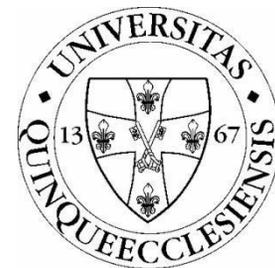


NONVERBALE KOMMUNIKATION

Institut für Grundversorgung
16.09.2022.

Dr. Beáta Ruzsa



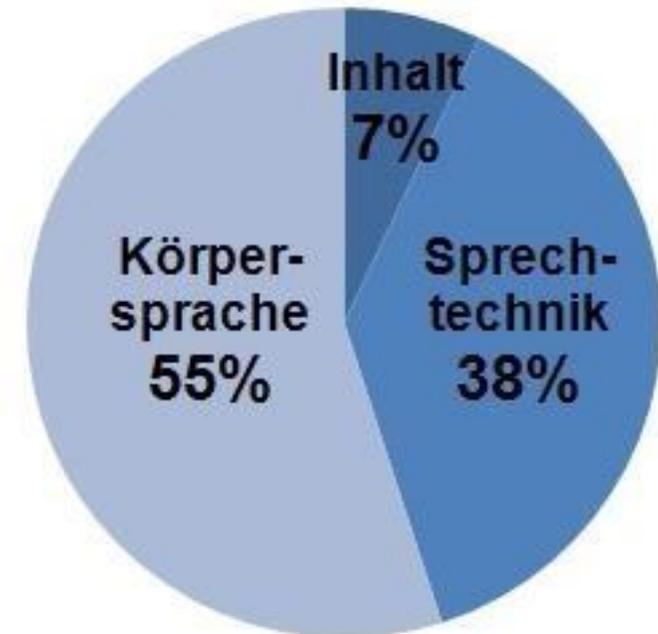
SO KOMMUNIZIEREN WIR:

REDEN IST SILBER, SCHWEIGEN IST GOLD. – sagt ein Sprichwort. Aber selbst wenn wir schweigen, kommunizieren wir immer noch. Es ist unmöglich, nicht zu kommunizieren. Unsere Körpersprache drückt immer etwas aus – ob wir dies wollen oder nicht.

Verbale Kommunikation: Bedeutung der Wörter

Nonverbale Kommunikation:

- **Körpersprache:**
 - Körperhaltung
 - Distanzierung
 - Gesten
 - Mimik
- **Emblemen und Objektwahl (Aussehen)**
- **Vokale Kommunikation (Stimme, Tonfall)**



FUNKTION DER NICHT SPRACHLICHEN KOMMUNIKATION

(Alle guten Dinge sind drei ...)

1. Selbstoffenbarung
2. Ausdruck des Gefühlzustandes
3. Ausdruck der persönlichen Beziehung (Attitüde)

- kann emotionale und kognitive Wirkungen hervorrufen
(Ausstrahlungseffekte, Informationen über die Persönlichkeit)
- meist spontan erfolgt und kognitiv kaum kontrolliert ist

1. SELBSTOFFENBARUNG

Motivationsbrief einer Bewerbung:

Schriftliche, verbale Kommunikation

„Ich bin ein zuverlässiger, präziser Mensch, ich stelle mich gern Herausforderungen, ich verfüge über gute Kommunikationsfähigkeiten, blablabla...“

Persönliche Begegnung:

+ Nonverbale Kommunikation

- man drückt die Persönlichkeit aus
- besitzt höhere Glaubwürdigkeit als die verbale Kommunikation

UNSERE DARSTELLUNG

Körperliche Eigenschaften: Haare (gepflegt, fettige, schuppige), Haarfarbe (natürliche, gefärbte, grau, pink), Haartracht (modern, altmodisch), Gesichtszüge, Geschlechtszeichen

Persönliche Eigenschaften: freundliches Lächeln, grimmige Miene

(effektiver /sympathischer?)

Status:

- lockerer oder aufrechter Gang, unterwürfiges Krümmen
- Kleidung (der weisse Kittel) – Rollenabklärung, Hygiene
- Statussymbole (Stetoscope) - Rollenabklärung



Warum tragen Ärzte weiße Kittel?



- Vor 150 Jahren trugen Ärzte noch **lange schwarze Gehröcke**.
- Diese Farbe sollte ihnen **Autorität** und **Würde** verleihen.
- **Die Farbe Weiß** ist in unserer Kultur sinnbildlich für **Reinheit, Verlässlichkeit, Vollkommenheit** anzusehen.
- Weiß ist **der hitzebeständigste** aller Farben, weiße Kittel ließen sich problemlos bei hohen Temperaturen waschen um Keime abzutöten.



Die OP-Kleidung: GRÜN oder BLAU

- Da beim Operieren **sehr helles weißes Licht** benötigt wird, würden weiße Kittel das grelle Licht noch reflektieren und die Augen damit überfordern.
- Nach der psychologischen Farbenlehre haben Grün und **Blau eine beruhigende Wirkung** auf den Betrachter - was gerade im Vorfeld einer Operation sehr von Vorteil sein kann, wenn Patienten nervös und ängstlich sind.



2. AUSDRUCK DES GEFÜHLZUSTANDES

- I. Genetisch vererbte mimische Reaktionen: **7 Basisemotionen**
 - **Fröhlichkeit, Wut, Überraschung, Furcht, Traurigkeit, Ekel, Verachtung**
- II. Variable Regeln der einzelnen Kulturen (multikulturelle Praxen, ausländische Patienten)
- III. Individueller „Stil“

Der Arzt muss über die Merkmalen der Kulturen im Klaren sein!

Es ist charakteristisch das Frauen mehr klagen, reden, fragen als Männer,
obwohl die Männer dasselbe Bedürfnis nach Verständnis, Ratschlagen haben.

DIE 7 GRUNDEMOTIONEN



FREUDE



WUT



ANGST



EKEL



TRAUER



ÜBERRASCHUNG



VERACHTUNG

3. AUSDRUCK DER PERSÖNLICHEN BEZIEHUNG (ATTITÜDE)

Vokale Zeichen 5x und mimische Zeichen 8x

wirksamer sind

als der Sinn der ausgesprochenen Wörter !!

Diese Kenntnisse benutzen wir meistens unbewusst, aber die Schauspielern lernen darüber und sie das Wissen später bewusst anwenden können.

KULTURELLE SIGNALE

Erscheinungsbild der Institut und ihre Umgebung:

- wie soll unser Sprechzimmer aussehen ?
- wie sollen wir es einrichten ?

Sauberkeit, persönliche Hygiene, Ordnung: Zeichen der Zuverlässigkeit

- in diesem Fall tritt man ins Sprechzimmer mit mehr Lust und Vertrauen ein

KLEIDUNG, EMBLEMEN, OBJEKTWahl

Haartracht (sozioökonomischer Status, Stimmung: Depression, Demenz, körperlich behindert)

Kleidung (Kultur, finanzieller Hintergrund, Stimmung, körperlich behindert – unfähig sich anzuziehen)

Benutzung von Kosmetika (alle Obene)

Wahl der Gegenstände (Schuhe, Auto, Tasche, Phonendoscop, Schmuckwaren)

Gewisse Interaktionen (Untersuchung, Ratschlage) sind bei ungewisser Repräsentation der Arztrolle nicht vorstellbar!

Freiheitsgrad? Wie weit können wir gehen?

Wie sollen wir unsere Persönlichkeit – neben der Arztrolle ausdrücken? Ist es wichtig oder nicht?

KÖRPERSPRACHE - GLAUBWÜRDIGE INFORMATIONSQUELLE

Körperhaltung

(meistens unbewusst und ehrlich)

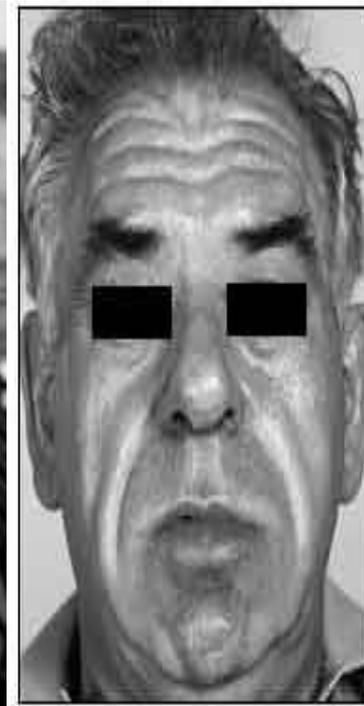
Distanzierung

Gesten

Mimik

Nicht nur unsere Körpersprache als Arzt ist interessant, sondern auch Körpersprache von den Patienten!

- M. Cushing: Vollmondgesicht, Stiernacken
- Akromegalie: vergrößerte Akren, vergrößerte Gesichtszüge
- Gehirnfarkt/Schlaganfall: Parese, körperlich behindert, Immobilität
- Merkmale von Schmerzen, Angst



KULTURELLE VERSCHIEDENHEITEN

Gibt es universales Zeichen ?

V zeigen = der Sieger, „we are the champions !“

O zeigen = Ring aus Daumen und Zeigefinger, übrige Finger gestreckt: bedeutet

- in Japan: „Geld“

- in Frankreich: „Null“

Ungebildete Leute vs. gebildete Leute:

- **Dekodieren:** Die Interpretation des Kommunikationskodes durch den Empfänger

INTIMITÄTSGLEICHGEWICHT

Wenn einem die Situation aufzwingt, die als natürlich empfundene Distanz zu mindern, so kompensiert man die Minderung der durch Abstandhalten ausgedrückten Intimsphäre über andere Kanäle.

- in überfüllten Bus, im Aufzug, bei Anstehen - nahe zu fremden Menschen:

- werden wir bestimmt nicht den Augenkontakt intensiv halten

- werden wir häufiger unsere Schuhe, die Umgebung, die Wand schauen

GESTEN

BEWEGUNGEN DER ARME, HÄNDE UND DES KOPFES
BEGLEITEN ODER ERSETZEN MITTEILUNGEN IN EINER JEWEILIGEN LAUTSPRACHE

Gesten benutzen, offen zu sein

Gesten zum Gesicht-Kopf zu vermeiden:

- **Verdecken des Mundes** (wird der Patient den Arzt nicht optimal hören und verstehen)
- **Schließen der Augen** (schläfrig oder langweiliges Gespräch ?)
- **Patient:** „Möchtet mich dieser Arzt wirklich heilen ? Möchtet mir dieser Arzt helfen ?

HÄNDE UND BEINE

**Am wenigsten stehen die Beine und Hände unter Kontrolle,
sie bewegen sich meistens unbewusst!**

Japanische Geschäftsleute:

- beim Verhandeln verwenden sie Tische mit durchsichtiger Glasplatte
- so können sie alle Bewegungen sehen, ohne Geheimnis

Sei kongruent !

Gesicht – Hände - Füße im Einklang

HÄNDEDRUCK (Händeschütteln, Handschlag)

- **der wichtigste Übertragungsweg für Infektionen:** Erkältungen o. Darm-Erkrankungen
- **nonverbales Begrüßungs-, und Verabschiedungsritual**
- es wird normalerweise mit der rechten Hand ausgeführt

Gleichmäßig

- zeigt Gleichgewicht

Beherrscher

- ein kräftiger Händedruck zeigt Selbstbewusstsein, Willenstarke

Diener

- ein sehr schwacher Händedruck kann negative Assoziationen hervorrufen

FÜßE

- Es gibt wichtige Informationen über unseren **Seelenzustand**
- Das Gesicht zeigt Gelassenheit, doch **die Füße trommeln** (meistens unbewusst)
- **Zusammengefaltete Knöchel** = sich die Lippen beißen (Stress, Angst), und kalte Füße
- **die Richtung der Füße zeigt an**, an was man interessiert ist; wen mögen wir, wen nicht
- die Richtung der Füße ist ein Hinweis darauf, in welche Richtung der Mensch gerne laufen möchte

MIMIK

SICHTBARE BEWEGUNGEN DER GESICHTSOBERFLÄCHE IN EINER JEWEILIGEN LAUTSPRACHE

Mund und Augen

Informationen geben:

- die Weite der Pupillen (Angst, Sympathie, Drogabusus)
- die Position der Augen im Gesicht (Hyperthyreose und Exophthalmus – hervortretene Augen)
- die Stellung der Augenmuskeln
- die Dauer und Häufigkeit des Blickkontakts

Unser Gesicht haben wir eher unter Kontrolle.
Unsere Füße sind viel freier!



BLICKDAUER UND HÄUFIGKEIT

ZWISCHEN SPRECHER UND ZUHÖRER

Bei einer Interaktion schauen sich die Partner in 30-70% gegenseitig an.

Der interessierte Hörer schaut den Redner in 50-70% seiner Rede.

Der Sprecher sieht den Partner in 30-50% der Zeit an.

Ein Blickkontakt von weniger als 30% kann von beiden Seiten:

Desinteresse, Ablehnung bedeuten.

AUSWEICHENDE AUGENBEWEGUNGEN

- Zeichen des Partners,
dass er die **Beziehung nicht aufnehmen oder sie beenden möchte**.

Der Arzt sieht während einer Erklärung den Patienten mindestens zweimal an:

1. Einmal, wenn er mit der Information beginnt
2. und einmal, wenn er seine Erklärung beendet hat.

Unterbleibt dieser Blickkontakt zu Beginn oder zu Ende der Erklärung, so verrät das ein großes Desinteresse.

DAS LÄCHELN

- In jeder Kultur:

ein wichtiges Kommunikationsmittel in jedem Lebensalter

- Ist durch deutliche Konventionen reguliert

- Ein nicht zur Situation passendes übertriebenes Lächeln erweckt

aber eher Misstrauen und Abneigung

- **Ratschlag: sei kongruent !** (passende verbale und nonverbale Botschaft)

ZEICHEN DER BEKLEMMUNG

Bei leichter Beklemmung erscheinen die sog. Plusgesten:

- der Gesprächspartner führt unbegründet mehr Gesten aus

Bei schwere Beklemmung:

- verschwinden aber die Gesten fast vollständig

Vegetative Symptome:

- Schwitzen, Zeichen des trockenen Mundes, Blasse, beschleunigte Atmung

Die Beklemmung verursacht dem Patienten nicht nur ein unangenehmes Gefühl sondern verhindert auch, dass er sich effektiv ausdrücken und verständlich machen kann!

NEGATIVE KÖRPERSPRACHE

Geschlossenes, Verteidigungsverhalten:

Zitternde Stimme

Langsame Sprache

Bedauernder Gesichtsausdruck

Vermeidung von Blickkontakt

Verteidigende Arme und Beine

Abdeckung des Mundes

Große Distanz

NEGATIVE KÖRPERSPRACHE

Aggressives, angreifendes Verhalten:

Harte Tönung der Stimme

Schnelle Sprache

Harter Gesichtsausdruck

Zu viel Blickkontakt

Dominierende Körperhaltung

Bedrohliche Bewegungen

Beunruhigende Distanz

POSITIVE KÖRPERSPRACHE

Offenes mitwirkendes Verhalten:

Lächeln, Interesse

Mäßiger Blickkontakt

ruhige, sichere Stimme

offene Körperhaltung

Armbewegung

mäßige Bewegungen

Einfache Regeln:

in die Augen blicken

Anlächeln

Händedruck

Ruhe und Gelassenheit

(AKTIVE KÖRPERSPRACHE - WAS WIR AKTIV TUN, und KONTROLLIEREN: GESTEN, MIMIK)

PASSIVE KÖRPERSPRACHE - LÄSST SICH EHER STEUERN

- Was man als Empfänger an Anderen wahrnehmen kann, alles was auf uns wirkt, **ohne der Sender etwas aktiv zu tun sollte**
- Der äußere Eindruck von Figur und Körperhaltung
- **Diese vier Bereiche können stark nach außen wirken:**
 - **aufrechte Körperhaltung**
 - **Ausstrahlung von Energie**
 - **erkennbare Fitness**
 - **Körperpflege / Kleidung / Schmuck**

NONVERBALE KOMMUNIKATION MIT KINDER

- Je kleiner ein Kind ist, desto geringer ist der Anteil der verbalen Komm. im Vergleich zur nonverbalen Kommunikation!



- Die Gestaltung des Umfelds: mit **Kindermöbel** eingerichtete Kinderstation, Spielzeuge, Märchenbücher

- **„Der weiße Kittel“ kann Kindern Angst machen:**



Immer mehr Krankenhausabteilungen, wo Ärzte bunte, gemusterte Kleidungen tragen



Wenn sie doch in weißem Kleidern arbeiten: bunten Anstecker oder am Stetoscop Tierfiguren hängen

NONVERBALE KOMMUNIKATION MIT KINDER

Für Blickkontakt mit Kindern:

- beugen wir uns zu Kindern hinunter
- gehen in die Hocke, damit unser Gesicht in gleicher Höhe mit dem ihren sei

Seien wir vorsichtig mit der körperlichen Berührung!

Nehmen wir das Kind nie mit Gewalt auf den Arm, wenn es nicht will!

Warten wir lieber ab, bis es das selbst möchte!



Hilfe und Unterstützung von der Familienmitgliedern



BESONDERE KOMMUNIKATIONSMITTEL DES KINDES: DAS WEINEN

- Das Weinen wird meist durch die Angst vor dem Krankenhaus, vor den Ärzten ausgelöst
= normale Reaktion

- Das Vertrauen des Kindes gewinnen



Es weint nur bei tatsächlichen Schmerzen (Blutentnahme, Spritze)

- Für sein tapferes Verhalten **das Kind immer loben.**
- Niemals in dem weinenden Kind Schuldbewusstsein wecken:
zB: „so ein großer Junge weint doch nicht mehr“
- **Weinen bei der Trennung von den Eltern.**
- Man sollte eher dann überlegen ob etwas mit dem Kind nicht stimmt,
wenn das Kind nicht weint!

BESONDERE KOMMUNIKATIONSMITTEL DES KINDES:

Spiele, Spielzeuge, Zeichnungen:
können wir als Hilfe anwenden



DIE VOKALITÄT

Die Bedeutung des ausgesprochenen Worte gibt zum großen Teil

der Tonfall an.

- **Die Betonungen strukturieren die Mitteilung.**
- **Das Wichtigste ist: die Verständlichkeit.**
- Ist der Kanal gestört, so wird die Information nicht übermittelt.
- **Achten auf** alten, leicht schwerhörigen,
und von Beruhigungs-, und Schmerzmittel matten Patienten!

ATMUNG

Die Atmung ist die Grundlage der Intonation.

- Beim natürlichen Gespräch ist die Atmung **nicht sichtbar und vor allem nicht hörbar.**
- **Ein Schauspieler** kann es sich erlauben mit keuchender Stimme Emotionen zu übermitteln,
ein Arzt jedoch nie.
- Ein hektischer, mit **Luftmangel** kämpfende, keuchende Sprecher:
ist unfähig Lampenfieber zu bewältigen, ist nervös und angespannt.
- **Ein unüberlegtes Luftholen:**
macht das Sprechen abgehackt, überstürzt und schwer verständlich.

LAUTSTÄRKE

je grösser die Zahl der Zuhörer ...
oder Microphone benutzen ...

- **Die Kommunikation mit schwerhörigen Patienten:**

kurzer Distanz halten, Lautstärke erheben, langsamer sprechen

- **Jeder muss die Leistungsfähigkeit seiner Stimmkraft und ihre Grenzen kennen:**

viele können die Lautstärke nur durch Anheben der Tonhöhe steigern

- **Die hohe Stimme** ist aber nicht nur unangenehm sondern führt auch zur schnellen Ermüdung der Stimmbänder

KLANGFARBE, STIMMLAGE

HÄNGT VON LÄNGE DER STIMMBÄNDER, GRÖÖE DER RESONANZBODEN AB

Brustkorbstimme

Stimmbänder sind locker
und schwingen in ganzer
Länge

volle, tönende, melodische
Sprache

Kopfstimme

die unteren Teile der
Stimmbänder pressen straff
aneinander und nur ihr
oberes Drittel schwingt

klingt hoch, schrill, ist
unangenehm

führt auf Dauer zur Ermüdung
der Stimmbänder

KLANGFARBE, STIMMLAGE

- **Im Alltag** verläuft die Sprache in der mittleren Stimmlage, in dem Tonbereich, der noch gut und bequem hörbar ist.

- **Ist ein Arzt * offen und selbstbewusst:** dann verbreitert sich sein Stimmbereich, die Stimme wird klingelnd, voll

* **wütend oder aufgeregt:** wird die Stimme natürlich höher

- Damen müssen darauf besonders achten, da ihre Stimme schnell die Kopfstimme überschlägt, wenn sie auftreten müssen.

VERSTÄNDLICHKEIT

Schwer verfolgbare Rede macht den Zuhörer müde, nervös, viele ärgern sich über schlecht Artikulation!

Zeichen der Hektik:

- o **Mit steigendem Tempo immer unverständlicher Rede.** Laute umgeformt, verschwunden, lange Wörter, Endungen verschluckt, der Unterschied zwischen langen und kurzen Lauten verschwunden.
- o **Rhythmus Störung:** Die Pausen folgen nicht den Regeln der logischen Satzbildung, sondern kommen ganz unregelmäßig.
- o **Melodie ändert sich** charakteristisch.
- o Mit den zunehmenden Tempo drückt man seine Gedanken immer weniger in **grammatisch** richtig formulierten Sätzen aus, relativen kleinen Wortschatz und wenig Synonymen.

BETONUNG, AKZENT

Betonung für das Wesentliche (der Träger einer neuen Information)

Die Rede ohne Tonung - erschwert die Interpretation:

- in diesem Fall gibt es keinen Unterschied zwischen die Wörter und Sätze

* man hört nur: „*blablabla*“

* unverständlich

* langweilig

PHRASE: DIE KLEINSTE EINHEIT DES AUSDRUCKS

Es ist häufiger Fehler, dass die nicht weiter zerlegbaren Einheiten der Phrase in weiteren Fragmente zerlegt und alle Wörter einzeln betont werden, als wenn jeder Wort außerordentlich wichtig wäre.

Diese Redeweise ist langsam, zerstückelt und langweilig.

ZUR VERBESSERUNG DER ÄRZTLICHEN SPRECHWEISE

- **Artikulation zu kontrollieren**, auch dann, wenn er das Gefühl hat, dass die akzentuierte Artikulation nicht natürlich wirkt.
- Der Patient merkt in diesem Fall aber nur, dass **der Arzt etwas langsamer und viel verständiger spricht.**

AUF WIEDERSEHEN!

