

Infoblatt 1

Gute Gespräche bringen allen was: Was versteht man unter guter Gesprächsqualität?

Dieses erste Infoblatt einer Serie richtet sich an Entscheidungsträger:innen und Vertreter:innen der Gesundheitsberufe und erklärt, was wir unter guter Gesprächsqualität verstehen. Wenn wir von „guter Gesprächsqualität“ sprechen, beziehen wir uns auf das Konzept der „patientenzentrierten Gesprächsführung“. Dabei geht es darum, die Beziehung zwischen Angehörigen der Gesundheitsberufe und ihren Patientinnen und Patienten partnerschaftlich und „auf Augenhöhe“ zu gestalten. Dazu ist wichtig, eine professionelle Allianz mit geteilter Verantwortung zu schmieden. Weiters geht es darum, eine biopsychosoziale Perspektive einzunehmen und die persönlichen Anliegen, den Informationsbedarf und die Präferenzen der Patientinnen und Patienten auf der einen und die fachliche Perspektive der Angehörigen der Gesundheitsberufe auf der anderen Seite zu berücksichtigen. Dabei ist auch wichtig, Diversität und kulturelle Faktoren zu beachten. [1–6]

Weshalb patientenzentrierte Gesprächsführung wichtig ist und was sie bewirken kann, erfahren Sie auf den weiteren Infoblättern.



„Es hängt damit zusammen, dass die Leute ja Spezialisten für ihre eigenen Beschwerden sind. Das heißt, wenn ich sie zuerst reden lasse, dann kommt das, was ihnen wichtig erscheint, und das sind ja auch Informationen, die wesentlich sind für medizinische Berufe.“

Alexander Fennon
Schauspielpatient

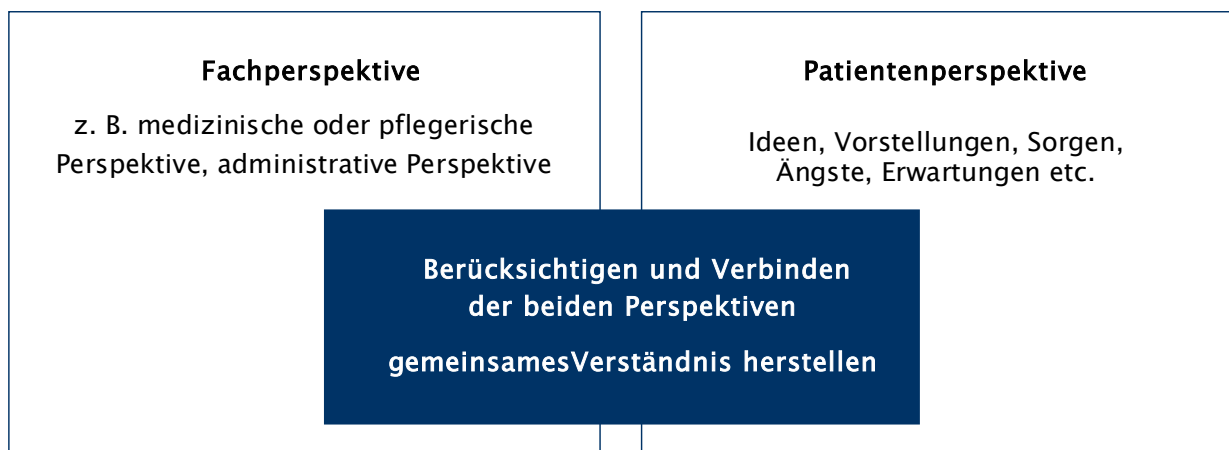


Abbildung 1: Fachperspektive und Patientenperspektive [7]

Wesentliche Aufgaben im Rahmen der patientenzentrierten Gesprächsführung sind [7]:

- eine Beziehung aufzubauen,
- das Gespräch zu strukturieren,
- der Patientin oder dem Patienten zuzuhören,
- Verständnis für die Patientenperspektive zu zeigen,
- Menge und Art von Information an Empfänger:innen anzupassen,
- genaues Erinnern und Verständnis von Informationen zu unterstützen,
- ein gemeinsames Verständnis zu erreichen,
- die Patientin oder den Patienten aktiv am Gespräch zu beteiligen und
- mit der Patientin oder dem Patienten gemeinsam eine Entscheidung zu finden.

Diese Aufgaben werden im Gespräch durch die Anwendung konkreter Skills (Fertigkeiten) umgesetzt. Diese Fertigkeiten sind erlernbar und helfen den Vertreterinnen und Vertretern der Gesundheitsberufe auch dabei, herausfordernde Gesprächssituationen besser zu bewältigen.



© ÖPGK

Fertigkeiten zur patientenzentrierten Gesprächsführung können in evidenzbasierten Kommunikationstrainings nach ÖPGK-tEACH-Standard mit Schauspielpatientinnen und Schauspielpatienten nachhaltig trainiert werden. Mehr Informationen zu unseren Trainings sowie aktuellen Förderangeboten finden Sie auf der unten verlinkten ÖPGK-Website und im Infoblatt 5.

Hier geht's zu:



[Video](#)
„Patientenzentrierte Gesprächs-
führung“



[Infoblatt 2](#)
„Gesprächsqualität in der Krise?“



[Infoblatt 3](#)
„Nutzen patientenzentrierter
Gesprächsführung“



[Infoblatt 4](#)
„Dauert patientenzentrierte
Gesprächsführung länger?“



[Infoblatt 5](#)
„Patientenzentrierte Gesprächs-
führung trainieren – aber wie?“



[Training direkt buchen](#)



[Mehr Informationen zu unseren
Trainings sowie aktuellen För-
derangeboten](#)

Quellenangaben



Zitiervorschlag: Sator, Marlene; Mitglieder der Arbeitsgruppe Gute Gesprächsqualität (2025): Gute Gespräche bringen allen was: Was versteht man unter guter Gesprächsqualität? Österreichische Plattform Gesundheitskompetenz, Gesundheit Österreich, Wien

 Bundesministerium
Arbeit, Soziales, Gesundheit,
Pflege und Konsumentenschutz

 Gesundheit
Österreich GmbH

österreichische
plattform
gesundheits
kompetenz 

 Agenda
Gesundheitsförderung

 Kompetenzzentrum
Gesundheitsförderung
und Gesundheitssystem
Agenda
Gesundheitsförderung

 **GESUNDHEITS
ZIELE** ÖSTERREICH
Weiter denken. Weiter kommen.

 **SV**
Dachverband der
österreichischen
Sozialversicherungen

 **IfGP**
Institut für Gesundheitsförderung
und Prävention GmbH

 **EAI/CH** | International Association for
Communication in Healthcare