

Aktives Zuhören

Arzt-Pat-Kommunikation-Zuhoeren

1

Arzt-Patienten-Kommunikation

Aktives Zuhören

Arzt-Pat-Kommunikation-Zuhoeren

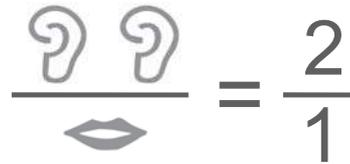
2

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