

## Aktives Zuhören

Arzt-Pat-Kommunikation-Zuhoeren

1

## Arzt-Patienten-Kommunikation

### Aktives Zuhören

Arzt-Pat-Kommunikation-Zuhoeren

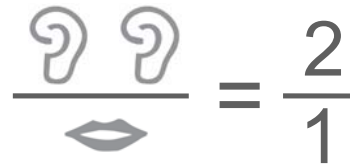
2

## Kommunikationsfertigkeiten

Am geringsten entwickelt und  
am meisten optimierbar

- Körpersprache
- Schlagfertigkeit
- Stimme
- Zuhören

3



4

Wenig reden,  
gut fragen,  
aktiv hinhören

5

## Ihre Einstellung

Schenken Sie Ihre Aufmerksamkeit  
Hören Sie wohlwollend hin

6

## "Technikorientierte" Ärzte

Fahren Sie Ihre Antennen weit aus  
Stellen Sie den Radar auf empfindlich

7

## Kommunikationswege

- 1) Sprache:  
Worte, Stimme
- 2) Körpersprache (non-verbal):  
Mimik, Gestik, Augenkontakt

8

## Lächeln



Nur wenn passend

9

## Fragen



Warten Sie stets einige  
Sekunden, bevor Sie die  
nächste Frage stellen

Erfordert Geduld

10

## Paraphrasieren

Gehörte Inhalte mit eigenen Worten  
neu formulieren und wiedergeben,  
am besten mit fragendem Tonfall

Wenn ich Sie richtig  
verstanden habe ...

11

## Gefühle ansprechen: Vorsicht

Bei Männern: "Tabu-Worte"  
*Was spüren Sie in Ihrem Inneren?*  
*Wie geht es Ihnen damit?*  
*Was löst das bei Ihnen aus?*  
*Wie fühlen Sie sich dabei?*

**Besser**  
Wie erleben Sie ...

12

Nichts macht Leute glücklicher als das Gefühl, dass Sie an deren Wohlergehen interessiert sind.

13

## Können Sie gut zuhören?

**Ja**, wenn Sie in Gesprächen mehr als 50% der Zeit zuhören\*

\* nicht reden

14

## Voraussetzungen für Zuhören

- Interesse
- Bereitschaft, zuzuhören
- Fähigkeit, zuzuhören
- Völlig präsent sein

15

## Aktiv zuhören

- Nachfragen  $\neq$  unterbrechen
- Blickkontakt halten
- Verständnis signalisieren durch Kopfnicken, Worte, Laute
- Offene Körpersprache
- Mitschwingende Gefühle erkennen

aha.....,  
hmm ..

16

## Abgleich der Wirklichkeiten

Erfassen Sie im Gespräch die individuelle Wirklichkeit des Patienten

17

## "Spiegeln"

Emotionale Erlebnisinhalte verbalisieren

Patient

Ich weiß eigentlich gar nicht, warum ich das Medikament anwenden soll

Arzt

Sie möchten die Behandlung also lieber beenden?

18

## **Empathie**

---

Nachvollziehen und Einfühlen

Ich kann Sie  
gut verstehen

Aus Ihrer Sicht  
kann ich verstehen,  
dass Sie so reagiert  
haben

19

## **Schlussfolgerungen**

---

- Lassen Sie den anderen ausreden
- Stellen Sie Fragen
- Hören Sie zu
- Halten Sie Augenkontakt

Nehmen Sie auch das wahr,  
was nicht offen gesagt wurde

20