

Empathie in medizinischen Interaktionen –

eine gesprächsanalytische Untersuchung kommunikativer Verfahren zur Indizierung und interaktiven Aushandlung emotionalen Verstehens

In der medizinpsychologischen Forschung besteht Konsens darüber, dass Empathie in medizinischen Interaktionen sowohl einen positiven Einfluss auf subjektiv wahrgenommene, psychosoziale Outcomeparameter als auch auf objektiv messbare, physische Behandlungsergebnisse hat, da PatientInnen im Kontext empathischen Kommunikationsverhaltens erhöhte Adhärenz und Kooperationsbereitschaft zeigen, die wiederum eine präzisere Diagnostik durch die behandelnden ÄrztInnen ermöglicht (Derksen et al. 2013, Lelorain et al. 2012, Neumann et al. 2009). Diese Erkenntnisse forcieren zunehmend aktuelle Forderungen nach einer patientenzentrierten, „sprechenden“ Medizin. Vor diesem Hintergrund sowie aber einer zunehmenden Kritik an den in diesen Studien vorrangig eingesetzten Analyseinstrumenten wie retrospektiven PatientInnen- bzw. ÄrztInnen-Befragungen oder Kodierungen authentischer und simulierter Gespräche, die dem Phänomenbereich Empathie in seiner interaktionalen Komplexität nur bedingt gerecht werden können, ist es geradezu verwunderlich, dass bislang nur vereinzelte Untersuchungen (Ruusuvaori 2005, 2007, Heritage/Lindström 2012), nicht aber systematisch angelegte gesprächsanalytische Studien zu Empathie in medizinischen Interaktionen vorliegen.

Diesem Desiderat widmet sich das vorliegende Promotionsprojekt, das Empathie nicht mit von außen herangetragenem Kategorien oder retrospektiven Bewertungen zu „messen“ versucht, sondern dessen zentrales Ziel es vielmehr ist, aus einer emischen Perspektive zu rekonstruieren, wie PatientInnen und medizinische AkteurInnen Empathie lokal in der Interaktion indizieren und metapragmatisch aushandeln bzw. reflektieren. Mit Methoden und Konzepten der Gesprächsanalyse, der Interaktionalen Soziolinguistik sowie der Angewandten Gesprächsforschung wird anhand eines Korpus von 56 onkologischen Aufklärungsgesprächen¹ der zentralen Fragestellung nachgegangen, wie Empathie im Sinne der Ethnomethodologie als ein „emergent achievement“ (Garfinkel 1967), als eine Verstehensanzeige in Bezug auf Emotionsdisplays bei gleichzeitiger Berücksichtigung epistemischer Asymmetrien (Kupetz 2015) durch die Interagierenden in der medizinischen Kommunikation interaktiv konstituiert wird.

Mit dieser interaktionalen Perspektive auf Empathie knüpft das Dissertationsvorhaben sowohl an die gesprächslinguistische Verstehensforschung (Deppermann 2008, 2010), an Erkenntnisse im Bereich von Interaktion und Emotion (Peräkylä/Sorjonen 2012, Selting 2012, Günthner 1997) und zur Verhandlung epistemisch asymmetrisch zugänglichen Erfahrungswissens im Gespräch (Heritage 2011, 2012) sowie an Untersuchungen zur Anzeige von Empathie in informellen Alltagsinteraktionen (Kupetz 2014, 2015) an. In diesem Forschungskontext hat das vorliegende Promotionsprojekt – über seine eingangs dargestellte Bedeutung für die medizinische Praxis im Sinne der Angewandten Gesprächsforschung hinaus – auch innerdisziplinäre Forschungsrelevanz in der linguistischen Gesprächsforschung: Einerseits vermag der vorliegende Ansatz interaktional fundierte Erkenntnisse über Empathie im Gespräch durch deren Analyse in einem institutionellen Kontext weitergehend zu vertiefen; andererseits birgt er durch die Fokussierung auf Emotionsdarstellungen und -thematisierungen im Sinne interaktional verhandelten Erfahrungswissens das Potenzial, die Sensibilität für die Mehrdimensionalität solcher epistemischen Größen in der Interaktion zu schärfen (Heritage 2012, Sidnell 2015).

Schlüsselbegriffe: Gesprächsanalyse, Angewandte Gesprächsforschung, Medizinische Kommunikation, Interaktionale Verstehensforschung, Sprache und Emotion, Epistemik

¹ Die Daten entstammen dem von der Deutschen Krebshilfe geförderten Forschungsprojekt (Projektnr. 111172) „Von der Pathologie zum Patienten: Optimierung von Wissenstransfer und Verstehenssicherung in der Onkologie zur Verbesserung der Patientensicherheit“ (vgl. ausführlich Bentz et al. 2017).

Literatur

- Bentz, Martin et al. (2017): "Von der Pathologie zum Patienten: Optimierung von Wissenstransfer und Verstehenssicherung". *Spln - Sprache und Interaktion* 3 (2017): 1–45.
- Couper-Kuhlen, Elizabeth (2009): "A sequential approach to affect: The case of 'disappointment'". In: Haakana, Markku/Laakso, Minna/Lindström, Jan (eds.): *Talk in interaction. Comparative dimensions*. Helsinki: Finnish Literature Society: 94–123.
- Deppermann, Arnulf (2008): "Verstehen im Gespräch". In: Kämper, Heidrun/Eichinger, Ludwig (eds.): *Sprache - Kognition - Kultur. Sprache zwischen mentaler Struktur und kultureller Prägung*. Berlin, Boston: De Gruyter: 225–261.
- Deppermann, Arnulf (2010): "Zur Einführung: 'Verstehen in professionellen Handlungsfeldern' als Gegenstand einer ethnographischen Konversationsanalyse". In: Deppermann, Arnulf et al. (eds.): *Verstehen in professionellen Handlungsfeldern*. Tübingen: Narr: 7–25.
- Derksen, Frans/Bensing, Jozien/Lagro-Janssen, Antoine (2013): "Effectiveness of empathy in general practice: a systematic review". *The British journal of general practice: the journal of the Royal College of General Practitioners* 606/63: 76-84.
- Garfinkel, Harold (1967): *Studies in Ethnomethodology*. Englewood Cliffs/NJ: Prentice Hall.
- Günthner, Susanne (1997): "Complaint Stories. Constructing emotional reciprocity among women". In: Kotthoff, Helga/Wodak, Ruth (eds.): *Communicating gender in context*. Amsterdam u.a.: Benjamins: 179–218.
- Heritage, John (2011): "Territories of knowledge, territories of experience: empathic moments in interaction". In: Stivers, Tanya/Mondada, Lorenza/Steensig, Jakob (eds.): *The Morality of Knowledge in Conversation*. Cambridge: Cambridge University Press: 159–183.
- Heritage, John (2012): "Epistemics in Conversation". In: Sidnell, Jack/Stivers, Tanya (eds.): *The Handbook of Conversation Analysis*. New York, NY: Wiley, J: 370–394.
- Heritage, John/Lindström, Anna (2012): "Knowledge, Empathy, and Emotion in a Medical Encounter". In: Peräkylä, Anssi/Sorjonen, Marja-Leena (eds.): *Emotion in Interaction*. Oxford University Press: 256–272.
- Kupetz, Maxi (2014): "Empathy displays as interactional achievements—Multimodal and sequential aspects". *Journal of Pragmatics* 61: 4–34.
- Kupetz, Maxi (2015): *Empathie im Gespräch. Eine interaktionslinguistische Perspektive*. Tübingen: Stauffenburg Verlag. (= *Stauffenburg Linguistik* Band 88).
- Lelorain, Sophie et al. (2012): "A systematic review of the associations between empathy measures and patient outcomes in cancer care". *Psycho-oncology* 12/21: 1255–1264.
- Neumann, Melanie et al. (2009): "Analyzing the "nature" and "specific effectiveness" of clinical empathy". *Patient education and counseling* 3/74: 339–346.
- Peräkylä, Anssi/Sorjonen, Marja-Leena (eds.) (2012): *Emotion in Interaction*. Oxford University Press.
- Ruusuvuori, Johanna (2005): "'Empathy' and 'Sympathy' in Action: Attending to Patients' Troubles in Finnish Homeopathic and General Practice Consultations". *Social Psychology Quarterly* 3/68: 204–222.
- Ruusuvuori, Johanna (2007): "Managing affect: Integration of empathy and problem-solving in health care encounters". *Discourse Studies* 5/9: 597–622.
- Selting, Margret (2012): "Complaint stories and subsequent complaint stories with affect displays". *Journal of Pragmatics* 4/44: 387–415.
- Sidnell, Jack (2015): "Epistemics". In: Tracy, Karen/Sandel, Todd/Ilie, Cornelia (eds.): *The International Encyclopedia of Language and Social Interaction*. Hoboken, NJ, USA: John Wiley & Sons, Inc.