

lic. phil. Roberto Brioschi

Leiter Schmerzzentrum / Psychosomatik

Mitglied Geschäftsleitung Region AG

RehaClinic Zurzach

r.brioschi@rehaclinic.ch

www.rehaclinic.ch

Zisp

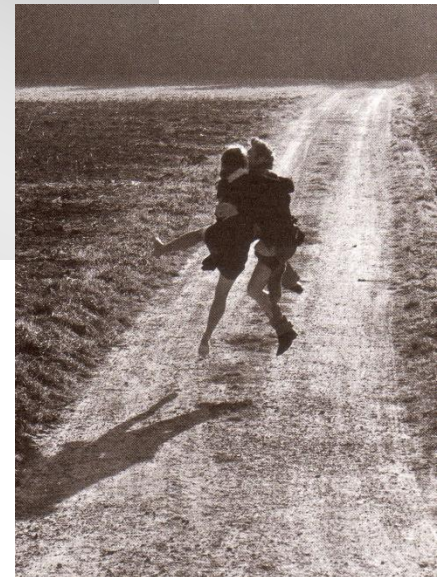
ZURZACHER
INTERDISZIPLINÄRES
SCHMERZPROGRAMM

Zurzacher Schmerztherapeut (ZST)

Kommunikation

Definition

Innerhalb des Prozesses der interaktionalen Kommunikation übermitteln zwei oder mehrere koordinierte und **wechselseitig** kontingent interagierende Akteure im Rahmen zielgerichteter Verhaltenssequenzen Informationen durch Zeichenkomplexe in verschiedenen Übertragungskanäle.



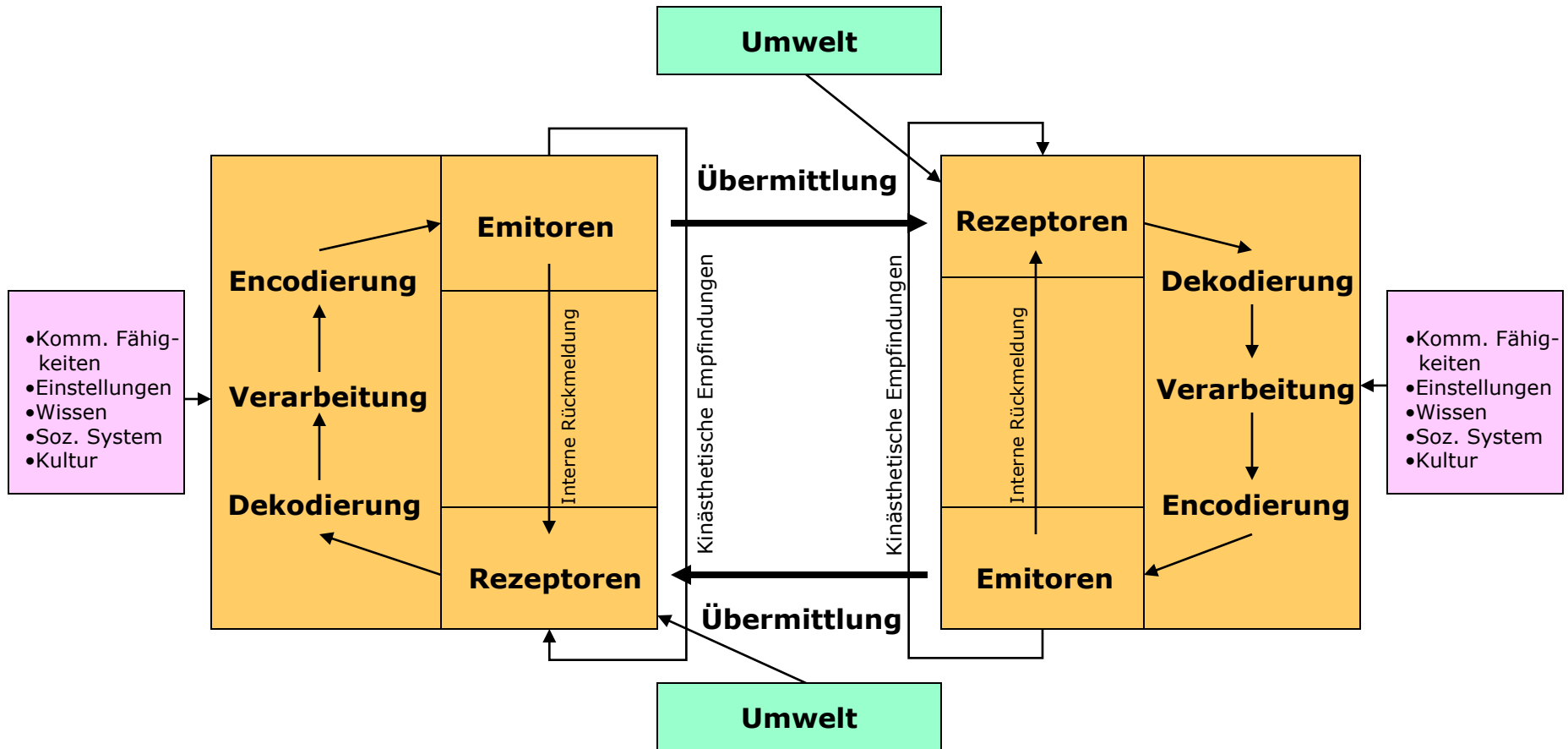
Kommunikation

Erklärung der Definition

- **Koordiniert: Gewährleistung der Aufmerksamkeit seitens des Gegenübers**
- **Wechselseitig kontingent: Reaktion und Gegenreaktion**
- **Zielgerichtete Verhaltenssequenzen: Bewusste oder unbewusste ausgesendete Zeichen**
- **Information: Grad der Ungewissheit des Zustandes oder Gegenstandes vermindern**
- **Zeichenkomplexe: Übertragung von Zeichen auf simultanen Kanälen**

Kommunikation

Allg. Modell



Kommunikationstheorie nach Watzlawick

Axiom 1: "Man kann nicht nicht kommunizieren."

Axiom 2: "Jede Kommunikation hat einen Inhalts- und Beziehungsaspekt."

Axiom 3: "Die Natur einer Beziehung ist durch die Interpunktion der Kommunikationsabläufe seitens der Partner bedingt."

Axiom 4: "Menschliche Kommunikation bedient sich digitaler und analoger Modalitäten."

Axiom 5: "Zwischenmenschliche Kommunikationsabläufe sind entweder symmetrisch oder komplementär, je nachdem, ob die Beziehung zwischen den Partnern auf Gleichheit oder Unterschiedlichkeit beruht."

(nach: Watzlawick, P., Beavin, J.H., Jackson, D.D.: Menschliche Kommunikation. Bern: Huber, 1969, 50-71)

Kommunikation Axiome 1



Kommunikation

Axiome 2

Kongruente Kommunikation

**Kongruent kommuniziert derjenige, der auf allen Kanälen
in sich stimmige Botschaften vermittelt**

Inkongruente Kommunikation

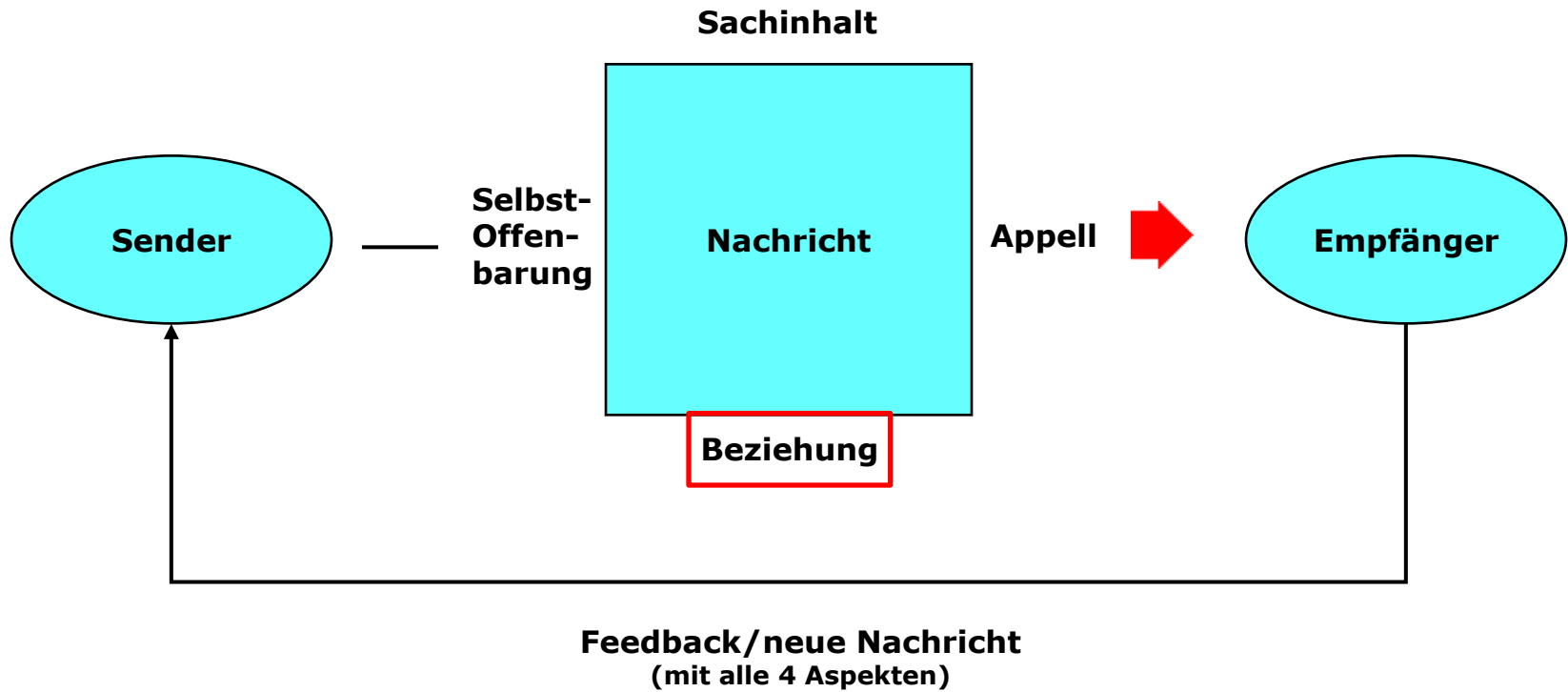
Kanaldiskrepanzen, Doppelbotschaften

Metakommunikation

Kommunizieren über Kommunikation

Kommunikation

„Anatomie einer Nachricht“ 2

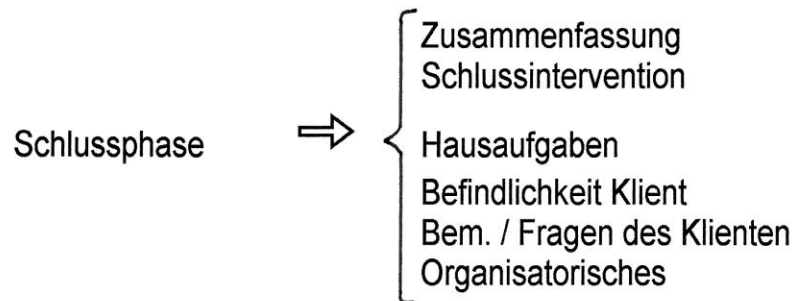
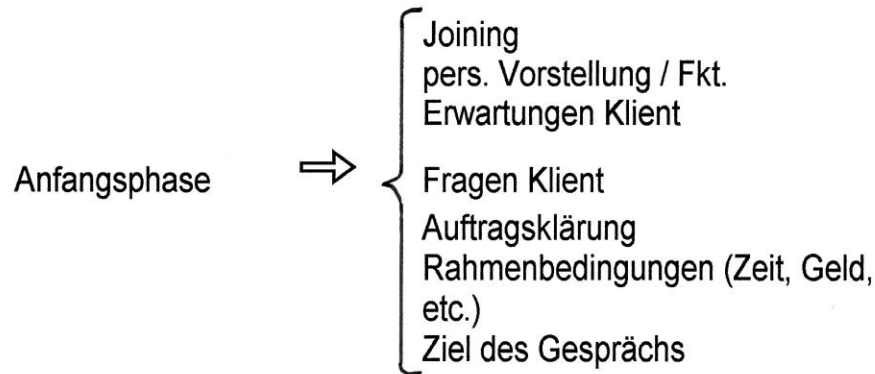


Nonverbale Kommunikation

wichtige Bereiche

- Körpereigenschaften (Körperform, Haarfarbe etc.)
- Körperhaltung (Zugewandt, abgewandt, steif etc.)
- Körperbewegung (Kinesis)
- Raumverhalten (territoriales Verhalten), Nähe-Distanz-Regulation
- Gestik: Embleme (kulturspezifische Zeichen), Illustratoren (nicht-verbale Illustrierung der Sprache)
- Mimik
- Blickkontakt
- Affektausdruck (Überlebensnotwendiger Signalausdruck: Überraschung, Glück, Angst, Trauer, Zorn)
- Berührungsverhalten (Gegenseitige Stimulierung, Rituale, Tabus & Blockaden)





Gesprächsführung Struktur eines Gesprächs

Gesprächsführung

Grundhaltung

Empathie (Einfühlungsvermögen)

Wertschätzung

Offenheit

Transparenz

Geschichte/Erleben ernst nehmen

Zeit geben



Gesprächsführung

Zentrale Methoden

Fragetechnik: Einfache vs. komplexe, geschlossene vs. offene

Aktives Zuhören

Zusammenfassen (umschreibendes Zuhören)

Spiegeln

Schlüsselmomente aufnehmen

Gesprächsführung

Fragetechnik

Einfache Fragen: Klarheit für Empfänger

Komplexe Fragen: Nur selten nötig!

Geschlossene Fragen: Nur für einfache Informationsgewinnung

Offene Fragen: Gut (va. am Anfang), narrativer Ansatz

Suggestive Fragen: Schlecht

Retorische Fragen: Schlecht, da Antwort schon selber gegeben

Zirkuläre Fragen: Systemisches-interaktive Technik

„Wenn ihre Frau da wäre, was würde sie sagen?“

Hypothetische Fragen: Systemisches-interaktive Technik

„Angenommen sie würden das dem Chef sagen, was würde dann geschehen?“

Gesprächsführung

Aktives Zuhören

Vorteile/Ziele:

- **Begünstigt Klima des Vertrauens und Verbundenheit**
- **Empatisch, wertschätzend, offen**
- **Eingehen auf Empfindungen des Gegenübers**
- **Gegenüber fühlt sich verstanden**

Technisch:

- **Häufiges Signalisieren, das man zuhört: Nicken, "aha", "ja" ...**
- **Kurzzusammenfassungen**
- **Emotionen hervorheben: "Das klingt entmutigt", "Sie hören sich ratlos an"**

Gesprächsführung

Zusammenfassen (umschreibendes Zuhören)

Vorteile/Ziele:

- **Signalisieren, dass man Erzähltes verstanden hat**
- **Strukturieren, ordnen**
- **Klarheit schaffen**
- **Missverständnisse vermeiden**

Technisch:

- **“Verstehe ich sie richtig, dass ...”**
- **“Ich habe jetzt verstanden, dass Sie ...”**
- **“Ich würde gerne, was sie gesagt haben, zusammenfassen.”**

Umschreiben

Zusammenfassen

Klären, auf den Punktbringen

In-Beziehung-setzen

Nachfragen

Weiterführen und Denkanstöße geben

Wünsche herausarbeiten

Gefühle ansprechen

Ressourcenorientiert fragen

Gesprächsführung **Gesprächsförderer**



Befehlen

Überreden

Warnen, drohen

Vorwürfe machen

Bewerten

Herunterspielen

**Nicht ernst nehmen, ironisieren,
verspotten**

Lebensweisheiten zum besten geben

Von sich reden

Ursachen suchen, Hintergründe deuten

Ausfragen

Vorschläge und Lösungen anbieten

Warum-Fragen

Agieren, Aktivismus

Gesprächsführung Gesprächsstörer



Compliance

Strategien zur Verbesserung

- **Auftragklärung** K
- **Gemeinsame Zielformulierung – Vertrag** K
- **Re-Assessment** K
- **Positives feedback (loben)** K
- **Integration in ADL (Pat. entscheidet)** K
- **Anpassung der Kommunikation an Pat.** K

- **Abschiedsphase Vorbereiten** L
- **Antizipation zukünftiger „Probleme“** L
- **Geduld: Veränderungen brauchen Zeit** L

K Kurzzeit-Compliance

L Langzeit-Compliance