



## Kommunikation

Autor	Paul Müller, Krankenpfleger
Institut	Institut für Fort- und Weiterbildung des Klinikum Nürnberg
Erschienen	Oktober 1998
Sonstiges	Auszüge aus meiner zweijährigen Weiterbildung "Beratung in der Pflege"

Inhaltsverzeichnis:

[Definition](#)

[Nonverbale Kommunikation](#)

[Funktionen nonverbaler Kommunikation](#)

[Verbale Kommunikation](#)

[Aktives Zuhören - die Personenorientierte Gesprächsführung](#)



---

Definition:

Kommunikation ist die gerichtete Informationsübertragung von einem Sender- System auf ein Empfänger- System. Sie ist eine allgemeine und umfassende Bezeichnung für den Prozeß, wo ein Sender einem Empfänger mit Hilfe eines Kommunikationsmittels eine bestimmte Nachricht überträgt, auf die eine Erlebens- und Verhaltensänderung eintritt.

Wir unterscheiden Senden und Empfangen, verbale und nonverbale Kommunikation.

---

Nonverbale Kommunikation

Ca. 85% der Kommunikation laufen auf nonverbalen Kanälen.

Unterscheidung nach Sender-Effektoren, die für den Empfänger wahrnehmbare Signale produzieren (z.B.: Mimik, Blickverhalten, Gestik, Geruch, Körperhaltung). Das Dekodieren von und Reagieren auf nonverbale Botschaften, geht sehr viel unvermittelter als bei

Sprache.

Nonverbale Reize sind meist viel aussagekräftiger als verbale.

Funktionen nonverbaler Kommunikation

Betonung der sprachlichen Kommunikation, d.h. Begleitung und Unterstützung einer sprachlichen Äußerung.

- Verdeutlichung von sprachlich schwer Ausdrückbarem: Gefühle, Einstellungen
- Steuerung einer sozialen Situation
- Selbstdarstellung
- Kommunikation von Einstellungen
- Kanalkontrolle, z.B. Übergabe des Rederechtes
- Ausdruck von Zuhören oder ignorieren
- Ausdruck von Stimmung und Befindlichkeit
- Ausdruck der Beziehung zwischen den Gesprächspartnern

Mit nonverbalen Botschaften werden Interaktionen gesteuert, Emotionen und Einstellungen ausgetauscht. Das Bewußtmachen nonverbaler Signale soll Signale der Kommunikationspartner sensibilisieren. Das Beobachten eigener Signale soll falsche rhetorische Signale vermeiden.

Kommunikation mit dem Körper

Körperkontakt:

Verschiedene Kulturen unterscheiden sich deutlich im Ausmaß ihres Körperkontaktes. Z. B. auch sichtbar im Verhältnis Vorgesetzter - Mitarbeiter.

Körperhaltung:

Sie gibt Hinweise darauf, wie zwei Personen zueinander stehen, wer die höhere und wer die untergeordnete Position hat.

Mimik und Gestik:

- Blickrichtung: kann Dominanz signalisieren, nicht vorhandener Blickkontakt zeigt Unsicherheit, Schuldbewußtsein...
- Kommunikation durch Objekte (Berufskleidung, Auto,...)
- Kommunikation durch räumliche Distanz.

---

Verbale Kommunikation

Eine Nachricht hat vier Aspekte:

1. Sachinhalt: Übermittlung der Information
2. Selbstoffenbarung: der Sender gibt auch immer etwas über sich selbst preis.
3. Beziehung: es wird zum Ausdruck gebracht, wie der Sender zum Empfänger steht.
4. Appell - Nachrichten: sollen beim Empfänger etwas bewirken.

Es sind stets alle vier Aspekte beteiligt, d. h.. wir sollten fähig sein, mit allen vier Aspekten umzugehen.

Mißglückte Kommunikation:

Frau B., seit 14 Tagen auf der Station A, sagt zu SR. Anja bei ihrem letzten Besuch während des Tagdienstes:

*Schwester, Sie haben mir heute meine Tabletten noch nicht gegeben.*

Gereizt antworte Schwester Anja:

*Sind Sie oder bin ich hier die Schwester? und verläßt türknallend das Zimmer.*

Analysieren Sie den Kommunikationsvorgang auf die oben genannten Aspekte.

Frau B. kann in ihrer Nachricht folgende Aspekte vermittelt haben:

Ich habe meine Tabletten heute noch nicht bekommen. (Sachinhalt)

Ich weiß nicht, warum das so ist. (Selbstoffenbarung)

Sagen Sie mir, warum das so ist. (Appell)

Sie als Schwester müssen dafür eine Erklärung haben. (Beziehung)

Diese vier Aspekte können auch noch an einem anderen Beispiel dargestellt werden:

Eine Pflegedienstleitung sagt zu einer Stationsschwester:

Auf ihrer Station gab es in den letzten Monaten viele Krankheitsausfälle.

Die Stationsschwester reagiert:

*Wenn Ihnen mein Führungsstil nicht paßt, kann ich ja gehen.*

1. Sachinhalt

In jeder Nachricht geht es um die Darstellung von Sachverhalte, die Nachricht erhält also Sachinformation. Die Oberschwester hat also eine sachliche Feststellung gemacht, möchte vielleicht noch mehr Information haben.

## 2. Selbstdarstellung:

Fast jede Nachricht enthält auch Information über den Sender, er offenbart etwas über sich selbst.

## 3. Beziehung

Meist läßt sich auch ableiten, was der Sender vom Empfänger hält, wie er zu ihm steht. Eigentlich gehört dies auch noch zur Selbstdarstellung, doch ist es sinnvoll, den Beziehungsaspekt davon zu trennen, weil die psychologische Situation des Empfängers anders ist. Bei der Wahrnehmung der Selbstdarstellung ist er selber unbeteiligt, bei der Wahrnehmung der Beziehungsseite kann er ganz empfindlich betroffen sein.

## 4. Appell

Fast alle Menschen wollen auch irgendwie den Empfänger beeinflussen. Wo will der Empfänger mich haben? In unserem Beispiel könnte der Appell lauten:

*Sprich du mal mit dem Mitarbeiter.*

Bisher haben wir die vier Seiten einer Nachricht überwiegend aus dem Blickwinkel des Senders betrachtet. Dabei ist deutlich geworden, daß der Sender eigentlich alle vier Aspekte im Griff haben müßte, da sie alle im Kommunikationsprozeß mitschwingen. Kennt und kontrolliert der Sender nur einige oder nur einen dieser Aspekte, führt dies zu Kommunikationsstörungen. Sendet er z.B. inhaltlich verständlich, aber teilt er auch mit, daß er vom anderen nichts hält, so führt dies ebenfalls zu Störungen.

Schauen wir uns nun die vier Seiten einer Nachricht aus der Sicht des Empfängers an:

Er versucht, den Sachinhalt der Nachricht über seinen Verstand zu erfassen. Die Selbstdarstellung des Senders analysiert er mit:

*was ist das für einer ?*

Auf der Beziehungsseite fragt er sich, wie er sich behandelt fühlt, wie weit er selbst betroffen ist. Bei der Appellseite versucht er zu ergründen, wo der Empfänger ihn haben will. Auch der Empfänger muß also die vier Aspekte der Kommunikation im Auge haben, um sie bei der Reaktion entsprechend berücksichtigen zu können.

Schon bei oberflächlicher Betrachtung wird klar:

Was die Kommunikation so schwierig macht, ist vor allem, daß der Empfänger auswählen kann, auf welchen Aspekt er reagiert. Dies kann dann zu Störungen führen. Diese grundsätzliche freie Auswahl führt dann zu Störungen, wenn der Empfänger auf einen Aspekt reagiert, den der Sender gar nicht betonen wollte. Besonders konfliktträchtig ist es, wenn der Empfänger andauernd die selbe Auswahl vornimmt, z. B. immer auf den Beziehungsaspekt reagiert. Einstiegsmöglichkeiten für die Klärung dessen, was der Sender meint oder um Bereitschaft für Aktives Zuhören zu fördern.

- . *Habe ich Sie richtig verstanden? Sie....*
- . *Lassen Sie sehen. ob ich Ihnen folge; Sie....*
- . *Ich habe den Eindruck....*
- . *Trifft es zu. daß....*
- . *Ist es möglich. daß....*
- . *Gehe ich recht in der Annahme, daß....*
- . *Ich frage mich. ob....*
- . *Sagen Sie mir. wenn ich mich irre, aber....*
- . *Könnte es sein (vorkommen), daß....*
- . *Ich glaube, Sie richtig verstanden zu haben....*
- . *Von meinem Standpunkt aus....*
- . *Es hört sich an. als ob Sie.... (dieses oder jenes Gefühl haben)*
- . *Irgendwie habe ich das Gefühl, daß....*
- . *Ist es so, wie ich Sie verstehe; Sie....*
- . *Gefällt Ihnen die Idee....*
- . *Einstiegs-Aufmunterung*
- . *"Hilfe signalisieren"*
- . *Kann ich Ihnen hier helfen?*
- . *Möchten Sie darüber sprechen!*
- . *Wie ist das eigentlich mit diesem Problem!*
- . *Ich würde gerne Ihre Meinung wissen!*
- . *Würde es Ihnen helfen, wenn wir darüber reden!*
- . *Ich hätte Zeit, mit Ihnen einmal dem Problem nachzugehen.*

---

Aktives Zuhören - die Personenorientierte Gesprächsführung

Ziele und Möglichkeiten aktiven Zuhörens

- . Aktives Zuhören hat zum Ziel, daß der Gesprächspartner sich öffnet
- . Aktives Zuhören verbessert die Kommunikation zwischen den Gesprächspartnern.

Grundlagen des aktiven Zuhörens

Grundlegende Fertigkeiten bei einem Beratungsgespräch besteht aus "Zuhören können".  
Was ist das genau?

Der Begriff Aufmerksamkeitsverhalten soll das Zuhören konkreter machen. Das Aufmerksamkeitsverhalten besteht aus vier Hauptkomponenten:

## Aufmerksamkeitsverhalten

### 1. Blickkontakt:

Wenn Sie mit jemanden reden, schauen Sie ihn an. Das heißt nicht, daß sie ihn anstarren. Ihr Gesprächspartner bekommt damit Zuwendung und Interesse signalisiert. Später werden Sie feststellen, daß Unterbrechungen des Blickkontaktes zeigen was mit Ihrem Gesprächspartner los ist.

### 2. Aufmerksame Körpersprache:

Ca. 85% der Kommunikation laufen auf nonverbalen Kanälen. Denken Sie einmal darüber nach, wie Sie signalisiert bekommen, daß Ihnen zugehört wird. Die Grundhaltung für aufmerksamen Zuhören ist eine entspannte, leichte Vorwärtsneigung des Oberkörpers. Achten Sie auch auf Zeichen von Anspannung (Stirnrunzeln, geballte Fäuste, deutliche Veränderung der Körperhaltung) bei sich selbst und dem Gesprächspartner. Sitzen Sie nicht verkrampt oder professionell. Ihr Körper sollte Aufmerksamkeit und Anteilnahme ausdrücken.

### 3. Aufforderung zum Sprechen

Signalisiert ein Patient Gesprächsbereitschaft, so ist es günstig herauszufinden, in welcher Situation er gerade ist, was ihn beschäftigt...

Das Gespräch kann mit einer offenen Frage beginnen.

Offene Frage: *wie empfinden Sie es im Krankenhaus?*

Geschlossene Frage: *Gefällt es Ihnen im Krankenhaus?*

Durch offene Fragen kann der Gesprächspartner selber den Verlauf des Gespräches steuern. Es wird ihm ermöglicht, sich dadurch selber zu erforschen. Fragen sollten darauf abzielen, dem Gegenüber Klarheit über seine Probleme zu verschaffen und nicht nur, um dem Berater Informationen zu vermitteln.

So könnten Aufforderungen zum Sprechen aussehen:

Sie können den Gesprächsanfang erleichtern:

- *Worüber möchten sie heute sprechen?*
- *Wie ist es Ihnen seit unserem letzten Gespräch ergangen?*
- *Was bedeutet Ihnen das?*

Sie können es dem Gesprächspartner ermöglichen, mehr über Einzelheiten nachzudenken:

- "Können sie mir mehr darüber erzählen?"
  - Sie können die Aufmerksamkeit Ihres Gesprächspartners auf seine Gefühle lenken. "wie geht es Ihnen in der Situation?" Sie können besser verstehen, was der Patient sagen möchte.
- " Was bedeutet das, daß Sie sich so deprimiert fühlen?"

#### 4. Durch Fragen

- zeigen Sie sich als interessierter Gesprächspartner
- bringen Sie ihren Gesprächspartner zum Nachdenken
- ersparen Sie sich Vermutungen
- Minimale Ermutigung und Umschreibung
  - Darunter verstehen wir Signale, die dem Gegenüber vermitteln sollen, daß ihm zugehört wird. Verbale Ermutigung sind Äußerungen, die zeigen, daß Sie auf Ihren Gesprächspartner eingestellt sind.

Einige Beispiele:

- *Aha,- So - Und Dann?*
- Wiederholung von ein oder zwei Schlüsselworten
- *Erzählen sie mir doch mehr darüber*
- *hmm*
- Einfache Wiederholung der Worte, die zuletzt gesagt wurden
  - Bei der Wiederholung einiger Wörter aus den Aussagen des Gegenüber werden die angeführten Gedanken weitergeführt.
- Auch Schweigen kann eine sehr wirkungsvolle Ermutigung sein.

Auch Umschreibungen sind wichtige Schlüssel zu den Gefühlen des Gesprächspartners. Gutes umschreiben bedeutet, daß sie etwas von ihrem eigenen Verständnis mit einbringen

Umschreibungen erfüllen folgende Funktionen:

- Sie vermitteln dem Gegenüber das Gefühl, daß der Berater ihm zuhört, und daß er versucht zu verstehen.
- Sie komprimieren und präzisieren Aussagen des Gegenüber.
- Sie ermöglichen es dem Berater, sein Verständnis der Aussagen zu überprüfen.

Paul Müller. alle Rechte vorbehalten

Stand: 08. November 1998.