

# Gelungene Kommunikation

Ein Leitfaden für Gesundheitsberufe



## Inhalt:

- **Ein Gespräch gut beginnen:**  
Metakommunikative Einleitungen ..... S. 2
- **Andere verstehen:**  
Aktives Zuhören ..... S. 3
- **Schwierige Gespräche meistern:**  
Unangenehme Nachrichten und Beschwerden ..... S. 4
- **Mit Gefühlen umgehen:**  
Emotionsregulation ..... S. 5
- **Umgehen mit besonderen Situationen:**  
Kommunikation mit desorientierten Personen ..... S. 6

**GESUND  
WERDEN.**  
Wo bin ich  
richtig?

# Ein Gespräch gut beginnen

## Metakommunikative Einleitungen

Berufliche Kommunikation verfolgt Ziele. Wir wollen in kurzer Zeit eine Anamnese erheben, Patient\*innen aufklären oder Beschwerden lindern. Damit dies rasch gelingt, brauchen unsere Gesprächspartner\*innen Vertrauen.

### Was sind Metakommunikative Einleitungen?

- Metakommunikative Einleitungen sind Satzanfänge. Sie geben einem selbst und dem Gegenüber Zeit, sich auf das Kommende einzustellen. Außerdem geben sie dem Gespräch einen Rahmen und vermitteln gleichzeitig Höflichkeit. Dies erzeugt in kürzester Zeit Vertrauen.
- Metakommunikative Einleitungen werden vor allem in drei Situationen verwendet:
  - Das Gespräch beginnt.
  - Der Gesprächspartner ist neu.
  - Das Gespräch wird schwierig.
- Insbesondere wenn das Gespräch schwierig wird, weil etwa Erwartungen nicht erfüllt wurden, können diese Einleitungen enorm hilfreich sein. Denn dadurch wird persönliches Interesse am Gegenüber und seinem Anliegen vermittelt.
- CAVE: Metakommunikative Einleitungen sollten nicht unentwegt verwendet werden. Einerseits brauchen sie Zeit und andererseits wirkt der häufige Gebrauch künstlich.–

#### Um Fragen einzuleiten

- »Darf ich fragen: ...«
- »Ich würde Sie gerne folgendes fragen: ...«
- »Was mich interessiert: ...«
- »Ich wüsste gerne: ...«

#### Um Verständnis zu signalisieren

- »Aha, das heißt...«
- »Wenn ich Sie richtig verstehe, dann... «
- »Mhm, ich habe den Eindruck ...«
- »Ich verstehe, also Sie wollen ...«

#### Um Informationen zu vermitteln

- »Darf ich Sie (kurz) informieren: ...«
- »Vielleicht sind folgende Informationen für Sie nützlich: ...«
- »Dazu kann ich Ihnen folgendes sagen: ...«
- »Ich kann Ihnen dazu ein paar Beispiele geben: ...«

#### Um eine Handlung auszulösen

- »Ich hätte eine Bitte: ...«
- »Darf ich Sie ersuchen (folgendes zu tun): ...«
- »Ich habe folgenden Vorschlag an Sie: ...«
- »Ich kann Ihnen anbieten, ...«



# Andere verstehen

## Aktives Zuhören

Zu jedem Gespräch gehört eine Zuhörerin oder ein Zuhörer. Doch Zuhören ist nicht gleich Zuhören. Sind wir passiv, lauschen wir oder geben gelegentlich ein "Aha" von uns oder nicken wir? Aktives Zuhören ist mehr als das. Es ist eine Kommunikationstechnik, mit der wir bewusst zum Ausdruck bringen, dass wir unser Gegenüber verstanden haben.

- Aktives Zuhören führt selbst zwischen Personen, die einander nicht kennen, schnell zu Verständnis und Wohlwollen. Deshalb gilt aktives Zuhören als stärkste beziehungsfördernde Kommunikationstechnik.

### Wie hört man „aktiv zu“?

Neben dem Ausreden lassen, dem Nachfragen und der Ermutigung zum Weiterreden kennt Aktives Zuhören drei weitere Basistechniken:

#### Paraphrasieren

Unter Paraphrasierung versteht man das Wiederholen eines Sachinhalts mit eigenen Worten. Dadurch wird signalisiert, dass wir das Wesentliche der Aussage verstanden haben. Es klärt das Gesprächsthema, schafft Vertrauen und regt zum Weiterreden an.

Ein Beispiel:

- Angehörige: »Wissen Sie, ich bin schon davon ausgegangen, dass meine Mutter heute Vormittag noch zur Untersuchung drankommt.«
- Pflegeperson: »Ich verstehe, Sie sind verwundert, warum das so lange dauert, wo der Termin doch schon lange vereinbart ist!«
- Angehörige: »Ja, genau, wir sind heute extra früh ins Spital gefahren und jetzt ist es fast Mittag! Ich mache mir große Sorgen um den Gesundheitszustand meiner Mutter.«
- Pflegeperson: »Das verstehe ich. Darf ich Sie kurz informieren, warum Ihre Mutter noch warten muss?«

#### Verbalisieren

Verbalisieren fasst die Emotionen des Gesprächspartners in eigene Worte. Indem wir Ungesagtes verbalisieren, helfen wir dem Gegenüber, sich zu öffnen und eigene Gefühle zu reflektieren. So können auch starke Emotionen offen besprochen werden.

Ein Beispiel:

- Angehörige: »Wenn ich daran denke, wie aktiv meine Mutter früher war, und jetzt ...«
- Pflegeperson: »Das macht einen richtig traurig, oder?«
- Angehörige: »Ja, schon!«

#### Zusammenfassen

Will man Kernaussagen zusammenfassen, zieht sich das Gespräch in die Länge oder besteht die Gefahr, dass der/die Gesprächspartner\*in vom Thema abweicht, so hilft das Zusammenfassen.

Einer wortreichen Schilderung können wir beispielsweise so begegnen:

- Pflegeperson: »Wenn ich Sie richtig verstehe, dann ist das derzeit alles nicht einfach für Sie!«
- Angehörige: »Ja, genau!«



# Schwierige Gespräche meistern

## Unangenehme Nachrichten und Beschwerden

Das Überbringen unangenehmer Nachrichten und der Umgang mit Beschwerden gehören zu den schwierigsten Gesprächssituationen. Der Grund liegt in der hohen Emotionalität der Beteiligten.

- Ob sich ein Termin verschiebt oder heute einfach nur länger zu warten ist: unangenehme Nachrichten zu überbringen fällt uns meist schwer. Wir rechnen mit negativen Reaktionen und beginnen das Gespräch oft angespannt und unsicher.

### Was kann dabei helfen?

#### Strategie zum Überbringen unangenehmer Nachrichten

Die bewährteste Methode lautet: selbst ruhig bleiben, die schlechte Nachricht ohne Umschweife überbringen und bei negativen Reaktionen Verständnis zeigen, ohne sich zu rechtfertigen.

Eingeleitet werden schlechte Nachrichten mit z.B. den Worten: »Herr Huber, Sie haben ja heute einen OP-Termin bei uns. Ich habe leider keine guten Nachrichten - wir müssen den Termin verschieben.«

Nach dem Überbringen warten wir die Reaktion des Gesprächspartners ab, der nun vermutlich erst einmal mit den Folgen der unerfreulichen Nachricht ringt. Beginnt unser Gegenüber zu weinen oder womöglich Vorwürfe auszusprechen, müssen wir dies schlicht aushalten.

Zusammengefasst sind folgende drei Punkte wesentlich:

- Die Nachricht kurz eingeleitet überbringen.
- Die Reaktion abwarten und nichts sagen.
- Hilfe anbieten und durch eigene Ruhe Unterstützung geben.

#### Strategie zum Umgang mit Beschwerden

Ist die Reaktion auf eine unangenehme Nachricht eine Beschwerde, kommt das Aktive Zuhören zum Einsatz. Dadurch fühlen sich beide von ihrem Gegenüber verstanden.

Dabei geht man folgendermaßen vor:

- Aktiv zuhören und Bestätigung vom Gegenüber einholen.
- Fragen, ob wir das Gegenüber informieren dürfen und Zustimmung abwarten.
- Sachlich informieren und fragen, ob sonst noch etwas benötigt wird.



# Mit Gefühlen umgehen

## Emotionsregulation

Wertschätzung und Empathie sind für das Miteinander eine Grundvoraussetzung. Jedoch wird das Einfühlen in das Gegenüber oft zur Herausforderung. Wie gelingt es uns, mit den eigenen Gefühlen und den Gefühlen der anderen umzugehen und die Emotionen zu regulieren?

- Eines vorweg: ALLE Emotionen haben ihre Berechtigung und erfüllen einen Zweck.
- Emotionsregulation bedeutet, nicht immer sofort dem ersten Impuls nachzugehen, z.B. Gefühle in unangemessener Form auszudrücken. Für eine konstruktive Emotionsregulation ist es wichtig, unangenehme Gefühle auch aushalten zu lernen und sie nicht zu unterdrücken oder zu verbieten.
- Empathie benötigt eine gesunde Abgrenzung von den Gefühlen des Anderen. Die folgenden Fragen sind dabei zentral: „Was sind meine Emotionen und was deine? Was brauche ich? Und was brauchst du?“
- Reicht diese Strategie nicht mehr aus und werden diese negativen Gefühle einfach zu viel, reagiert der Körper mit einer akuten Stressreaktion.

### Was können Sie selbst gegen diese Stressreaktion tun?

In Akutphasen hat sich die STOP-Technik bewährt. Sie hilft einem, handlungsfähig und zugänglich zu bleiben. Diese Abkürzung steht für:

#### Stopp

Drücken Sie innerlich ganz bewusst den Stoppknopf, bevor die Emotionen Sie überwältigen. Sprechen Sie das „Stopp“ gerne auch laut aus oder artikulieren Sie es mit Ihrer Körpersprache. Verlassen Sie Ihre Position, falls Ihnen das hilfreich erscheint.

#### Tief durchatmen

Einige tiefe Atemzüge zu nehmen, hilft unmittelbar, Stress zu regulieren. Genauso wertvoll sind auch alle anderen Techniken, die für Sie eine ausgleichende Wirkung innehaben und die es Ihnen ermöglichen, sich in hitzigen Situationen innerlich abzukühlen (z.B. langsam einige Schlucke Wasser zu trinken). Probieren Sie aus, was Ihnen persönlich am besten hilft!

#### Observieren, beobachten

Das bedeutet, in die Rolle des Beobachters zu wechseln, ohne zu bewerten. Das funktioniert am besten durch neutrales Beschreiben und Benennen der Gefühle. Sagen Sie sich beispielsweise innerlich: „Mein Gegenüber ist gerade sehr wütend.“ Verdeutlichen Sie sich außerdem: „Was mein Gegenüber fühlt, muss mit mir nichts zu tun haben.“

#### Planen

Indem Sie innehalten, können Sie die Situation besser analysieren und mit klarem Kopf entscheiden, welcher nächste Schritt der Beste ist. Stellen Sie sich die Fragen: „Kann ich jetzt gerade etwas tun? Wenn ja: WAS kann ich tun? Wie kann ich in dieser Situation angemessen reagieren?“



# Umgehen mit besonderen Situationen

## Kommunikation mit desorientierten Personen

Gespräche mit desorientierten Menschen sind meist nicht einfach. Diese leben manchmal in ihrer eigenen Realität und wissen womöglich nicht, wo sie sind und warum sie hier sind. Daher kann ein Gespräch mit desorientierten Personen auch bei uns selbst Überforderung auslösen.

- Die Ursachen von Desorientierung können ganz unterschiedlich sein und müssen zunächst abgeklärt werden. Es können beispielsweise Alkohol, Drogen, Unterzuckerung oder Erkrankungen des Gehirns das Denkvermögen beeinträchtigen.

### Wie können Sie am besten mit desorientierten Personen kommunizieren?

#### Einfache Sprache

Desorientierte Menschen verstehen den üblichen Fachjargon meist nicht. Am besten verwenden wir daher einfache Sprache. Das heißt, wir verwenden nur einen Grundgedanken pro Satz, wir bemühen uns um kurze Sätze und vermeiden Fremdwörter gänzlich.

#### Weitere hilfreiche Strategien

- Ein freundliches Lächeln und je nach Situation auch leichter Körperkontakt können Vertrauen und Geborgenheit vermitteln.
- Langsames und beruhigendes Sprechen sowie eine Unterstützung durch bewusste Mimik und Gestik helfen dem Verständnis.
- Personen mit kognitiven Einschränkungen brauchen Zeit und Ruhe, um über eine Antwort nachzudenken. Hier braucht es Geduld und manchmal ist es auch nötig, dass wir Fragen wiederholen.
- Selbstverständlich beziehen wir auch Angehörige, die zur Begleitung dabei sind, in das Gespräch mit ein. Sollte die Patientin/der Patient alleine erscheinen, empfiehlt es sich, telefonisch Kontakt zu Angehörigen herzustellen.

#### Bei aggressivem Verhalten

Manchmal besteht auch das Risiko von verbalem und körperlich aggressivem Verhalten. Halten wir uns vor Augen, dass dies ein Ausdruck von Hilflosigkeit und Frustration ist und sich nicht gegen uns persönlich richtet.

Ist die Gefahr von aggressivem Verhalten erkennbar, sind folgende vier Punkte empfehlenswert:

- Lassen wir uns nicht provozieren und versuchen wir, die eigenen Emotionen zu regulieren.
- Probieren wir, die Person zu beruhigen und solidarisch zu sein.
- Bei körperlicher Aggressivität ziehen wir kräftige Kolleg\*innen zum Selbstschutz hinzu.
- Lässt sich die Person nicht beruhigen und eskaliert die Situation, achten wir zuerst auf die eigene Sicherheit und verständigen dann umgehend die Polizei.

