

# Aktiv zuhören – effektiver kommunizieren

Heinz Welling

***Eine Diagnose ist umso treffsicherer, je mehr der Arzt über seinen Patienten weiß. Eine gelungene Arzt-Patienten-Kommunikation trägt damit maßgeblich zum Erfolg einer Behandlung bei. Kommunikationstechniken wie das „aktive Zuhören“ können dabei helfen, die Zuhör- und Fragekompetenz des Arztes und damit auch die Zufriedenheit des Patienten zu verbessern. Wie Sie für Ihre Patienten durch aktives Zuhören eine offene, vertrauensvolle Gesprächsatmosphäre schaffen und sich dadurch die Kommunikation und auch die Diagnosestellung erheblich erleichtern, erläutert dieser Beitrag.***

Patienten wünschen sich in erster Linie, dass der Arzt ihnen zuhört, Interesse für sie zeigt, ihre Probleme ernst nimmt und über die Krankheit ausreichend, aber einfühlsam informiert. Die Realität sieht vielfach anders aus: Niedergelassene und klinisch tätige Ärzte stehen nicht nur unter ökonomischem, sondern auch unter massivem zeitlichem Druck. Glaubt man aktuellen Untersuchungen aus Deutschland und Österreich, so wird der einleitende Bericht eines Patienten beim Arztbesuch bereits nach durchschnittlich 15 Sekunden durch Fragen des Arztes unterbrochen; in 50 Prozent der Fälle führt der Arzt gleichzeitig kleine „Nebentätigkeiten“ (am Computer oder in der Karteikarte) aus. Bei einem durchschnittlich rund 8 Minuten dauernden Behandlungstermin kommt der Patient gerade einmal 106 Sekunden zu Wort.

Eine Ursache liegt sicherlich im System selbst: Wenn Beratungsgespräche besser honoriert würden, dauerten die Gespräche sicherlich länger. Aufgrund ihres Wissens- und Kompetenzvorsprungs werden Ärzte aber auch häufig – unbewusst und ohne Absicht – dazu verleitet, mehr zu reden als zuzuhören.

Außerdem kommunizieren Ärzte häufig rein auf der fachlichen Ebene –

z. B. wenn der Patient sagt: „Ich habe Angst davor, dass mir nach der Chemotherapie die Haare ausfallen“ und der Arzt antwortet: „Das müssen Sie nicht. Ihre Krankenkasse bezahlt eine Perücke.“ Wovor der Patient tatsächlich Angst hat, hat der Arzt aber nicht nachvollzogen. Vielleicht ist es der drohende Haarausfall, vielleicht ist es die mögliche Reaktion der Kinder oder des Ehemanns.

Ein gelungenes Gespräch beruht auf zwei Säulen: dem fachlichen Inhalt und der emotionalen Ebene. Die emotionale Ebene ist für Patienten, die heutzutage eher gut informiert sind, weitaus wichtiger als die fachliche. Um diese emotionale Ebene des Patienten zu erreichen, gibt es eine einfache Lösung und die lautet „aktives Zuhören“.

## Schritt 1: Zwischen den Zeilen hören

Die Sachinhalte von Gesprächen betragen meist nur 10 bis 15 Prozent. Wenn Sie sich ausschließlich auf die Sachinhalte Ihres Gesprächspartners fokussieren und eigene Äußerungen nur darauf beziehen, geht das am Kern des Gesprächs völlig vorbei. Gespräche vermitteln vor allem Gefühle, Bedürfnisse und Werte und enthalten oft auch versteckte Aufforderungen.

All das wird selten in Worte gefasst, sondern kommt – neben Gestik und Mimik – meist nur durch Tonfall, Akzentuierung und die Art des Formulierens zum Ausdruck. Solche unausgesprochenen Botschaften zu erkennen, ist der erste Schritt des aktiven Zuhörens. Das kann nur gelingen, wenn Sie sich auf Ihren Gesprächspartner konzentrieren und ihn ausreden lassen, ohne zu unterbrechen. Zusätzlich braucht es ein Mindestmaß an Einfühlungsvermögen.

Auch die nonverbalen Signale, die Sie beim Zuhören aussenden, sind wichtig. Achten Sie daher besonders darauf, dass Sie:

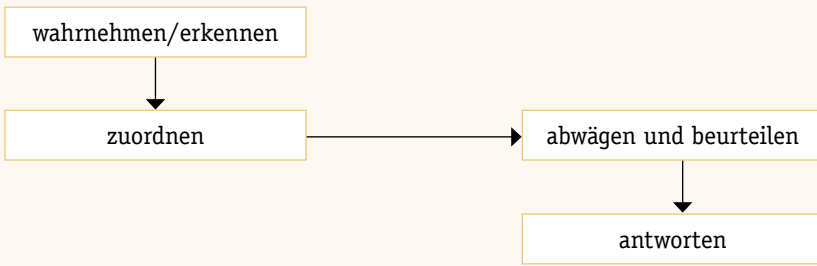
- immer wieder Blickkontakt mit Ihrem Gegenüber suchen und diesen auch halten,
- sich körperlich zuwenden und eine offene Körperhaltung einnehmen (z. B. keine fest verschränkten Arme),
- mit Kopfnicken, „Ja“-Sagen und dem Einflechten von „Ich verstehe“ oder „Hm“ immer wieder signalisieren, dass Sie am Ball sind.

## Schritt 2: Das Gehörte zurückmelden

Der zweite Schritt des aktiven Zuhörens besteht darin, die herausgehörten Botschaften gewissermaßen zu quittieren oder zusammenzufassen. Das heißt: Sie melden das, was Sie (heraus)gehört haben, in eigenen Worten an den Gesprächspartner zurück, z. B. so:

- Sie haben wohl *Zweifel* daran, dass Sie das Medikament gut vertragen?
- Sie *befürchten*, dass diese Untersuchung nichts bringen wird?
- Sie sind offensichtlich *erbozt* über die Klinikverwaltung.
- Sie wirken *enttäuscht* darüber, dass die Therapie nicht so gut angeschlagen hat.
- Sie *ärgern* sich, weil die Kasse die Kur nicht zahlen will?
- Sie haben also *Angst* vor möglichen Nebenwirkungen.

## Die vier Stufen des aktiven Zuhörens



Quelle: Bodo Wiska, Berlin, nach einer Vorlage von Studer (1994)

**Die Wahrnehmung, das Verstehen, das Bewerten und die Reaktion – das sind die vier Stufen des aktiven Zuhörens nach der Theorie des Psychotherapeuten Carl Rogers.**

Mit der Rückmeldung signalisieren Sie Ihrem Gegenüber, dass seine unausgesprochenen Botschaften bei Ihnen angekommen sind. Das kostet zugegebenermaßen ein wenig mehr Zeit, macht sich aber im Ergebnis bezahlt. Denn Ihr Gesprächspartner fühlt sich danach nicht nur verstanden, sondern vor allem auch ernstgenommen und akzeptiert, was oft viel wichtiger ist. Akzeptiert zu werden, ist ein Grundbedürfnis jedes Menschen!

Hinzu kommt: Indem Sie dem anderen seine Meinung zugestehen, sind Sie für ihn kein Gegner mehr. Ihr Gesprächspartner muss seine Argumente nicht mehr verteidigen und sich auch nicht mehr krampfhaft an seinen Standpunkt klammern. Stattdessen kann er loslassen und den nötigen Abstand gewinnen, um seine Ansichten zu überdenken und vielleicht sogar zu korrigieren.

### Konflikte vorbeugen

Nicht nur für Ärzte, sondern auch für Praxismitarbeiter ist aktives Zuhören vorteilhaft. Es kann die Patientenkommunikation erheblich erleichtern und wesentlich angenehmer gestalten, vorallem wenn Konflikte auftreten. Hier ein Beispiel:

Eine Patientin äußert gegenüber einer Mitarbeiterin empört: „*Ich habe gestern zwanzig Mal bei Ihnen angerufen, und es war immer besetzt.*“

### Gesprächsverlauf ohne aktives Zuhören:

Mitarbeiterin: „*Ja, wir haben am Morgen immer unglaublich viel zu tun.*“

### Gesprächsverlauf mit aktivem Zuhören:

Mitarbeiterin: „*Ich kann gut verstehen, dass sie verärgert sind. Mir selbst würde es wahrscheinlich auch so gehen. Wie kann ich Ihnen denn heute helfen?*“

Patientin: „*Ich wollte Ihnen gestern eigentlich nur sagen, welche Medikamente ich brauche. Aber das kann ich Ihnen ja auch jetzt sagen.*“

### Bessere Ergebnisse

Die Technik des aktiven Zuhörens wird von dem US-amerikanischen Psychologen und Psychotherapeuten Carl Rogers beschrieben, einem Begründer der Gesprächspsychotherapie. Rogers stellt fest, dass dem Patienten Ratschläge und Lösungsvorschläge des Therapeuten eher wenig helfen. Seiner Erfahrung nach bringt es viel mehr, dem Patienten durch das Gespräch zu ermöglichen, eigene Lösungen zu finden. So lassen sich langfristig bessere Therapieergebnisse erzielen.

Wie das konkret aussehen kann, beschreibt Thomas Gordon in seinem Buch „Patientenkonferenz“ (Heyne

Verlag, München 1997). Daraus folgendes Beispiel, bei dem der Patient ein Problem mit der vom Arzt vorgeschlagenen Lumbalanästhesie hat:

Patient: „*Ich habe gehört, dass Sie statt einer Vollnarkose eine Lumbalanästhesie für meine Operation vorschlagen, aber das möchte ich trotzdem nicht.*“  
 Anästhesist: „*Vor irgendetwas bei der Lumbalanästhesie haben Sie Angst.*“

Patient: „*Ich habe Angst vor der langen Nadel. Was, wenn sie ein Blutgefäß verletzt und eine Blutung verursacht?*“

Anästhesist: „*Sie haben Angst, dass die Nadel ein Blutgefäß verletzt?*“

Patient: „*Je mehr ich darüber nachdenke, der Gedanke, während der Operation bei Bewusstsein zu sein, gefällt mir immer weniger.*“

Anästhesist: „*Sie würden lieber schlafen und nicht mitbekommen, was passiert.*“

Patient: „*Lässt sich das einrichten?*“

Anästhesist: „*Ja, wir können mit einem sehr milden Beruhigungsmittel dafür sorgen, dass Sie während des Eingriffs nicht aufwachen.*“

Patient: „*Gut, meinetwegen kann es eine Lumbalanästhesie sein, aber ich will nichts mitkriegen.*“

Dieser Dialog macht deutlich, wie der Arzt dem Patienten durch aktives Zuhören ermöglicht, sein eigentliches Problem zu erkennen und gemeinsam mit dem Arzt eine Lösung zu finden. Der Patient hatte letztlich nämlich gar nichts gegen die Lumbalanästhesie als solches, er wollte von alledem bloß nichts mitbekommen. Am Ende des Gesprächs haben Arzt und Patient ihr Ziel erreicht, was der vorausgegangene ärztliche Ratschlag allein nicht geschafft hätte. Glaubt man der Redensart „Ratschläge sind auch Schläge“, konnte der Patient eigentlich gar nicht anders, als sich erst einmal gegen den Vorschlag des Arz-

tes zu wehren. Durch das aktive Zuhören hat er schließlich seine Abwehr aufgegeben und eingelenkt.

### Wertvollere Informationen

Aktives Zuhören entlockt Ihrem Gesprächspartner automatisch mehr Informationen, als Sie sonst bekommen. Da können nicht einmal professionelle Fragetechniken mithalten. Wenn Menschen merken, dass sie verstanden und akzeptiert werden, öffnen Sie sich und sind eher bereit, Dinge preiszugeben, die sie sonst nie äußern würden. Gerade im Arzt-Patienten-Gespräch kann das sehr hilfreich sein, besonders dann, wenn Sie die Gefühle oder Wünsche des anderen nicht genau einordnen können. Aktives Zuhören verschafft in jedem Fall Klarheit, ob durch Zustimmung oder Richtigstellung. Ein Beispiel:

Patient: „Bitte keine Überweisung mehr zu Dr. Müller.“

Arzt: „Sie möchten also keine Überweisung mehr zu Dr. Müller.“

Patient: „Das ist mir einfach zu viel Fahrerei. Ich möchte zu einem Hautarzt hier in der Stadt.“

Der Arzt konnte zunächst nicht wissen, warum der Patient nicht mehr zu Dr. Müller überwiesen werden wollte. Es hätte alle möglichen Gründe geben können und somit auch jede Menge Platz für Fehlinterpretationen und Missverständnisse. Das aktive Zuhören hat den eigentlichen Grund zutage gefördert und Klarheit gebracht.

### Das Kernproblem erkennen

Sowohl im ärztlichen Alltag als auch in anderen kommunikativen Kontexten lässt sich immer wieder beobachten, dass das Kernproblem oft nicht direkt angesprochen oder konkret formuliert wird. Gerade in solchen Fällen ist aktives Zuhören besonders lohnenswert. Wie das Gesprächsbeispiel zur Lumbalanästhesie bereits gezeigt hat, kommt durch aktives

Zuhören oft erst das wirklich Wesentliche ans Licht. Das, worum es dem Patienten eigentlich geht, und das der Arzt sonst nie erfahren hätte.

Das wahre Anliegen Ihrer Patienten zu ergründen, kann vor allem mit Blick auf die Compliance entscheidend sein. Nur wenn Sie wissen, was Ihre Patienten bewegt, können Sie Ihre Aussagen und gegebenenfalls auch Ihre Maßnahmen gezielt ausrichten und die Patienten zur Mitarbeit motivieren.

Dies veranschaulicht auch der folgende Dialog zum Thema Diabetes-Tabletten, den ich kürzlich in einer Arztpraxis mitbekam:

Patient: „Ich möchte aber keine Tabletten einnehmen.“

Arzt: „Vor irgendetwas haben Sie Angst.“

Patient: „Ja, ich möchte keine Chemie, und den Diabetes habe ich selbst noch nicht einmal bemerkt.“

Arzt: „Vor was genau fürchten Sie sich?“

Patient: „Meine Mutter hat vor 30 Jahren auch Tabletten gegen ihren Diabetes nehmen müssen. Diese Tabletten haben bewirkt, dass sie einige Male schwer gestürzt ist. Im Allgemeinen ist es ihr damals deutlich schlechter gegangen!“

Arzt: „Da kann ich Sie beruhigen. DPP4-Hemmer gehören zu einer Substanzklasse, die bei Diabetes sehr gut verträglich ist. Ein erhöhtes Sturzrisiko wurde bei der Anwendung von DPP4-Hemmern bislang nicht beobachtet.“

Patient: „Ja gut, von mir aus nehme ich das erst einmal. Aber wenn das wie bei meiner Mutter wird, höre ich sofort wieder damit auf.“

Wie Sie sehen, bietet das aktive Zuhören also eine gute Möglichkeit, sich den unausgesprochenen Gedanken Ihrer Patienten zu nähern und sie so besser zu verstehen. Die meis-

ten werden diese Annäherung dankbar annehmen.

### „Wer redet, sät. Wer zuhört, erntet.“

Dieses argentinische Sprichwort umreißt den Nutzen des aktiven Zuhörens und formuliert eine Erkenntnis, die sich in Sprichwörtern vieler Länder wiederfindet. Noch klarer ist nur folgendes Sprichwort unbekannter Herkunft: „Wer spricht, der sät und weiß nicht was; wer höret, der erntet und hat die Wahl.“

Was heißt das konkret? Fassen wir die Vorteile aktiven Zuhörens zusammen:

- Sie schaffen bei Ihrem Gegenüber Vertrauen.
- Sie können Eskalationen verhindern oder zumindest mildern.
- Sie fördern ein harmonisches und persönlicheres Gespräch.
- Sie erhalten mehr Informationen und vor allem die wirklich wichtigen.
- Sie beugen Fehlinterpretationen und Missverständnissen vor.
- Sie erweitern Ihre Möglichkeiten, gezielt zu reagieren.
- Sie erhöhen die Chancen für Ihr Wunschergebnis.

Kurzum: Aktives Zuhören ist ein Gewinn. Für Sie und für jeden, dem Sie Gehör schenken. Ob beruflich oder privat.

#### Autor



#### Heinz Welling

Kommunikationstrainer und Praxisberater  
HCC Better Care GmbH  
Barbarastraße 43  
50996 Köln  
Tel. +49 221 579296-0  
info@hcc-bettercare.de  
www.hcc-bettercare.de