

Kommunikation für Fachwirte im Gesundheits- und Sozialwesen

Kommunikation ist für den Fachwirt im Gesundheits- und Sozialwesen ein wichtiger Punkt. Sie findet täglich statt und ist klassischerweise überall zu finden, wo Schnittstellen vorhanden sind. Gerade im Gesundheits- und Sozialwesen ist die Kommunikation teilweise schwierig – neben dem unterschiedlichen Wissensstand der Fachbegriffe können auch Gespräche mit belastenden Inhalten (z.B. notwendige Untersuchungen, Operationen, Diagnosen) vorkommen.

Um die Kommunikation und mögliche Missverständnisse innerhalb der Kommunikation besser zu verstehen und zu erkennen, bieten sich das Sender-Empfänger-Modell und das Kommunikationsmodell nach Schulz von Thun an – ebenso ist das Erlernen des „Aktiven Zuhörens“ ein hilfreiches Instrument für eine zielführende Kommunikation.

Welche Kommunikationsarten gibt es?

Selbst wenn wir nicht reden (para-/ verbale Kommunikation), kommunizieren wir durch Körpersprache und Erscheinungsbild (nonverbale Kommunikation). **Mimik** und **Gestik** sind immer vorhanden!

Was sind verbale und paraverbale Kommunikation

Die „**verbale Kommunikation**“ betrifft „**das Gesprochene**“ – hierbei kommt es jedoch nicht nur darauf an, was ich sage! Folgende Punkte gilt es zu beachten – diese bezeichnet man auch als „**paraverbale Kommunikation**“:

- **Wortwahl** (Fachbegriffe, abwertend, motivierend usw.) – Man sollte positiv formulieren!
- **Tonfall** (klingt es desinteressiert, fordernd, ängstlich usw.)
- **Lautstärke** (zu laut, zu leise – an mein Gegenüber angepasst: Kinder, ältere Personen)
- **Artikulation** (klare Aussprache, kein Nuscheln)
- **Verständlichkeit** (evtl. einfache Sätze, an die Person angepasst, Sprechtempo und Sprechpausen)

Je nach Gegenüber kann es notwendig sein, von seiner „gewohnten verbalen Kommunikation“ abzuweichen und diese anzupassen – z.B. bei Kindern oder schwerhörigen Menschen.

Was ist nonverbale Kommunikation – Körpersprache und Erscheinungsbild

Zur klassischen nonverbalen Kommunikation zählt man Mimik und Gestik, auch als **Körpersprache** bezeichnet – häufig erfolgen Mimik und Gestik völlig unbewusst und spiegeln teilweise wider, wie wir uns fühlen. So wird z.B. niemand lachen, wenn er eine traurige Geschichte hört.

Die nonverbale Kommunikation ist ein Teil der zwischenmenschlichen Verständigung – auch das **äußere Erscheinungsbild** wie beispielsweise die Kleidung zählt dazu. Man selber sagt mit seinem Kleidungsstil etwas über sich aus! Eine MFA in Arbeitskleidung teilt anderen nonverbal mit, dass sie in der Praxis arbeitet!

Körpersprache, Mimik und Gestik lassen sich aber auch bewusst einsetzen, um seinen Worten Ausdruck zu verleihen!

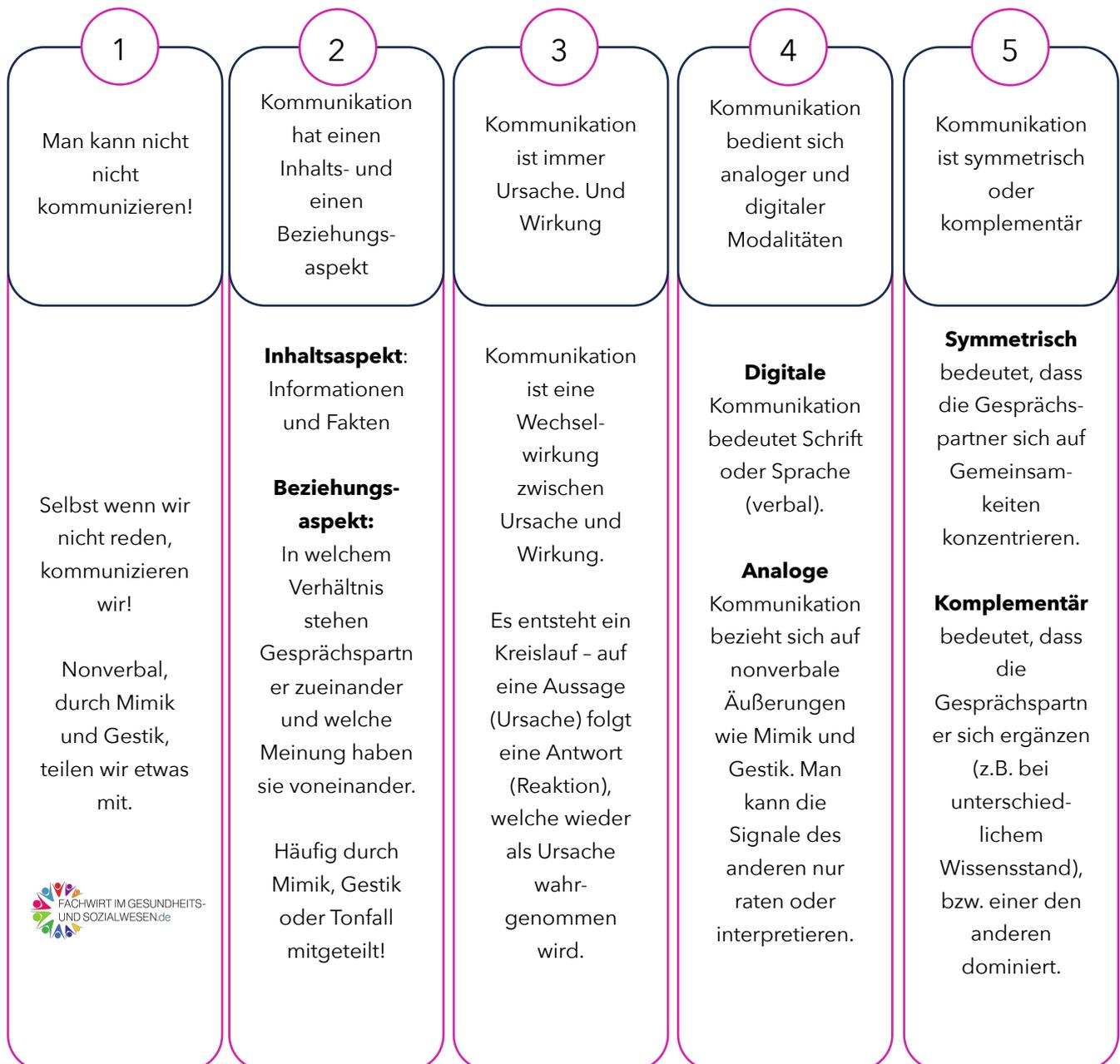
Mimik = auch Mienenspiel genannt. Gemeint sind also alle Regungen im Gesicht, zum Beispiel Lächeln, Stirnrunzeln, Gähnen, Starren, einen Schmollmund machen, Blickkontakt

Gestik = Bewegungen von Händen, Kopf, Armen usw.

Was sind die 5 Axiome nach Paul von Watzlawick?

Unter einem Axiom versteht man in der Wissenschaft eine Grundregel eines Modells oder auch einer Theorie - sie muss nicht bewiesen werden. Sie stellt die Grundlage der Theorie dar und wird daher grundsätzlich als wahr angesehen!

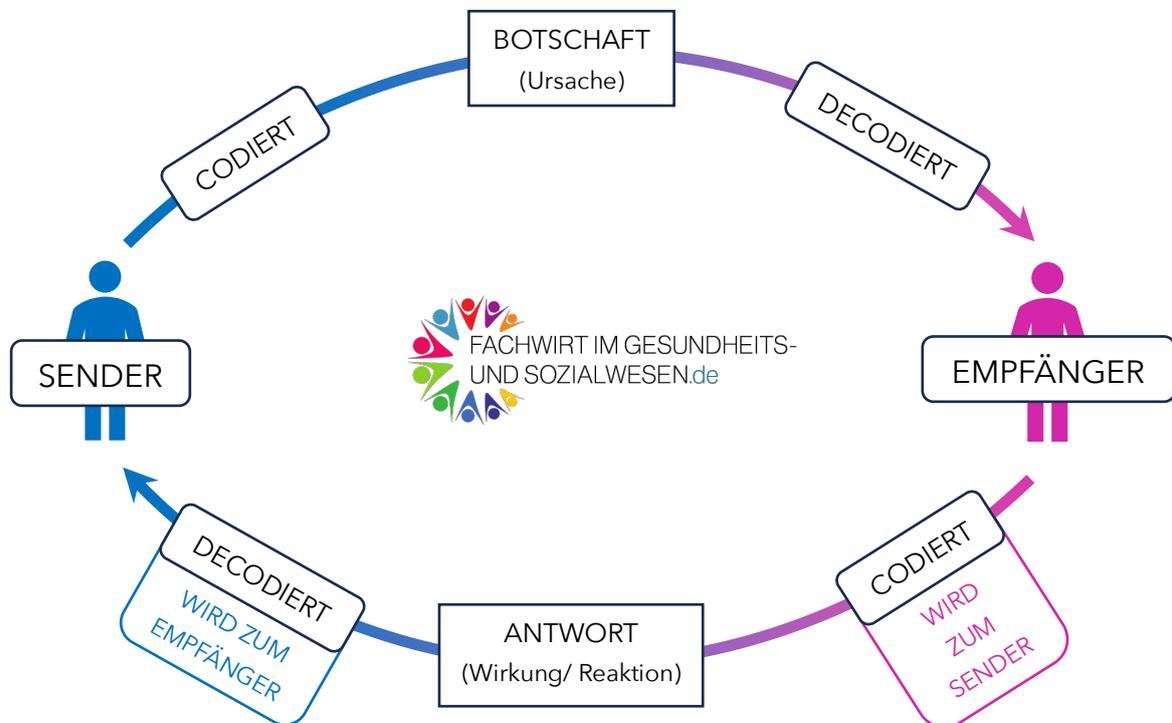
Die fünf Axiome nach *Paul von Watzlawick* zeigen dir, wie die **sprachliche Kommunikation** von der **Beziehung** der Gesprächspartner und ihren **Gefühlen** beeinflusst wird.



Was ist das Sender-Empfänger Modell?

Das Sender-Empfänger Modell geht auf die Mathematiker Claude Shannon und Warren Weaver zurück. Der Sender codiert seine Botschaft, indem er seine Gedanken in Sprache umwandelt. Diese wird durch den Empfänger decodiert, er versucht die Botschaft zu verstehen.

Im Anschluss erfolgt eine Reaktion (Antwort, Wirkung) – bei einer Antwort wird der ehemalige Empfänger jetzt zum Sender und codiert ebenfalls. Diese Antwort muss noch vom ehemaligen Sender, welcher jetzt Empfänger ist, decodiert werden.



Was könnten Gründe für Störungen innerhalb der Kommunikation sein?

Sprache: Dies betrifft neben einer anderen Sprache auf Grund eines anderen Herkunftslandes auch Dialekte oder Generationsunterschiede (Jugendsprache)

Aufmerksamkeit: Mangel an Interesse an der Unterhaltung oder vorhandene Ablenkung (z.B. durch ein Handy oder Radio).

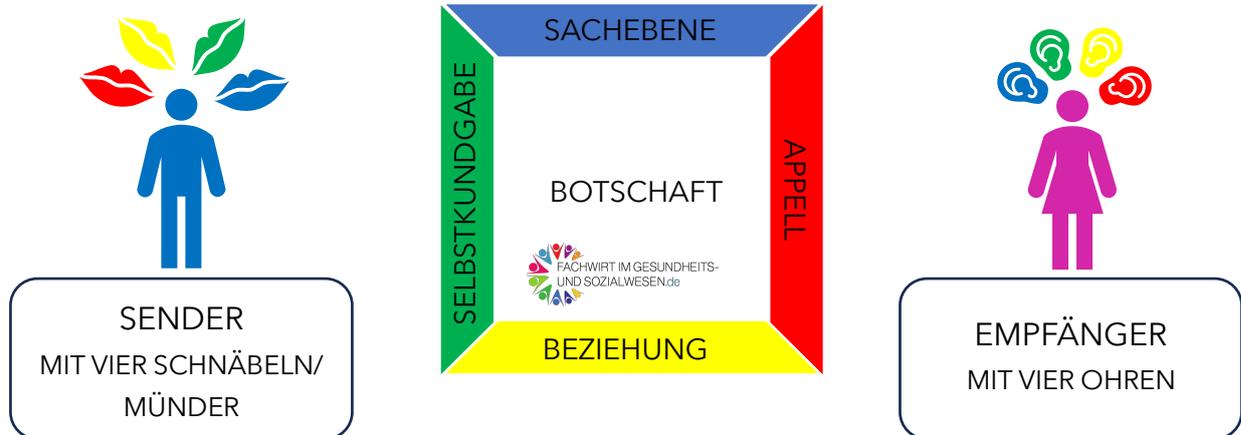
Voraussetzungen: Unterschiedliche Voraussetzungen im Bereich des Fachwissens oder der Fachbegriffe. (z.B. Arzt und Patient, Ausbilder und Lehrling)

Stille-Post-Effekt: Durch mehrfache Weitergabe der Nachricht kommt es zu einem Informationsverlust oder der Weitergabe falscher Informationen.

Akustische Probleme: Hintergrundgeräusche verhindern, dass der Empfänger die Information korrekt versteht (z.B. Baustelle, Straßenverkehr, Großraumbüro)

Mehrdeutigkeit: Die Botschaft ist mehrdeutig - z.B. Das Fühlen der Finger... (das Gefühl des Menschen für seine Finger oder das Gefühl, dass die Finger empfinden)

Was ist das Kommunikationsmodell nach Schulz von Thun?



Wenn ich als Mensch etwas von mir gebe, bin ich auf vierfache Weise wirksam. Jede meiner Äußerungen enthält nach dem Kommunikationsmodell nach Schulz von Thun, ob ich will oder nicht, vier Botschaften (Ebenen) gleichzeitig:

- Die Sachinformation (worüber ich informiere) - **blau**
- Die Selbstkundgabe (was ich von mir zu erkennen gebe) - **grün**
- Den Beziehungshinweis (was ich von dir halte und wie ich zu dir stehe) - **gelb**
- Den Appell (was ich bei dir erreichen möchte) - **rot**

Da jeder Mensch jedoch unterschiedlich ist, kann es zu Missverständnissen kommen - der Sender teilt eine Information auf seine Art mit (auf allen vier Ebenen). Dass die Informationen jedoch auch wie vom Sender gemeint so vom Empfänger aufgenommen wird (ebenfalls auf allen vier Ebenen), ist damit nicht sichergestellt!

Ein Beispiel: Mann und Frau sitzen beim Abendessen. Der Mann sieht Kapern in der Soße und fragt:

„Was ist das Grüne in der Soße?“

Der **Mann** meint damit auf den vier Ebenen:

Sachebene:	<i>Da ist was Grünes in meiner Soße!</i>
Selbstoffenbarung:	<i>Ich kenne das Grüne nicht!</i>
Beziehung:	<i>Du kannst mir helfen und mir sagen wie das heißt!</i>
Appell:	<i>Sag mir bitte, was das Grüne ist!</i>

Die **Frau** versteht auf den vier Ebenen:

Sachebene: *Da ist was Grünes in meiner Soße!*
Selbstoffenbarung: *Mir schmeckt das Grüne nicht!*
Beziehung: *Du bist keine gute Köchin!*
Appell: *Koch das nie wieder!*

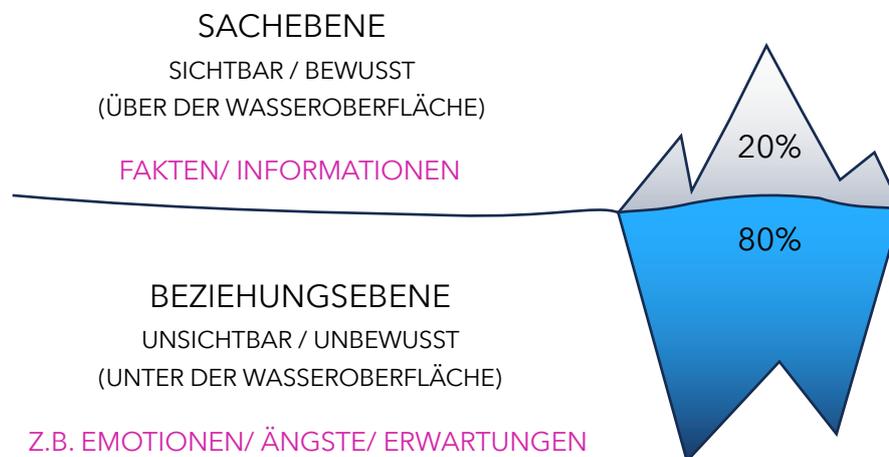
Bei diesem Ablauf der Kommunikation wäre die Antwort der Frau vielleicht:

„Wenn es dir hier nicht schmeckt, dann geh doch bei deiner Mutter essen!“

Während der Kommunikation (dem Gespräch) ist es daher hilfreich, Mimik und Gestik seines Gesprächspartners zu beobachten.

Was sind die Sach- und Beziehungsebenen und das Eisbergmodell?

Das Eisbergmodell stellt die Sach- und Beziehungsebene als Eisberg dar – rund 80% eines Eisberges liegen unter der Wasseroberfläche (Beziehungsebene), die restlichen 20% über der Wasseroberfläche (Sachebene).



- Die **Sachebene** beinhaltet unter anderem Informationen und Fakten – beispielsweise die Anweisung zur Medikamenteneinnahme. Es ist die bewusste, sichtbare Kommunikation. Sie macht nur rund **20 %** der Kommunikation aus!
- In der **Beziehungsebene** geht es um das Verhältnis zwischen Personen, also vor allem um die Art und Weise, wie miteinander gesprochen wird. Sie ist geprägt durch Emotionen, Erwartungen, Ängsten, Sympathien und Antipathien. Die unbewusste, unsichtbare Kommunikation. Ihr werden die restlichen **80 %** zugeschrieben!

Was ist aktives Zuhören?

Zuhören und Beobachten – Dem Gegenüber wird klar, das ich ganz bei ihm bin!

- Blickkontakt, Kopfnicken, Handbewegung als Bestätigung
- Nonverbale Kommunikation beobachten und deuten
- Pausen zulassen und nicht ins Wort fallen, bzw. das Gespräch übernehmen

Verstehen – Habe ich alles auch wirklich richtig verstanden?

- Zum richtigen Zeitpunkt Rückfragen stellen
- In Kurzform zusammenfassen
- Den Wunsch heraushören

Antworten – Situationsgerecht antworten

- Nicht belehren!
- Verständnis prüfen – hat der Gesprächspartner meine Antwort verstanden?
- Gefühle spiegeln – der Gesprächspartner erkennt, dass ich seine Gefühle verstanden haben – zudem werden sie ihm selber direkt bewusst!

Es gibt verschiedene Ansätze des „aktiven Zuhörens“ und wie man dabei bestmöglich vorgeht.

Welche Ziele verfolgt das aktive Zuhören?

- Verminderung von Missverständnissen
- Verbesserung zwischenmenschlicher Beziehungen
- Förderung der Empathie (Einfühlungsvermögen)
- Verbesserung von Problemlösungen
- Einfachere Verhaltenskorrektur
- Lernen durch Feedback