

Ein Projekt von

PHWien **bm:uk**

Der soziale Sinn

Zuhören als Metakompetenz

Ö1 - Radiokolleg (Teil 1-4)
Sendetermin: 5. - 8. November 2012
Gestaltung: Winfried Schneider
Länge: 4 x ca. 22 min.

Manuskript, Teil 1

1.OT - Langewitz 2.20 – 3.09 0.50
"Wir nehmen einen 54-Jahre alten Patienten ...
.... so Richtung Herzinfarkt, koronare Herzkrankheit geht."

Text

Wolf Langewitz ist leitender Arzt am Universitätsspital Basel. Er ist nicht nur Internist und Psychotherapeut, sondern auch ein führender Experte auf dem Gebiet der Arzt-Patient-Kommunikation.

2. OT - Langewitz 3.09 - 3.42 0.33
"Was der Patient ihm gerne hätte erzählen wollen ...
..... diese Chance hat der Arzt verpasst."

Text

Im konkreten Fall hat der Patient bald erkannt, worauf der Arzt voreilig hinauswollte . Als mündiger Patient hat er eingegriffen und den Fehler korrigiert. Der Arzt wäre aber jedenfalls weit besser beraten gewesen, wenn er dem Patienten ein bisschen länger zugehört hätte.

3.OT - Langewitz 4.32 - 5.23 0.50
"Diese ganze Extraschleife hätte er sich sparen können ...
.... am Anfang warten und zuhören spart Zeit."

Text

Dass Zuhören in vielen Kontexten Zeit – und damit häufig auch eine Menge sehr hoher Kosten – *spart*, das wollen allerdings nur wenige glauben. Ärzte fürchten, von Patienten verbal überrollt zu werden. Tatsächlich ermuntert das medizinische Vergütungssystem aufwendige technik-gestützte Untersuchungen oder teure Laborbefunde viel eher als längeres Zuhören. Dennoch ist die Befürchtung vieler Ärzte, sich ihre Praxis nicht mehr leisten zu können, wenn sie ihre Patienten freier sprechen lassen, weitgehend unbegründet.

4.OT - Langewitz 7.27 - 7.50 0.23
"Wir haben mal eine Studie gemacht ...
.... bitten sie den Arzt, das Heft in die Hand zu nehmen."

Ein Projekt von

PHWien **bm:uk**

Text

Fakt ist, dass eingehendes Zuhören nicht nur unnötige diagnostische Umwege vermeiden hilft. Das Zuhören in der Arztpraxis, der Ambulanz oder im Spital könnte in vielem auch der Gegenpol zur Apparatedizin sein. Letztere hat allerdings die weit mächtigere Lobby. Und Sätze wie die folgenden vom deutschen Orthopäden Martin Marianowicz sind in vielen medizinischen Bereichen eher die Ausnahme als die Regel:

ZITAT 1 – männlich

"Wenn ein Patient 20 Minuten erzählt und gezielt befragt wird, ist das wesentlich aufschlussreicher als alle Röntgen- und Kernspindbilder zusammen und verhilft mir in etwa 90 Prozent aller Fälle zu einer ziemlich genauen Verdachtsdiagnose."

5.OT - Langewitz 1.27 - 2.11 0.44
"Es gibt Arbeiten bei uns aus der Schweiz ...
... oft nicht lange genug ab."

Text

Die Fähigkeit und die Bereitschaft aufmerksam zuzuhören sind offenbar wenig verbreitet. Dabei ist gerade in der Medizin das Zuhören geradezu essentiell. Zuhören kann sogar heilen. Als Beispiel dafür führt der Psychotherapeut Winfrid Janisch eine Situation aus, in der es scheinbar um eine gewöhnliche Grippe geht.

6.OT - Janisch 18.17 – 18.51 0.34
"Ein guter Arzt wird mir da auch
.... zu meiner Heilung beitragen kann."

Text

Winfrid Janisch hat jahrzehntelange Erfahrung in der Psychotherapie. Er ist Vorsitzender des Niederösterreichischen Landesverbands für Psychotherapie und hat in der Suchttherapie ebenso gearbeitet wie in sozialpädagogischen Zentren. Depressionen, Angststörungen oder Burn Out gehören zu seinem beruflichen Alltag. In diesem beruflichen Alltag ist das Zuhören sein wesentlichstes Werkzeug.

7.OT - Janisch 19.11 – 20.17 0.40
"Wenn dieser Arzt jetzt wirklich zuhört und nachfragt ...
..... stabil zu haben."

Text

Gerade im eigentlichen Metier von Winfrid Janisch ist das Zuhören besonders heilsam. In der Psychotherapie. Aber warum eigentlich?

8.OT - Janisch 20.20 – 21.27 0.40
"Zuhören ist deswegen oft so heilsam, weil Klientinnen ...
.... geteilt werden."

Ein Projekt von

PHWien **bm:uk**

Text

"*Das Ohr heilt mit.*" – So hat es der deutsche Medizinethiker Linus Geisler auf den Punkt gebracht. Die Verbundenheit über das Zuhören hat offenbar therapeutische Wirkung. In der Ausbildung der Ärzte und Ärztinnen führt die Schulung der kommunikativen Fähigkeiten allerdings immer noch ein Schattendasein. Internist Wolf Langewitz, der ehemalige Präsident der European Association for Communication in Health Care und Autor zahlreicher Forschungsarbeiten im Bereich Arzt-Patient-Kommunikation, legt bei seinen Studenten aber großen Wert auf eine fundierte Ausbildung gerade auch im kommunikativen Bereich. Wie lernen seine Studenten, wie man Patienten helfen kann, im Redefluss zu bleiben? Welche Techniken gibt es da?

10.OT -	Langewitz	18.55 – 19.21	0.26
---------	-----------	---------------	------

"Das einfachste wären so ermunternde
... erleben kann."

Text

'*Backchannelling*' also. Das Zurückspielen des Rederechts. Als zweites nennt Wolf Langewitz das Wiederholen einzelner Worte. Dann nämlich, wenn das Gegenüber ins Stocken gerät und nicht mehr weitererzählen mag.

11.OT -	Langewitz	19.31 – 20.16	0.45
---------	-----------	---------------	------

"Das sieht dann so aus, dass der Patient ...
.... weitere Informationen."

Text

Zum Echo als zweiter Technik kommt schließlich als drittes noch eine weitere Methode des aktiven Zuhörens: Das Zusammenfassen dessen, was man verstanden zu haben glaubt. Der Arzt sollte dem Patienten dann aber nicht gleich wieder mit einer weiteren Frage auf den Pelz rücken, sondern die Zusammenfassung erst einmal offen stehen lassen.

12.OT -	Langewitz	20.24 – 22.02	1.30
---------	-----------	---------------	------

"Also nehmen wir das Beispiel von eben ...
.... was wirklich diesen Patienten bewegt."

Text

Die Ermunterungsäußerungen dürfen aber nie mechanisch werden, betont Wolf Langewitz. Wenn bloß roboterhaft abgespult wird, was man im letzten Seminar gelernt hat, dann hat das nichts mit empathischem Zuhören zu tun. Ebenso wenig wie das Abarbeiten eines Rasters, den man schon vor dem Gespräch im Kopf hatte.

Wir spüren sehr schnell, wenn unser Gegenüber nicht wirklich zuhört.

Ein Projekt von

PHWien **bm:uk**

ZITAT 2 - weiblich

Seit Jahrtausenden ist mit dem Hörsinn die Vorstellung verbunden, der Mensch könne über seine Ohren im Innersten berührt werden. Die spirituellen Bücher der Menschheit stecken voller Höranweisungen, und wenn sich beispielsweise Gott in der Bibel dem Menschen unmittelbar mitteilt, lässt er seine Stimme vernehmen. "Wer Ohren hat, der höre", wird von Jesus überliefert. "Das Ohr ist der Weg", heißt es in den Upanishaden.

Aus: Peter Androsch und AKUSTIKON (Hsg.): Hörstadt. Reiseführer durch die Welt des Hörens, Christian Brandstätter Verlag 2009

Text

Psychotherapeut Winfrid Janisch betont, dass sich Gehörtes und Gesehenes zu einem Ganzen fügen. Zur Veranschaulichung nimmt er als Metapher eine Harfe.

13.OT -	Janisch	29.0 6 – 29.58	0.43
---------	---------	----------------	------

"Was ich höre und was ich sehe ...
.... Psychotherapeutinnen benützen."

Text

Das Gehörte fungiert dabei häufig als Kontrollelement des Gesehenen. Denn häufig ist erst an der Art, *wie* etwas gesagt wird zu begreifen, wie etwas, das wir gerade gesehen haben, eigentlich zu verstehen ist.

14.OT -	Janisch	30.13 – 30.48	0.20
---------	---------	---------------	------

"Wenn wir jemand weinen sehen
..... wir können ja auch vor lauter Freude weinen."

Text

In vielem ist unser Hörsinn wesentlich feiner ausgeprägt als der Sehsinn. Der Hörsinn ist äußerst emotional. Beim Zuhören vermag er feinste Nuancen zu differenzieren. Schließlich erleben ungeborene Babies die ersten akustischen Sinneseindrücke schon im Mutterleib. Zur Stimme der Mutter entsteht bereits in diesem ganz frühen Stadium eine besonders enge Beziehung.

ZITAT 3 - weiblich

Wenn ein Kind auf die Welt kommt, hat es sich bereits die akustischen Muster seiner Muttersprache eingeprägt. Nun beginnt es systematisch, zwischen wertvollen Sprachlauten (dem sogenannten "Nutzschaall") und unwichtigen Geräuschen (also dem "Störschaall") unterscheiden zu lernen. Schon gleich nach der Geburt sind Babys in der Lage, echte Stimmen von synthetischen zu unterscheiden.

Aus: Peter Androsch und AKUSTIKON (Hsg.): Hörstadt. Reiseführer durch die Welt des Hörens, Christian Brandstätter Verlag 2009

Ein Projekt von

PHWien **bm:uk**

Text

Zuhören ist eine Haltung. Zuhören muss jedoch gelernt und geübt sein. Dann kann es zu einer enormen Bereicherung werden.

Volker Bernius ist Redakteur beim Hessischen Rundfunk. Er befasst sich seit Jahren eingehend mit den Themen Hören und Zuhören – im Fachbeirat der deutschen 'Stiftung Zuhören', als Leiter des Projekts 'Hörclubs an deutschen Schulen', oder im großen Funkkolleg 'Erlebnis Zuhören' von HR 2. Volker Bernius betont, dass Zuhören ein aktiver Vorgang ist, der nicht von selbst entsteht.

14a. - Bernius 20.30 – 21.53 ca. 0.50
"Wir hören ab der 24. Schwangerschaftswoche
..... ein Angebot vorhanden sein."

Text

Um dieses Angebot ist es in den meisten Fällen aber nicht allzu gut bestellt.

15a. - Bernius 25.03 – 25.41 0.25
"Es gibt ja Untersuchungen, wie lange
.... das muss ich einfach tun."

Text

Nicht zufällig trägt eines der Bücher von Volker Bernius den Titel: "Erlebnis Zuhören. Eine Schlüsselkompetenz wiederentdecken". Aber wie ist es eigentlich dazu gekommen, dass sie wiederentdeckt werden muss, wenn es sich doch um eine basale Schlüsselkompetenz handelt? Warum ist sie verlorengegangen?

16a. - Bernius 22.10 – 23.12 0.33
"Ein Grund ist sicher, dass
..... und wenig zur Differenzierung."

Text

Dazu kommt laut Radioredakteur Volker Bernius ein weiterer wesentlicher Aspekt:

17a. - Bernius 23.50 – 25.03 0.38
"Der zweite Aspekt ist, ...
.... die ihm zusteht."

Text

Zuhören durchdringt alle Bereiche unseres Lebens. Immer und überall findet man sich in Situationen, in denen gutes Zuhören ganz wesentlich ist. Im persönlichen Bereich ist es aber immer auch mit einem Risiko verbunden, sich aufs Zuhören einzulassen.

15.OT - Janisch 38.37 - 39.04 0.27
"Zuhören birgt das Risiko, betroffen zu werden ...
.... auch gelernt werden muss."

Ein Projekt von

PHWien **bm:uk**

Text

Zuhören braucht Mut. Wer zuhört, spürt das Gehörte am eigenen Leib. Wolf Langewitz, der Experte für Arzt-Patient-Kommunikation vom Universitätsspital in Basel, wünscht sich deshalb deutlich mehr Möglichkeiten, seinen Medizin-Studenten die Achtsamkeit zu vermitteln, die es deshalb in belastenden Situationen braucht. Denn belastende Situationen gibt es im Alltag der Ärzte leider viele.

16.OT -	Langewitz	26.26 – 28.00	1.30
---------	-----------	---------------	------

"Es gibt einen Kurs der heißt 'Mitteilen schlechter Nachrichten ...
.... im Idealfall vermitteln könnten."

Text

Über das Zuhören tief berührt zu werden, ist aber viel öfter eine wunderbare Chance. Die Chance, zur Teilhabe am Glück des anderen.

17.OT -	Janisch	40.50 – 41.20	0.30
---------	---------	---------------	------

"Wenn Begegnung stattfindet
.... wenn es zu einer verständnisvollen Begegnung kommt."

Text

Interessanterweise gilt das auch dann, wenn der Inhalt des Gesprächs alles andere als erfreulich ist. Entscheidend ist nämlich die verstehende Begegnung an sich. Anders gesagt: Die Tatsache, dass wir als Mensch im anderen Menschen Resonanz finden.

18.OT -	Janisch	41.53 – 42.15	0.22
---------	---------	---------------	------

"Wir Menschen sind nicht geboren zum Einsiedler-Sein ...
.... ein kleines Wunder."