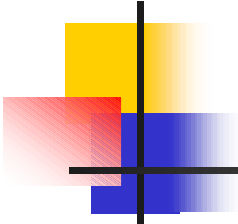




Verbale und nonverbale Kommunikation

Einführung in die
Psychologie der Kommunikation
(für die Hausarztpraxis)

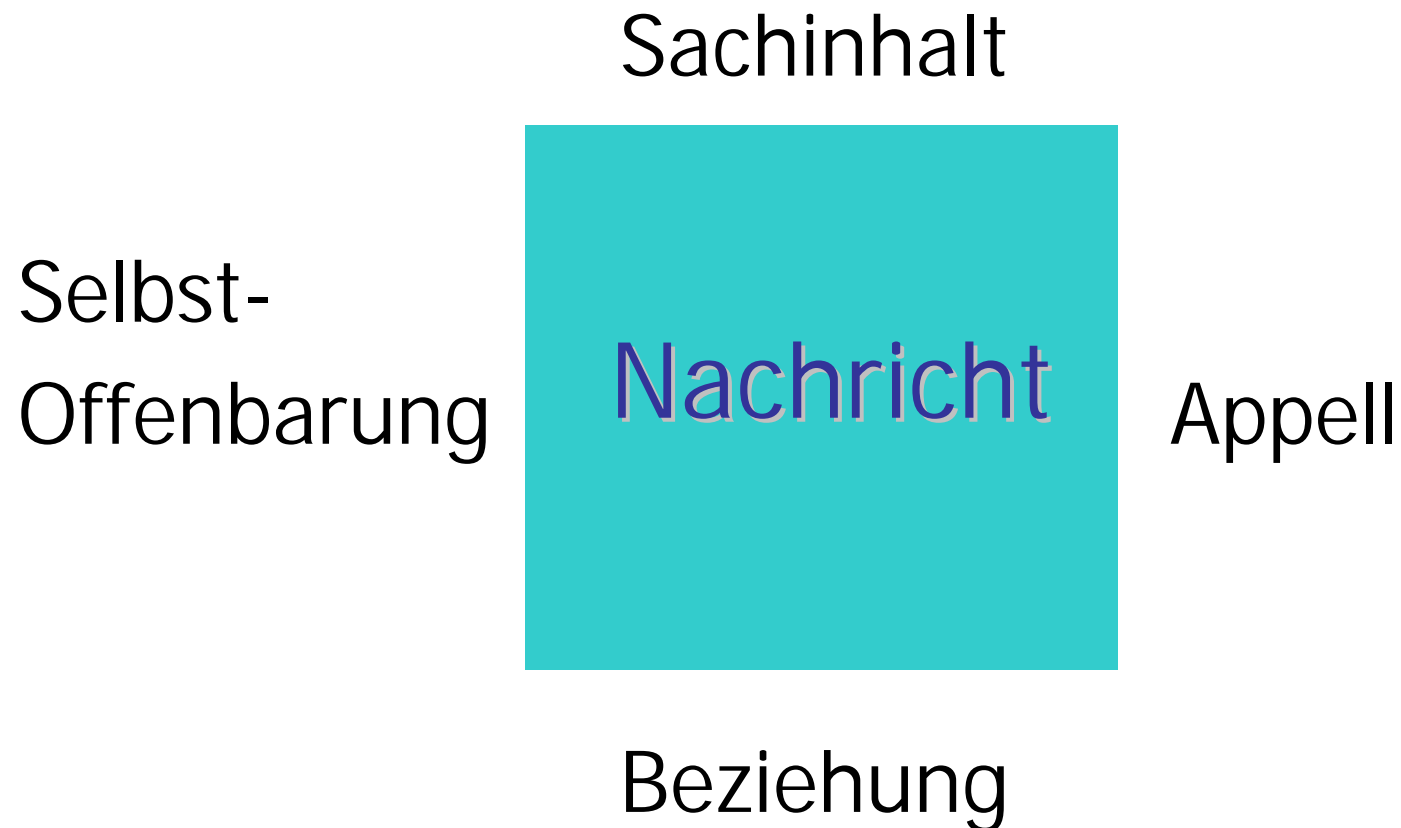


Kommunikation = Basisfertigkeit ärztlichen Handelns

- Anamnese
- Aufklärung, Information
- Untersuchung, Behandlung
- Unterweisung, Anweisung
- Verabredung, Vereinbarung
- Beratung
- (Psycho-)Therapie



Vier Seiten einer Nachricht





Kommunikation durch

- Wort
- Tonfall, schnelle oder langsame Sprache, Pausen, Lachen, Seufzen
- Körperhaltung
- Mimik, Gestik
- Körpersprache
- Schweigen

Welche Signale senden diese Gesprächspartner ?





Sprechzimmer = Zuhörzimmer?

Zuhören, reden, erklären ...

- Verbal: Inhalts- und Beziehungsaspekt
- Nonverbal: Mimik, Gestik, Körpersprache
- „Man kann nicht **nicht** kommunizieren.“



Aktives Zuhören

- Der Zuhörer (Arzt) versucht, sich in die Gedanken- und Erlebniswelt des Gegenüber (Patienten) einzufühlen
- Verzicht auf Bewertung und Kommentar (nicht wertendes Verstehen)
- Hilfreich: Beachtung der Körpersprache, Äußerungen wie hm....., ach ja



Aktives Zuhören = positive Verstärkung

Besonders wichtig bei

- Motivation zu gesundheitsförderndem Lebensstil
- Compliance bei chronischen Erkrankungen
- Seelischen Krisen, Konflikten
- Sterbebegleitung
- Gruppenleitung (Pat.-Schulung, Qualitätszirkel)
- Verhaltenstrategien bei psychosomatischen Erkrankungen



Beispiele: Aufklärung, Anamnese

- Mayer, R. (64 J)
Herzpatient mit zwingender Op.-Indikation, Angehörige
- Pott., G. (35 J)
Rheuma mit geringem klinischen, ohne labor-chemischen Befund
- Ockert, G. (69 J)
AVK-Pat., chir./kons. Alternative
- Kaldew., J. (31 J)
Koch, Stress, persönl. Probleme, überfordert (hört Musik jenseits von Metallica)
- Reichensp. M (17 J)
BMI von 41, Mutter wünscht Medikament
- Imh., Irena /Dagmar
Angststörungen, Hypochondrie



Literatur

- Friedemann Schulz von Thun:
Miteinander reden
- Samy Molchow: Körpersprache
- Watzlawick/Beavin/Jackson:
Menschliche Kommunikation