

Aktives Zuhören

... ist ein bestimmtes Gesprächsverhalten, welches aus einer an Carl Rogers (US-amerikanischer Psychologe u. Psychotherapeut, 1902-1987) Persönlichkeitstheorie orientierten inneren Haltung dem Gesprächspartner gegenüber resultiert.

– „**Personenzentrierte Theorie**“: Streben nach Selbstverwirklichung und Selbstaktualisierung

1. Umsetzungshilfen beim Anwenden des aktiven Zuhören

- a) non-verbale Unterstützung: zugewandte Körperhaltung, Kopfnicken, Blickkontakt
- b) Gesprächspartner Zeit geben zum Sprechen, Ausreden lassen
- c) Verständnisfragen stellen
- d) Antworten wertungsfrei gestalten
- e) Wenig Fremdwörter benutzen -> schafft Distanz
- f) Wahrgenommenes **Spiegeln** / Reflektieren / Verbalisieren

2. Techniken des Spiegeln beim aktiven Zuhören

- a) **Paraphrasieren**
Wesentliches der Aussage des Gesprächspartners mit eigenen Worten zusammenfassen und wiedergeben
- b) **Verbalisieren**
Ansprechen des emotionalen Befindens des Gesprächspartners
- c) **Weiterentwicklung des Gedanken des Gesprächspartners**
Reflexion dessen, was hinter dem Gesagten des Patienten steht

3. Ziele des Spiegeln

- a) Vergewissern, ob man sein Gegenüber richtig verstanden hat.
- b) Dem Gespiegelten das Gefühl des Verstandenseins vermitteln.
- c) Klarheit über Wünsche, Einstellungen, Gefühle des Gesprächspartners bekommen.

4. Bedeutung des aktiven Zuhören im Arzt-Patienten-Gespräch

- a) **Vertrauensaufbau**
- b) Verstehen des konkreten Anliegens des Patienten, Informationsgewinn
- c) Patient als Experte seiner eigenen Krankheit durch Respektierung seiner Wahrnehmung
- d) Ehrlichkeit/Klarheit führen zur ziieldienlichen Interaktion, Zeitersparnis durch Vermeidung von Missverständnissen
- e) Zusammenfassung u. Reduktion des Gesprächsinhaltes auf das Wesentliche

Dimensionen der Gesprächsführung

... sind Grundhaltungen der personenzentrierten Gesprächstherapie nach Carl Rogers und tragende Element therapeutischer, v.a. psychotherapeutischer Beziehungen. Sie beziehen sich auf die behandelnde Person.

Kongruenz

- Therapeut steht Klienten ehrlich und echt gegenüber
- Innere Meinung, Erleben entspricht äußerem Verhalten – Klient darf nicht das Gefühl haben, ihm würde etwas vorgetäuscht werden
- Therapeut muss seine positiven und negativen Merkmale in sein Selbstbild integrieren und sich gleichzeitig vom Patienten abgrenzen können

Empathie

- das nicht-wertende Verständnis / Einfühlen in eine Person
- Probleme und Sachverhalte werden aus der Sicht und Gefühlslage des Patienten betrachtet
- Ständiges Mitteilen, was der/die Behandlerin von dessen Gefühlswelt glaubt Verstanden zu haben

Positive Wertschätzung

- Prinzipiell bedingungslose akzeptierende und wertschätzende Haltung gegenüber Werten und Standpunkten des Patienten
- Therapeut steht Klienten grundsätzlich positiv gegenüber, dabei müssen nicht alle Haltungen geteilt werden