben, hat die Wirbelsäule recht vielseitige Aufgaben. Deshalb ist sie auch ziemlich kompliziert aufgebaut, viel komplizierter als ein Gelenk. Man könnte sagen: Die Wirbelsäule besteht aus vielen kleinen Gelenken. Denn jeder einzelne Wirbel ist mit seinem Nachbarwirbel durch kleine Gelenke verbunden, außerdem durch eine knorpelige Bandscheibe. Eine Bandscheibe können Sie sich vorstellen als eine Art elastisches Wasserkissen (s. Abb. 13). Jeder Wirbel hat ein Loch – das ist kein Schaden, sondern gehört so. Zusammengenommen ergeben diese Löcher den sog. Rückenmarkskanal. Im Rückenmarkskanal verlaufen viele Nerven. Immer zwischen 2 Wirbeln verlassen einige Nerven den Rückenmarkskanal und ziehen in den Körper hinein. Wenn die Wirbelsäule sich abgenutzt hat, kommt es leicht zu Schäden an diesen Nerven oder am Rückenmark, z. B. weil eine Bandscheibe darauf drückt.

Vermutlich wirken diese beiden Texte unterschiedlich auf Sie. Den ersten Text würden Sie vielleicht bezeichnen mit Ausdrücken

1 Aus H. Mathies: Rheuma – ein Lehrbuch für den Patienten. Stuttgart 1979, S. 43

2 von Jürgen Höder

wie: kompliziert; ungeordnet, unübersichtlich, lange verschachtelte Sätze, unpersönlich, unanschaulich, knapp. Der zweite Text ließe sich kennzeichnen etwa durch: einfache kurze Sätze, nur geläufige Wörter, etwas länger, gut gegliedert, übersichtlich, anschaulich, persönliche Anrede. Vielleicht fallen Ihnen noch weitere kennzeichnende Eigenschaften ein.

R. Tausch und Mitarbeiter haben nun herausgefunden: Alle diese Eigenschaften von Informationstexten lassen sich zu 4 übergeordneten Merkmalen zusammenfassen: Einfachheit, Gliederung-Ordnung, Kürze-Prägnanz und anregende Zusätze. Diese Merkmale möchte ich Ihnen nun näher erläutern.

Einfachheit	Kompliziertheit
einfache Darstellung	komplizierte Darstellung
kurze, einfache Sätze	lange, verschachtelte Sätze
geläufige Wörter	ungeläufige Wörter
Fachwörter erklärt	Fachwörter nicht erklärt
konkret	abstrakt
anschaulich	unanschaulich

Abb. 1: Merkmalstafel Einfachheit – Kompliziertheit

Einfachheit

Dieses Merkmal bezieht sich auf die Wortwahl und den Satzbau: Geläufige, anschauliche Wörter werden zu kurzen, einfach gebauten Sätzen zusammengefügt. Wenn Fremdwörter oder Fachausdrücke auftreten, so werden sie erklärt. Die Merkmalstafel (Abb. 1) zeigt Ihnen auf einen Blick, welche einzelnen Eigenschaften das Merkmal „Einfachheit“ umfaßt. Sie zeigt auch das Gegenteil von Einfachheit, nämlich „Kompliziertheit“.

Beispiel für Einfachheit: Zur Veranschaulichung des Merkmals Einfachheit folgen jetzt zwei Texte. In ihnen wird derselbe Inhalt ausgedrückt. Die übrigen 3 Verständlichkeitsmerkmale bleiben unberücksichtigt.

Gliederung-Ordnung	Ungegliedertheit-Zusammenhanglosigkeit
gegliedert	ungegliedert
folgerichtig	zusammenhanglos, wirr
übersichtlich	unübersichtlich
gute Unterscheidung von Wesentlichem und Unwesentlichem	schlechte Unterscheidung von Wesentlichem und Unwesentlichem
der rote Faden bleibt sichtbar	man verliert oft den roten Faden
alles kommt schön der Reihe nach	alles geht durcheinander

Abb. 2: Merkmalstafel Gliederung - Ungegliedertheit

Komplizierte Fassung

Komplikationen bei der Goldtherapie

Viele Intoleranzerscheinungen, soweit sie nicht ohnehin durch eine intensive Diagnostik vor der Therapie und durch kontinuierliche Kontrollen während derselben vermieden wurden – und das ist wegen den bei einer Goldtherapie ja relativ häufig auftretenden Reaktionen und Komplikationen unerlässlich –, lassen sich durch Reduktion der Dosis, bzw. durch temporäres Absetzen der Therapie, zum Abklingen bringen, so daß die Verhinderung ernsthafter Schäden auf Seiten des Patienten gewährleistet ist.

Einfache Fassung

Komplikationen bei der Goldtherapie

Einige Patienten können die Goldbehandlung nicht gut vertragen. Deshalb muß der Arzt den Patienten vorher gründlich untersuchen. Auch während der Behandlung muß er immer wieder überprüfen, ob er die Behandlung fortsetzen darf. Trotzdem kann es manchmal zu unerwünschten Wirkungen kommen. Dann gibt der Arzt weniger Gold als sonst, oder er unterbricht die Behandlung für eine gewisse Zeit. So verhindert er ernsthafte Schäden beim Patienten.

Gliederung-Ordnung

Dieses Merkmal umfaßt Texteeigenschaften, die bewirken: Der Leser oder Zuhörer findet sich im Text zurecht, er behält die Übersicht, verliert nicht den roten Faden usw. Bitte beachten Sie wieder die Merkmalstafel (Abb. 2).

Beispiel für Gliederung-Ordnung: Zur Veranschaulichung nun wieder zwei Texte gleichen Inhalts. Die erste Fassung ist ungegliedert und unübersichtlich, die zweite bringt „alles schön der Reihe nach“.

Ungeordnete Fassung

Komplikationen bei Goldtherapie

Viele Nebenwirkungen klingen wieder ab, wenn der Arzt die Goldmenge verringert oder die Therapie zeitweise unterbricht. Der Patient muß vor der Behandlung eingehend untersucht werden, ob er die Behandlung verträgt. Bei schweren Komplikationen wird die Therapie abgebrochen. So werden ernste Schäden für den Patienten vermieden, übrigens auch durch laufende Kontrollen während der Behandlung. Komplikationen sind bei einer Goldbehandlung verhältnismäßig häufig.

<p>Kürze-Prägnanz</p> <p>(zu) kurz aufs Wesentliche beschränkt gedrängt auf Informationsziel konzentriert knapp jedes Wort ist notwendig</p>	<p>Weitschweifigkeit</p> <p>zu lang zu viel Unwesentliches breit abschweifend ausführlich vieles hätte man weglassen können</p>
--	---

Abb. 3: Merkmalstafel Kürze-Prägnanz - Weitschweifigkeit

Geordnete Fassung

Komplikationen bei einer Goldtherapie

Bei einer Goldbehandlung treten verhältnismäßig oft Komplikationen auf. Was muß der Arzt tun, um ernste Schäden für den Patienten zu verhindern?

1. Eingehende Untersuchung vor der Behandlung
2. Laufende Kontrolle während der Behandlung
3. Wenn trotzdem Unverträglichkeitserscheinungen auftreten: Dosis verringern oder Behandlung unterbrechen
4. Bei schweren Komplikationen: sofort Behandlung abbrechen!

Kürze-Prägnanz

Bei diesem Merkmal geht es darum: Steht die Länge des Textes in einem angemessenen Verhältnis zum Inhalt? Oder werden zu viele Worte gemacht („viel Lärm um nichts“)? Die Merkmalstafel (Abb. 3) gibt Ihnen wieder den Überblick.

Beispiel für Kürze-Prägnanz: Hier wieder die üblichen Beispiele. Bitte beachten Sie, wie schwierig es ist, aus dem umfangreichen „Wortbrei“ der ersten Fassung die wesentlichen Informationen herauszuziehen.

Weitschweifige Fassung

Komplikationen bei der Goldtherapie

Wie jeder erfahrene Rheumatologe zu berichten weiß, und wie es auch in der Fachliteratur des In- und Auslands immer wieder zu lesen ist, gehören die Intoleranzerscheinungen, Reaktionen, Komplikationen – kurz: die unerwünschten Nebenwirkungen bei der Goldtherapie nicht gerade zu denjenigen Phänomenen, die überaus selten wären. Aber glücklicherweise lassen sich doch viele dieser unerquicklichen Zwischenfälle vermeiden oder in ihrer Gefährlichkeit zumindest eindämmen, wenn man sich als Arzt an die Regeln und Ratschläge hält, die nun im folgenden aufgezählt, bzw. dargestellt werden sollen. Zunächst ist es einmal unumgänglich, den kranken Patienten vor der Behandlung diagnostisch zu untersuchen, und zwar eingehend.

Auch während der Behandlung ist etwas sehr Wichtiges zu tun, nämlich eine laufende Kontrolle und Überprüfung durchzuführen. Was aber, wenn nun gleichwohl, trotz aller ärztlichen Vorsicht, Intoleranzerscheinungen bzw. Komplikationen auftreten und den Patienten beeinträchtigen? Dann erreicht man ein Abklingen derselben, indem man – je nach Umständen des Falles – die Dosis verringert oder aber zeitweise die Therapie unterbricht, also nicht behandelt. Sollte es nun gar, was wir nicht hoffen wollen, einmal zu wirklich schweren und ernsthaften Komplikationen oder Nebenwirkungen kommen, so ist unbedingt anzuraten, die Therapie sofort und auf der Stelle abzubrechen, da es andernfalls zu erheblichen Schäden auf Seiten des betroffenen Patienten kommen kann, bzw. solche nicht auszuschließen wären.

Kurz-prägnante Fassung

Komplikationen bei der Goldtherapie

Nebenwirkungen – relativ häufig bei einer Goldtherapie! – sind durch Kontrolluntersuchungen vor und während der Behandlung beschränkbar. Dosisverringering oder Therapieunterbrechung lassen vieles wieder abklingen. Schwere Komplikationen erfordern den sofortigen Therapieabbruch.

Anregende Zusätze

Wir kommen nun zum letzten der vier Verständlichkeitsmerkmale. Es umfaßt alle anregenden „Zutaten“, mit denen ein Schreiber oder Redner bei seinem Publikum Interesse, Anteilnahme, Lust am Lesen oder Zuhören hervorrufen will. Beispiele: Ausrufe, wörtliche Rede, rhetorische Fragen, Beispiele, direktes Ansprechen des Lesers, Auftretenlassen von Menschen, Reizwörter, witzige Formulierungen, Einbettung der Information in eine Geschichte. Bitte achten Sie wieder auf die Merkmalstafel (Abb. 4).

Beispiel für anregende Zusätze: Hier wieder zwei Textbeispiele. Bitte achten Sie beim Lesen diesmal besonders auch darauf, welche Gefühle die Texte in Ihnen hervorrufen.

Nicht anregende Fassung

Komplikationen bei der Goldtherapie

Bei einer Goldbehandlung treten verhältnismäßig oft Komplikationen auf. Darum sollen die Patienten vor der Behandlung eingehend untersucht und dann fortlaufend kontrolliert werden. Viele Unverträglichkeitsercheinungen klingen wieder ab, wenn man die Dosis verringert oder die Behandlung für eine gewisse Zeit unterbricht. Bei schweren Komplikationen werden ernste

<p>Anregende Zusätze</p> <p>anregend interessant abwechslungsreich persönlich</p>	<p>Keine anregenden Zusätze</p> <p>nüchtern farblos gleichbleibend neutral unpersönlich</p>
---	---

Abb. 4: Merkmalstafel Anregende Zusätze – keine anregenden Zusätze

Schäden für den Patienten verhindert, indem man die Therapie sofort abbricht.

Anregende Fassung

Komplikationen bei der Goldtherapie

„Immer diese Nebenwirkungen, Herr Doktor!“ erregt sich ein besorgter Patient. „Womit muß ich denn bei dieser Goldtherapie nun wieder rechnen? Ich hab da einige Sachen gehört, die kommen mir gar nicht so goldig vor!“ - „Ja“, entgegnet ihm der Arzt, „ich kann verstehen, daß Sie sich darüber Sorgen machen. Aber ich glaube, ich kann Sie etwas beruhigen: So schlimm ist es eigentlich nicht. Sehen Sie, viele Nebenwirkungen lassen sich von vornherein schon dadurch vermeiden, daß ich Sie vorher gründlich untersuche. Außerdem kontrolliere ich vor jeder Goldspritze, ob Sie die Behandlung noch vertragen.“ - „Und wenn es mir trotzdem nicht bekommt, was dann?“ - „Ja, dann müssen wir die Behandlung eben wieder abbrechen. Dann klingen auch die Nebenwirkungen wieder ab. Oft genügt es sogar, wenn man einfach nur die Dosis etwas verringert oder wenn man mit der Behandlung für eine gewisse Zeit aussetzt.“ - „Na ja, wenn es so ist ... Wie sagt doch der Dichter? ‚Am Golde hängt, nach Golde drängt doch alles – ach, wir Armen!‘“

Wie wirken sich die 4 Merkmale auf die Verständlichkeit aus?

Die Merkmale sind für die Verständlichkeit nicht alle gleich wichtig. Am wichtigsten ist Einfachheit. Je einfacher ein Text ist, desto verständlicher ist er auch. Komplizierte Texte sind immer schwer verständlich – gleich wie es bei den übrigen Merkmalen aussieht. Am zweitwichtigsten ist Gliederung-Ordnung. Dies gilt besonders für Texte, denen nicht schon aufgrund ihres Inhaltes ein klarer Aufbau vorgezeichnet ist.

Bei Kürze-Prägnanz heißt es: Allzu viel ist ungesund! Extrem knappe Formulierungen erschweren das Verständnis ebenso wie weitschweifige Texte. Das haben Sie sicherlich auch schon beim Beispieltext gespürt. Am besten: Kurz, aber nicht zu kurz!

Anregende Zusätze werden in ihrer Bedeutung oft überschätzt. Sie fördern das Verständnis und die Lust am Lesen aber nur, wenn sie nicht zu oft verwandt werden und – besonders wichtig! – wenn der Text gut gegliedert ist. Bei wenig gegliederten Texten wirken anregende Zusätze eher schädlich, weil sie die Verwirrung noch erhöhen.

Insgesamt: Ein Text ist optimal verständlich, wenn er sehr einfach formuliert und gut gegliedert ist, kurz, aber nicht extrem kurz ist und einige anregende Zusätze erhält. Auf die „Goldtherapie“ angewandt, könnte ein optimal verständlicher Text z. B. so aussehen:

Optimal verständliche Fassung

Komplikationen bei der Goldtherapie

Die Behandlung mit Gold hat recht oft unerwünschte Nebenwirkungen. Aber keine Angst! Der Arzt kann etwas dagegen tun. Zu wirklich ernsthaften Schäden kommt es nicht. Denn:

1. Der Arzt untersucht Sie vor der Behandlung gründlich. Dabei prüft er, ob die Behandlung für Sie in Frage kommt.
2. Auch während die Behandlung läuft, prüft der Arzt immer wieder, ob Sie die Behandlung noch vertragen können.
3. Sollten trotzdem Nebenwirkungen auftreten: Dann verringert der Arzt die Goldmenge oder setzt das Gold ganz ab, bis die Nebenwirkungen wieder abgeklungen sind.
3. Bei schweren Nebenwirkungen wird die Therapie ganz abgebrochen. Die Nebenwirkungen verschwinden dann nach einiger Zeit wieder.

Beispiel: Sie bemerken bei sich einen leichten Metallgeschmack und Hautjucken. Außerdem stellt Ihr Arzt fest: Ihr Blut ist nicht ganz in Ordnung. Daraufhin wird die Behandlung unterbrochen, bis diese Nebenwirkungen wieder verschwunden sind.

Verständlich informieren ist erlernbar

Dies waren die Grundzüge der Hamburger Theorie der Verständlichkeit und einige Beispiele aus dem Bereich der Rheumatologie. Vielleicht möchten einige von Ihnen lernen, sich künftig gegenüber Patienten verständlicher auszudrücken. In dem Buch von Langer u.a. (1981) finden Sie dazu ein wissenschaftlich geprüftes Selbsttrainingsprogramm, Bearbeitungsdauer etwa 7 Stunden. Ich bin überzeugt, dieser Aufwand lohnt sich. Denn nicht nur Ihre Patienten profitieren davon, sondern auch Sie selbst. Sie werden vermutlich spüren: Verständlich informieren erhöht die Wahrscheinlichkeit, daß Ihre Patienten Ihnen noch mehr Vertrauen entgegenbringen, daß sie Ihren Therapie-vorschlägen aufgeschlossener gegenüberstehen und sich eher danach richten und daß die Therapien dadurch noch erfolgreicher werden. Und das bedeutet für Sie: mehr Zufriedenheit im Beruf.

Literatur

Langer, I., Schulz von Thun, F., Tausch, R.: Sich verständlich ausdrücken. 2. Aufl., München 1981.

Anschrift des Autors:

Dipl.-Psych. Dr. Jürgen Höder
Rheumaklinik 2357 Bad Bramstedt

Dies ist eine leicht überarbeitete Fassung des Originalartikels von 1982. Die Goldtherapie ist obsolet. Das Buch von Langer et al. ist 2011 in 9. Auflage erschienen.

Dr. Jürgen Höder
Institut für Sozialmedizin
Universität zu Lübeck
juergen.hoeder@uk-sh.de
Mai 2011