

Infoblatt 5

Gute Gespräche bringen allen was: Patientenzentrierte Gesprächsführung trainieren – aber wie?

Dieses Infoblatt einer Serie richtet sich an Entscheidungsträger:innen und Fachkräfte im Gesundheitswesen. Es beschreibt, wie Kommunikationstrainings die Gesprächsqualität im Versorgungsalltag verbessern und welche Arten von Training besonders geeignet sind, kommunikative Kompetenzen zu stärken.

Was unter patientenzentrierter Gesprächsführung zu verstehen ist und welchen Nutzen sie bringt, entnehmen Sie bitte den weiteren Infoblättern.



© ÖPGK

Warum soll patientenzentrierte Gesprächsführung trainiert werden?

- Kommunikation ist das zentrale Werkzeug aller Gesundheitsberufe. Ohne effektive Fertigkeiten der Gesprächsführung können die Angehörigen der Gesundheitsberufe ihr Wissen nicht effektiv an Patientinnen und Patienten weitergeben und daher ihren Aufgaben nur eingeschränkt nachkommen.
- Gerade komplexe und herausfordernde Gesprächssituationen erfordern spezifische kommunikative Kompetenzen und gezielte Unterstützung.
- Effektive Kommunikation ist erlernbar und kann laufend verbessert werden. Systematische Literaturarbeiten zeigen, dass Fertigkeiten zur patientenzentrierten Gesprächsführung lehr- und lernbar sind, und nicht einfach nur persönliche Begabung [1].
- Kommunikative und soziale Kompetenzen werden in der Ausbildung der Gesundheitsberufe zunehmend gelehrt und geprüft [2], [3]. Allerdings wissen wir, dass Fertigkeiten der patientenzentrierten Gesprächsführung im beruflichen Alltag wieder abnehmen [4], [5]. Warum ist das so? Die in der Ausbildung vermittelten kommunikativen Kompetenzen werden im Berufsalltag häufig nicht weiterentwickelt, sondern oft durch eine gegensätzliche Einrichtungskultur, begrenzte Umsetzungsmöglichkeiten und fehlende Vorbilder für gute Gesprächsführung untergraben. [4, 6] Das führt dazu, dass einmal erlernte Kommunikationskompetenzen letztlich nur unzureichend im Gespräch mit Patientinnen und Patienten ankommen.
- Kommunikationstrainings in der postgraduellen Aus- und Weiterbildung finden nicht systematisch statt und es fehlte lange ein einheitlicher Standard, der auf qualitätsgesicherten und evidenzbasierten Modellen und Methoden basiert. Inzwischen liegt ein solcher Standard vor, der neben fachlichen Inhalten auch verhaltensorientierte Ansätze und didaktische Prinzipien berücksichtigt, gestützt auf wissenschaftliche Erkenntnisse, die deren Wirksamkeit belegen. Bei einer verbesserten Gesprächsführung geht es um die Veränderung von Verhalten. Die Literatur zeigt, dass für eine effektive Veränderung von Verhalten bestimmte Lehrprinzipien und Trainingsmethoden angewendet werden müssen.



„Mit einem Schauspielpatienten zu arbeiten, ist etwas ganz Besonderes. Heutzutage im Studium ist das Standard, aber die Situation ist eine völlig andere, wenn man als Facharzt, der schon lange arbeitet, dann mal in so einer Situation arbeitet; mit Schauspielern – das ist etwas extrem Wichtiges. Das kann einem auch nicht ein Kollege, der jetzt den Patienten mimt, tatsächlich wiedergeben.“

Univ.-Doz. Dr. Ansgar Weltermann

Onkologe, Leiter des Tumorzentrums Oberösterreich

Best Practice: Erfahrungsbasierte Kommunikationstrainings

Damit Kommunikationstrainings nachhaltig effektiv sind und dazu beitragen können, teils in hohem Maße habitualisiertes kommunikatives Verhalten zu verändern, müssen diese nach folgenden Kriterien gestaltet sein:

- **teilnehmerzentriert und praxisnah:** Die Inhalte orientieren sich an den Bedürfnissen der Teilnehmenden und den Herausforderungen, die sie in ihrem beruflichen Alltag erleben. Geübt werden konkrete Skills, die bei der Lösung alltäglicher Herausforderungen helfen. [7, 8]
- **evidenzbasiertes spezifisches Kommunikationsmodell:** Vermittlung eines Kommunikationsmodells, das auf wissenschaftlicher Evidenz basiert, spezifisch auf die Gesprächsführung von Angehörigen der Gesundheitsberufe mit ihren Patientinnen und Patienten ausgerichtet ist und gleichzeitig erlaubt, ein Gespräch über isolierte Gesprächstechniken hinausgehend in seiner Gesamtheit zu erfassen. Ein gutes Kommunikationsmodell bietet den Angehörigen der Gesundheitsberufe eine Struktur, an der sie sich wie an einer Landkarte im unwegsamen Gelände herausfordernder Gespräche orientieren können.
- **Vermittlung evidenzbasierter Skills:** Gute Gesprächsführung benötigt Technik und Haltung. Erfahrungsbasierte Kommunikationstrainings fokussieren meist auf konkrete Fertigkeiten – aus gutem Grund: Denn Haltung kommt schließlich in beobachtbarem Verhalten zum Ausdruck, und dieses Verhalten lässt sich als Fertigkeiten und Techniken beschreiben, die lehr- und lernbar sind. [9, 10]
- **beobachtetes Üben mit Reflexion und Feedback:** Geübt werden – idealerweise mit Schauspielpatientinnen und -patienten – konkrete herausfordernde Situationen aus

dem beruflichen Alltag der Teilnehmer:innen. Im Unterschied zu Peer-Rollenspielen ermöglichen Schauspielpatientinnen und -patienten nicht nur größtmögliche Authentizität, sondern sie sind auch darin geschult, verhaltensorientiertes Feedback aus der Patientenrolle heraus zu geben. [7, 8]

- **Refresher zum Transfer in den Alltag:** Mehrteilige Trainings und Refresher bewirken Verstärkung, Unterstützung bei der Umsetzung im Alltag und langfristige Verankerung der Fähigkeiten. All dies ist für eine nachhaltige Integration des Gelernten nötig.
- **nachhaltige organisationale Verankerung guter Gesprächsqualität:** Kommunikations- trainings sollten in groß angelegte Trainingsprogramme integriert sein, um eine systemweite Wertschätzung professioneller Kommunikation zu fördern, eine gemeinsame Lernkultur zu stärken und dadurch die Versorgungsqualität für Patientinnen und Patienten, Angehörige und Fachkräfte nachhaltig zu verbessern.



© Adobe Stock



„Angehörige der Gesundheitsberufe kommunizieren tagtäglich – nicht nur mit Patientinnen und Patienten. Das heißt, sie haben das oft getan und gut gelernt. Wie bei allen gut einge-
lernten Verhaltensweisen schleichen sich aber auch Fehler ein. Wir stehen beispielsweise nicht immer gerade und bekommen Rückenschmerzen. Und obwohl wir wissen, wie wir unsere Haltung verändern könnten, damit es nicht schmerzt, fällt das im Alltag schwer – weil es eben Gewohnheiten sind, die sich nicht so leicht ändern lassen. Wissen hilft hier oft nur bedingt.

Es geht darum, dass wir immer wieder üben müssen, die korrekte Haltung einzunehmen, Feedback dazu bekommen und es wieder versuchen, bis das neue Verhalten zur Gewohnheit wird.

Die Entwicklung alternativer kommunikativer Fertigkeiten ist ein Prozess, der aus Üben, Anwenden, Feedback und nochmals Üben besteht, bis die neuen kommunikativen Fertigkeiten zur Gewohnheit werden. Das geht nicht, indem man einmal einen Vortrag hört, ein Buch liest, und auch nicht, wenn man einmal an einem Training teilnimmt.“

Dr.ⁱⁿ Mag.^a Birgit Hladschik-Kermer, MME

Psychologin, Psychotherapeutin, Medizinische Uni Wien, Kommunikationstrainerin



Kommunikationstrainings nach ÖPGK-tEACH-Standard

- Die oben angeführten Best-Practice-Kriterien für Kommunikationstrainings wurden in internationaler Kooperation zwischen der Österreichischen Plattform Gesundheitskompetenz und EACH: International Association for Communication in Healthcare in Qualitätsstandards gegossen.
- Ein Netzwerk aus zertifizierten Trainerinnen und Trainern sowie Schauspiel-patientinnen und -patienten bietet österreichweit Kommunikationstrainings nach diesen Standards an.
- [Hier geht's zu den Trainingsangeboten nach ÖPGK-tEACH-Standard.](#)

Weitere Informationen und Infoblätter:



[Video](#)
[„AHA-Erlebnisse“](#)



[Infoblatt 1](#)
[„Was versteht man unter guter Gesprächsqualität?“](#)



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



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



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



[Training direkt buchen](#)



[Mehr Informationen zu unseren Trainings sowie aktuellen Förderangeboten](#)

Quellenangaben



Zitiervorschlag: Sator, Marlene; Mitglieder der Arbeitsgruppe Gute Gesprächsqualität (2025): Gute Gespräche bringen allen was: Patientenzentrierte Gesprächsführung trainieren – aber wie? 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