

Nonverbale Kommunikation

Schaffen Sie Vertrauen bei Ihren Patienten – achten Sie auf Ihre Körpersprache

von Mihrican Özdem, Diplompsychologin, Landau

Der Beruf des Physiotherapeuten gehört zu den wenigen Berufen, bei denen zwei Menschen Kontakt in besonderer Weise haben: Sie kommen sich körperlich so nah, wie sie es sonst nur unter Vertrauten zulassen. In dieser Beziehung sind es die Patienten, die sich vor einem Fremden sprichwörtlich entblößen müssen. Dafür brauchen sie viel Vertrauen. „Praxisteam professionell“ zeigt Ihnen, wie Sie mit Ihrer nonverbalen Kommunikation dieses Vertrauen schaffen können.

Die besondere Situation des Patienten

Patienten kommen mit einem persönlichen Problem, und zwar mit körperlichen Beschwerden zu Ihnen in die Praxis. Sie hoffen, dass Sie mit Ihrer Therapie Heilung bewirken oder Schmerzen lindern werden, und müssen sich Ihnen gegenüber öffnen. Sie sind damit psychologisch in einem Abhängigkeitsverhältnis und in einer missbrauchsgefährdeten Position, wie das in allen Beratungs-, Behandlungs- und Betreuungsverhältnissen der Fall ist.

Als Physiotherapeut sind Sie es gewohnt, fremde Menschen unbekleidet zu sehen und zu berühren. Sie vergegenwärtigen sich womöglich nicht mehr, wie das für den Patienten ist. Deshalb ist die Patientensituation hier konkret aufgelistet. Der Patient entblößt sich in folgender Hinsicht:

- Er gibt zunächst seine körperlichen Beschwerden (eine persönliche Information) preis.
- Er gibt seine Hilfsbedürftigkeit preis.
- Er zeigt seinen Körper (zum Beispiel „Peinlich, meinen unschönen Körper zu zeigen“).
- Er lässt sich in seine Intimsphäre eindringen (zum Beispiel „Riecht mein Schweiß unangenehm?“ „Bin ich wirklich überall sauber?“).

Der Patient ist also in einer sehr verletzbaren Situation, er muss folglich darauf vertrauen können, dass er gerade jetzt nicht verletzt wird. Präsentieren Sie sich deshalb von vornherein als ein vertrauenswürdiger Therapeut, der mit seinem Patienten sensibel umgehen und ihn kompetent behandeln wird. Mehr noch als mit Worten können Sie dies durch Ihre nonverbale Kommunikation.

Was entblößt der Patient?

Von Anfang an Vertrauen schaffen

Was bedeutet nonverbale Kommunikation?

Nonverbale Kommunikation beinhaltet jedes Signal, das ein Mensch außer seiner verbalen Mitteilung aussendet. Das ist zum einen die

Körpersprache: die Körperhaltung, die Art der Bewegungen, die Mimik und Gestik. Zum anderen ist es die Art, wie man etwas sagt, also vor allem der Tonfall. Hinzugezählt werden außerdem Merkmale wie Kleidung und Hygiene.

Nonverbale Signale wirken immer

Die nonverbale Kommunikation offenbart Gefühle, etwa Traurigkeit, wenn jemand weint. Und sie zeigt die Haltung einer Person gegenüber seinem Interaktionspartner: Wenn zum Beispiel jemand in einem Gespräch aus dem Fenster schaut, so signalisiert das Desinteresse für das Gespräch. Diese Signale wirken auf den anderen, bewusst oder unbewusst.

Beispiel

Überlegen Sie einmal, wie es Ihnen in folgender Situation geht: Auf einer Feier lernen Sie jemanden kennen, im Gespräch äußern Sie Ihre Meinung zu einem Thema. Und ihr Gesprächspartner schüttelt den Kopf und verdreht die Augen. Auch wenn Sie darauf nicht mit Verunsicherung oder Ärger reagieren – zumindest werden Sie Unbehagen verspüren. Dieses Beispiel zeigt, wie mächtig schon nur zwei kleine Gesten sein können.

Gewinnen Sie Vertrauen – schon ab der ersten Begegnung

Die folgenden Verhaltensweisen und deren Wirkungen zu beachten, wird Ihnen helfen, das Vertrauen Ihrer Patienten zu gewinnen.

Anschauen signalisiert Wahrnehmen

- Ein neuer Patient kommt in die Praxis, Sie begegnen sich also zum ersten Mal. Schauen Sie den Patienten an und nicht zur Seite oder nach unten. Der Mensch möchte nämlich gesehen werden. Wenn er nicht angesehen wird, hat er das Gefühl, sein Gegenüber will keinen Kontakt zu ihm.

Lächeln signalisiert Wohlwollen

- Lächeln Sie Ihren Patienten an. Jemand, der weiß, dass er sich gleich entblößen muss, möchte einen freundlichen, wohlwollenden, empathischen Menschen vorfinden. Der Ausdruck dieser Eigenschaften ist das Lächeln. Dies bedeutet nun nicht, dass Sie dauernd lächeln sollen. Schon gar nicht, wenn Ihnen nicht danach zumute ist. Ihr Lächeln würde aufgesetzt wirken und Sie würden erst recht kein Vertrauen erwecken. Wenn Sie persönliche Probleme haben, sollten Sie vielmehr versuchen, diese im Kontakt mit dem Patienten außen vorzulassen, statt ein völlig vergrämes Gesicht zu zeigen. Sagen Sie sich zum Beispiel: „Ja, mir geht es schlecht, aber das packe ich jetzt kurzfristig in eine Schublade und kümmere mich später drum, hier geht es zunächst um den Patienten.“

Wahren Sie angemessene Körperdistanz

- Wenn Sie und der Patient zur Begrüßung aufeinander zugehen, achten Sie darauf, ihm nicht zu nahe zu kommen, aber auch nicht zu weit weg von ihm zu stehen. Die sogenannte persönliche

Distanzzone beträgt 0,5 bis 1,5 Meter. Ihr Abstand sollte etwa dazwischen liegen. Wenn Sie näher treten, nähern Sie sich der Intimzone bzw. überschreiten diese, was zu Recht als Grenzüberschreitung erlebt wird. Halten Sie wiederum einen zu großen Abstand, kann dies als Ablehnung, als Ausdruck von Antipathie empfunden werden.

- Haben Sie einmal überlegt, wie Ihr Händedruck ist? Fragen Sie am besten Freunde, wie sie Ihren Händedruck empfinden. Angenehm? Zu hart zupackend? Oder zu weich? Dem Händedruck wird meist kaum Beachtung geschenkt. Dabei begeben sich Patienten gerade beim Physiotherapeuten sprichwörtlich „in die Hände“ des Therapeuten. Zu hartes Zupacken kann erschrecken: „Wird er mir bei der Behandlung unnötig wehtun?“ Zu weicher Händedruck kann Unsicherheit und Inkompetenz vermitteln.
- Ihr Stuhl sollte nicht höher eingestellt sein als der des Patienten. Sie würden dann auf ihn herabschauen. Und das kann genauso wirken wie das Herabschauen im übertragenen Sinne: arrogant. Auch wenn Sie Hilfegebender sind und der Patient Hilfeempfänger ist – Sie beide verfolgen ein gemeinsames Ziel, nämlich die Heilung oder Schmerzlinderung. Sie sind also Partner und sollten sich auf Augenhöhe begegnen. Und umgekehrt: Sitzen Sie tiefer, lassen Sie auf sich herabschauen, was ebenfalls ungünstig ist.
- Seien Sie generell offen in Ihrer Körperhaltung. Das heißt, verschränken Sie nicht Ihre Arme, pressen Sie nicht Ihre Beine oder Füße aneinander, ducken Sie sich nicht. All dies wirkt unsicher, sich klein machend und versteckend. Und wer sich klein macht, hat kein Zutrauen in seine Fähigkeiten oder glaubt, nicht gemocht zu werden. Übertreiben Sie es aber auch nicht mit der offenen Haltung. Mit weit ausgestellten Beinen zu sitzen und die Brust aufzuplustern, lässt an Selbstüberschätzung denken.
- Auch mit der Stimme kann man unangemessen viel Raum einnehmen und in die „auditive Intimzone“ des anderen eindringen. Manche Menschen haben eine derart laute Stimme, dass der Zuhörer am liebsten seine Ohren zuhalten würde. Freilich werden Sie Ihr Sprechorgan nicht ändern können, aber Sie können die Wirkung ausgleichen, indem Sie in einem ruhigen Ton sprechen.

Der Händedruck zeigt: „Wie fasse ich dich an?“

Sitzen Sie auf Augenhöhe

Offene Körperhaltung signalisiert Sicherheit

Schreien Sie nicht und flüstern Sie nicht

Eine sehr leise Stimme signalisiert Unsicherheit und bringt zudem Ihren Patienten in die unangenehme Situation, dauernd fragen zu müssen: „Wie bitte?“ Irgendwann fragt er nicht mehr und die Information erreicht ihn nicht. Üben Sie, etwas lauter zu sprechen, indem Sie zum Beispiel einen Text laut vorlesen. Und achten Sie darauf, dass Sie Ihre Worte – das ist besonders bei leiser Stimme wichtig – sehr deutlich artikulieren und mit dem Gesicht dem Zuhörer immer zugewandt sind.

Zwingen Sie sich nicht zu einer Körpersprache

Natürlichkeit geht vor Zwang

Ratschläge für eine bessere nonverbale Kommunikation bergen immer die Gefahr, dass man zum einen beginnt, zu sehr auf seine Reaktionen zu achten, zum anderen, dass man diese starr übernimmt. In beiden Fällen wird man allerdings unnatürlich und damit letztlich unsicher wirken. Es ist besser, die Ratschläge zu befolgen, wenn sie nicht sehr schwer fallen. Vor allem aber sollten sie als Sensibilisierung für die eigene Körpersprache verstanden werden. Oft stellt sich dadurch von allein Veränderung ein – und Sie bleiben natürlich. Durch die Sensibilisierung können Sie auch verbal Korrekturen vornehmen, um Missverständnissen vorzubeugen. Wenn Sie etwa in einem Gespräch auf die Uhr gesehen haben, könnten Sie kurz sagen, „Verzeihen Sie, ich bin heute etwas in Verzug, deshalb habe ich auf die Uhr geschaut. Aber es ist noch Zeit, bitte fahren Sie fort.“

Vorspielen von Freundlichkeit belastet

In jedem Fall gilt: Eine weniger günstige, aber natürliche Körpersprache ist besser als eine aufgesetzte, nicht nur hinsichtlich der Außenwirkung. Wenn Sie sich zu sehr anders geben als Ihnen zumute ist, tun Sie sich auch selbst nichts Gutes. Untersuchungen mit Mitarbeitern in Dienstleistungsberufen, von denen stetes Lächeln abverlangt wird – *surface acting* wird dies genannt –, zeigen, dass viele dieser Mitarbeiter mit ihrer Arbeit unzufrieden und emotional erschöpft sind. Achten Sie daher auf Ihre Körpersprache vielmehr spielerisch.

Buchtipps: Gesprächsführung für Physiotherapeuten

Zur weiteren Vertiefung des Themas „Nonverbale Kommunikation“ empfiehlt Ihnen „Praxisführung professionell“ das speziell für Physiotherapeuten verfasste Werk „Gesprächsführung für Physiotherapeuten“. Ein gesamtes Kapitel widmet sich ausschließlich diesem Thema, aber auch das Thema „Verbale Kommunikation“ wird ausführlich dargestellt.

Fallbeispiele für den Praxisnutzen

Das Buch gliedert sich in einen Theorie- und einen Anwendungsteil und deckt das Thema „Gesprächsführung“ vollständig ab. Zahlreiche Fallbeispiele – speziell aus physiotherapeutischen Behandlungssituationen – veranschaulichen die unterschiedlichen Gesprächstechniken und garantieren auf diese Weise Praxisnähe. Übungen zur Selbstreflexion helfen dem Physiotherapeuten, das eigene Handeln zu überprüfen.



Thieme

Mit seinen mehr als 200 Seiten ist das Buch nicht geeignet zum schnellen Nachschlagen. Den größten Nutzen wird derjenige haben, der es nach und nach durcharbeitet.

Hoos-Leistner, Heike u. Michael Balk: Gesprächsführung für Physiotherapeuten. Theorien – Techniken – Fallbeispiele. Thieme Verlag, Stuttgart. 1. Auflage, 2008. 230 Seiten, 39,95 Euro, ISBN 978-3-131-47691-3.