

Dr. med. Hans Kaspar  
Schulthess Geschäfts-  
führender HerausgeberDr. med. Dr. sc. nat.  
Andreas Bäbler  
HerrlibergDr. med.  
Christian Häuptle  
St. GallenDr. med.  
Markus Hug  
DelémontDr. med.  
Hans-Ulrich Kull  
KüsnachtDr. med. Astrid  
Lyrer-Gaugler  
BaselDr. med. Carmen  
Steinacher-Risler  
MülheimDr. med. Manfred  
Wicki-Amrein  
Willisau

Bewährte Kommunikationshilfe in der Praxis

## Das Vier-Ohren-Modell

Als Hausärzte sind wir uns bewusst, wie wichtig eine klare Kommunikation ist. Wir brauchen diese für den Aufbau des Patientenvertrauens. Aber nicht nur im Beruf, auch im Privatleben kommt es zu vielen Missverständnissen in Gesprächen. Deshalb möchte ich in diesem Editorial gerne das «Einmaleins der Kommunikation», das Vier-Ohren-Modell von Friedemann Schulz von Thun kurz erklären. Es ist ein gutes Modell, das sich im Alltag bewährt und leicht anwenden lässt.

Das Vier-Ohren-Modell geht davon aus, dass Sprecher in ihren Mitteilungen vier Aspekte einer Nachricht äussern und Zuhörer diese mit vier unterschiedlichen Ohren hören können. Es sind dies:

### 1. Sachinhalt, 2. Appell, 3. Beziehung, 4. Selbstoffenbarung

Wenn Sprecher und Zuhörer die vier Ebenen unterschiedlich deuten und gewichten kann die Reaktion des Zuhörers komplett anders ausfallen, als der Sprecher dies erwartet. Es kann zu Missverständnissen und Ärger kommen.

Auf der Sachebene werden Fakten und Daten vermittelt. Der Appell fordert auf, etwas zu tun. Die Seite der Beziehung gibt dem Zuhörer das Gefühl von Wertschätzung, Kritik oder Verachtung. Die Selbstoffenbarung zeigt ein aktuelles Bedürfnis des Sprechers und wird oft nur verdeckt kommuniziert. Die Körpersprache unterstreicht die Kommunikation. Das Ziel ist eine gute Kommunikation auf gleicher Ebene der Gesprächspartner.

Beispiel Patient in der Sprechstunde: «Ich habe schon seit Jahren Nackenschmerzen und niemand kann mir helfen». Der Arzt kann die Botschaft mit 4 verschiedenen Ohren interpretieren:

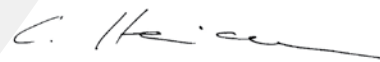
- 1. Sachinhalt:** chronisches Schmerzsyndrom, intensiv abgeklärt und therapiert
- 2. Appell:** der Patient fordert weitere Abklärungen und Therapien

**3. Beziehung:** der Arzt fühlt sich schlecht, da er nicht weiterhelfen kann

**4. Selbstoffenbarung:** Der Patient wünscht sich mehr Empathie. Will der Patient wirklich noch weitere unnötige Abklärungen oder wünscht er eher Mitgefühl und Verständnis? Der Arzt muss die vier Seiten der Kommunikationsebenen wahrnehmen, analysieren und gezielt nachfragen, damit die Botschaft richtig verstanden wird.

Als Hausarzt beraten wir auch häufig in Beziehungsproblemen. Wir alle haben ein bestimmtes Ohr, auf dem wir am besten hören. Der Zuhörer mit dem sachlichen Ohr zeigt den Gesprächspartnern wenig Emotionen und wirkt distanziert. Personen hingegen, die auf das «Beziehungsohr» fixiert sind, fühlen sich sehr schnell persönlich angegriffen. Wer ein «Appellohr» hat, leidet häufig an einem Helfersyndrom und opfert sich für andere auf bis zur Erschöpfung. Personen mit einem «Selbstoffenbarungsohr» versuchen herauszuhören, was der Sprecher hauptsächlich über sich selbst aussagt.

Als Arzt können wir den Patienten für die verschiedenen «Ohren» sensibilisieren und ihm helfen, das «Hauptohr» zu identifizieren und sich als Sprecher klar auszudrücken. Somit hat der Patient das Rüstzeug, in bestimmten Situationen anders zu reagieren als bisher und seine Kommunikationsprobleme zu entschärfen.

  
Dr. med. Carmen Steinacher



## SOMMERAUSGABE von «der informierte @arzt» und «info@herz+gefäss»

Erstmals halten Sie eine Doppelausgabe unserer Fortbildungszeitschriften «der informierte arzt» und «info@herz+gefäss» in Händen – je nachdem, von welcher Seite Sie das aktuelle Heft aufschlagen, haben Sie das Ihnen vertraute Titelbild vor sich. Denn bislang kennen Sie möglicherweise nur eine der beiden Zeitschriften. Der in dieser Sommerausgabe geplante Schwerpunkt «Herz-Kreislauf» hat uns dazu inspiriert, vice versa zu berichten. Das heisst dem Grundversorger unsere interdisziplinäre Fortbildung von «info@herz+gefäss» näher zu bringen und den Herz-Kreislauf-Spezialisten mit «der informierte arzt» zusätzlich ein breiteres Spektrum der Inneren Medizin anzubieten. Diese Doppelnummer ist daher nicht nur der aktuellen Hitze geschuldet, dennoch aber ein Sommersversuch, auf dessen Reaktion wir gespannt sind.

Wir würden die Idee auch für das kommende Jahr vorsehen – doch was meinen Sie dazu?

Schreiben Sie uns Ihre Meinung: [info@medinfo-verlag.ch](mailto:info@medinfo-verlag.ch)