



DUDEN

Kirsten Khaschei

Arztgespräche richtig führen

So mache ich mich verständlich

Mit einem
Geleitwort von
Prof. Dr. med.
Dietrich
Grönemeyer

KAPITEL 2

Das gute Gespräch

Gute Gespräche finden in einer wertschätzenden und freundlichen Atmosphäre statt. Sie entstehen, wenn sich Gesprächspartner Fragen stellen, Antworten geben, dabei gegenseitig zuhören und einander richtig verstehen.

Gute Gespräche sind also ein echtes Gemeinschaftswerk – auch und gerade dann, wenn der Austausch gesundheitlicher und medizinischer Informationen im Mittelpunkt steht. Achten Sie auf ein aufmerksames, wechselseitiges und wirksames Miteinander.

Wie führe ich ein hilfreiches und zufriedenstellendes Arztgespräch?

Freundlich ins Gespräch gehen – mit Geduld und klarer innerer Haltung

Es ist es wichtig, mit welchen Gefühlen und mit welcher Erwartungshaltung Sie in ein Arztgespräch gehen.

Ein einfaches Beispiel: Wenn Sie total genervt sind, weil Sie schon 30 Minuten länger im Wartezimmer verbracht haben als geplant (s. [Seite 50](#)), kann sich dieses Genervtsein bereits mit einem kleinen, knappen »Hallo« Ihrem Gegenüber mitteilen. Expecten Sie, dass Ihr Gegenüber mal wieder überhaupt keine Zeit für Sie hat, fließt auch diese

negative Erwartung in den ersten Eindruck ein. Doch weder Genervtsein noch (vermuteter) Zeitdruck sind förderliche Voraussetzungen, um miteinander in ein Gespräch zu kommen. Umso hilfreicher sind Geduld, Freundlichkeit und Offenheit – auch eine freundliche Ausstrahlung nimmt Ihr Gegenüber wahr.

Selbst wenn Sie krank sind und deshalb vielleicht nicht gerade die beste Laune haben: Ein Lächeln und die Zuversicht, dass ausreichend Zeit für Sie und Ihr Anliegen da sein wird, sind angenehmere Gesprächsstarter sowohl für Sie selbst als auch für Ihr Gegenüber.

Gute Voraussetzungen für ein Arztgespräch

- Seien Sie geduldig und freundlich mit sich selbst.
Falls das schwerfällt: Was (oder auch wer?) könnte Ihnen dabei helfen, selbst geduldiger und freundlicher zu sein?
- Seien Sie geduldig und freundlich mit Ihrem Gegenüber.
Falls das schwerfällt: Wie können Sie sich in eine freundliche und zuversichtliche Stimmung bringen?
- Seien Sie im Gespräch offen und zugewandt.
Falls das schwerfällt: Was müsste anders sein, damit Sie offen sein können? Wie ist es möglich, so eine Stimmung zwischen Ihnen und dem Gesprächspartner herzustellen? Was brauchen Sie dazu?
- Hoffen Sie, dass Sie einen hilfreichen Rat bekommen.
Falls das schwerfällt: Was lässt Sie zweifeln? Was fehlt Ihnen, um darauf zu vertrauen, dass der ärztliche Rat hilfreich sein wird?
- Erwarten Sie, dass Ihr Gegenüber Ihnen aufmerksam zuhört. Falls das schwerfällt: Haben Sie gegenteilige Erfahrungen gemacht?
Vertrauen Sie darauf, dass Ihr Gegenüber dieses Mal aufmerksam ist. Falls nicht, bitten Sie freundlich um Aufmerksamkeit.
- Seien Sie zuversichtlich, dass sich Ihr Gesprächspartner ausreichend Zeit für Sie nehmen wird.
Falls das schwerfällt: Sprechen Sie Ihre Sorge, nicht genug Zeit für das Gespräch zu bekommen, zu Beginn an. Versuchen Sie die zur Verfügung stehende Zeit für Ihre wichtigsten Fragen und Anliegen zu nutzen.
- Sprechen Sie die Ärztin oder den Arzt persönlich an.
Falls Sie nicht wissen wie: Fragen Sie freundlich nach dem Namen Ihres

Gegenübers.

- Lächeln Sie bei der Begrüßung und nehmen Sie freundlichen und zugewandten Blickkontakt auf.
Falls Ihnen gar nicht nach Lächeln zu Mute ist: Das ist als Patient ebenso Ihr Recht. Sie müssen nicht lächeln. Wenn es für Sie wesentlich ist, können Sie Ihre Stimmung gleich zu Beginn des Gespräches mitteilen, indem Sie genau das sagen: »Mit ist heute leider überhaupt nicht nach Lächeln zu Mute.« »Ich weiß auch nicht, ich fühle mich heute irgendwie total mutlos. Ich fürchte, Sie können mir gar nicht helfen.« »Frau/Herr Doktor, ehrlich gesagt bin ich total verzweifelt.«

Sprechen Sie offen über negative oder auch belastende Gefühle. Teilen Sie mit, wenn Sie sich unsicher oder überfordert fühlen. Damit geben Sie Ihrem Gegenüber die Möglichkeit, sich auf Ihre Stimmung einzustellen.

In seltenen Fällen kann es sein, dass Ihr Gegenüber mit dieser Mitteilung ebenfalls überfordert ist und nicht professionell reagiert. Das erkennen Sie daran, dass die Ärztin oder der Arzt Ihre »Offenbarung« einfach beiseite schiebt und übergeht. Vielleicht suchen Sie sich dann über kurz oder lang besser ein Gegenüber, das Sie unterstützt und Ihnen Wege aufzeigt, wie Sie sich wieder aktiv und gesund fühlen können.

Gut ins Gespräch kommen – mit Zuversicht und stimmiger Ansprache

Jedes Gespräch beginnt mit einer kurzen gegenseitigen Begrüßung. Die Begrüßung ist auch der Moment, in dem Sie einen persönlichen Kontakt aufbauen. Treffen Sie eine Ärztin oder einen Arzt zum ersten Mal, so bilden Sie sich in diesen ersten Sekunden auch schon den berühmten »ersten Eindruck« von Ihrem Gegenüber – und Ihr Gegenüber bildet sich einen Eindruck von Ihnen.

Aus der psychologischen Forschung ist bekannt, dass der weitere Umgang mit einem Menschen und das gemeinsame Miteinander maßgeblich von diesem ersten Eindruck beeinflusst werden. Auch, wenn Sie und Ihr Gegenüber sich bereits kennen, ist der Moment der Begrüßung ein wichtiges Signal und bildet den ersten Eindruck für den weiteren Gesprächsverlauf.

Selbst wenn Sie nur »Hallo« oder »Guten Tag« sagen, bekommt Ihr Gegenüber in diesem Moment sehr viel mehr Informationen über Sie und Ihre Haltung als nur die simple Begrüßungsbotschaft, die in diesen ein oder zwei Worten steckt. Studien zeigen, dass aufmerksame Menschen nicht nur sekundenschnell einen ersten Eindruck gewinnen, sondern dass ihre Einschätzung auch fast immer zutrifft – vorausgesetzt, ihr

Gegenüber zeigt sich offen und unverstellt.

Mit einem gelungenen gemeinsamen Gesprächsstart stellen Sie auch die entscheidenden Weichen für ein weiteres hilfreiches und positives Miteinander. Eine aufmerksame und persönliche Begrüßung mit einem freundlichen Blickkontakt vermittelt beiden Gesprächspartnern: »Ich nehme Sie als mein Gegenüber wahr.« Das schafft eine vertrauensvolle Gesprächsatmosphäre, die wiederum die Grundlage für eine vertrauensvolle Patient-Arzt-Beziehung ist. Denn: Einander vertrauen kann man sich nur, wenn man sich gegenseitig gesehen hat und als ganzer Mensch wahrgenommen fühlt.

Miteinander und aufmerksam an einem guten Gesprächsergebnis arbeiten

Ist Ihnen ein freundlicher Start in das Gespräch mit Ihrer Ärztin oder Ihrem Arzt gelungen, lautet die nächste Herausforderung, im Miteinander zu bleiben und aufmerksam an einem wirksamen Gesprächsergebnis zu arbeiten.

Dabei hilft Ihnen bezogen auf Ihre gesundheitlichen Sorgen und alle medizinischen Fragen ein klarer Gesprächsrahmen (»Das 3 x 3 für klare Gespräche«, s. [Seite 36](#)).

Ein gutes Gesprächsergebnis setzt sich aus vielen verschiedenen Gesprächsmomenten mit Ihrer Ärztin oder Ihrem Arzt zusammen und will quasi gemeinsam erarbeitet werden, s. Tabelle »Gesprächsmomente«, ab [Seite 35](#).

Im Idealfall liefert Ihnen ein gutes Arztgespräch einen hilfreichen Informationsgewinn. Läuft das Gespräch dagegen weniger aufmerksam ab, können wichtige Informationen verloren gehen.

So kann es in jedem Gespräch Momente geben, in denen beide Gesprächspartner annehmen, dass ihr Gegenüber schon weiß, worum es geht oder dass es verstanden hat, was erwünscht oder zu tun ist – obwohl dem nicht unbedingt so sein muss. Solche Vermutungen können zu Missverständnissen und Unzufriedenheit führen.

Denken oder befürchten Sie zum Beispiel, eine bestimmte Untersuchung könnte schmerzhaft sein, so kann Ihre Ärztin oder Ihr Arzt das nicht ahnen, solange Sie das nicht auch mitteilen (»Gedacht ist noch nicht gesagt«).

Wenn Sie erzählen, dass Sie das verschriebene Medikament nicht vertragen, können mit dieser Information ebenfalls verschiedene Dinge gemeint sein – und es können unterschiedliche Informationen »herausgehört« werden. Sie erwarten vielleicht, dass Ihre Ärztin oder Ihr Arzt Ihnen eine Alternative anbietet, die Sie besser vertragen. Ihr Gegenüber überlegt eventuell stattdessen, ob Ihre Beschwerden damit zusammenhängen könnten, wann und wie Sie das Medikament eingenommen haben. (»Gehört ist noch nicht verstanden.«)

Diese Situationen, in denen Informationen im Miteinander verloren gehen, ereignen sich häufig vollkommen unbeabsichtigt und oft auch unbemerkt. Das Gespräch fließt

weiter, möglicherweise ist man nicht mehr ganz bei der Sache, hat aber auch nicht den Elan, genauer zu ergründen, woran das liegen könnte.

Aufmerksame Gesprächspartner dagegen nutzen jeden Moment des Gespräches, um gemeinsame Erkenntnisse zu gewinnen. Sie können das ebenfalls ganz aktiv tun, indem Sie zum Beispiel im Arztgespräch darauf achten, dass Sie Ihr Anliegen nicht nur vortragen, sondern auch prüfen, ob Sie sich wirklich verstanden fühlen. Oder indem Sie sich trauen, Unsicherheiten, Zweifel oder Einwände, die eine ärztliche Mitteilung in Ihnen auslöst, sofort anzusprechen.

Die nachfolgende Tabelle gibt Ihnen in der rechten Spalte viele praktische Anregungen, in welchen Gesprächsmomenten es besonders auf das gemeinsame Miteinander im Arztgespräch ankommt. Damit Sie mit wirksamen Informationen aus dem Gespräch herausgehen können und wissen, wie Sie die medizinischen Hinweise in Ihren Alltag und Ihr Leben einbauen können. Der hier folgende, sehr passende Ausspruch wird Konrad Lorenz zugeschrieben. Ich habe ihn in »Wie Information verloren geht« gegliedert und abgewandelt, um die einzelnen Schritte darin einfacher erklären zu können.

Gesprächsmomente, in denen Sie wichtige Informationen und Erkenntnisse gewinnen können

WIE INFORMATION VERLOREN GEHT	WIE INFORMATION GEWONNEN WIRD
Gedacht ist noch nicht gesagt.	Schreiben Sie im Vorfeld auf, was Ihnen wichtig ist. Mit einer sorgfältigen Vorbereitung können Sie alles, was Sie bewegt, in das Gespräch einbringen.
Gesagt ist noch nicht gehört.	Wenn Sie etwas sagen, achten Sie darauf, dass Ihr Gegenüber es auch wirklich hört. Wenn Ihr Gegenüber etwas sagt, hören Sie aufmerksam zu.
Gehört ist noch nicht verstanden.	Wenn Sie etwas hören, überprüfen Sie, ob Sie das Gesagte wirklich verstanden haben. Wenn nicht, fragen Sie nach. Fassen Sie die verstandenen Informationen im Gespräch zusammen. Rückversichern Sie sich, dass Ihr Gegenüber und Sie