

Kommunikation und Gesprächsführung

Fortbildung für
Rettungsfachpersonal



„Was ist herrlicher als Gold?,
fragte der König.

Das Licht, antwortete die Schlange.

Was ist erquicklicher als Licht, fragte jener.

Das Gespräch, antwortete diese.“

(Johann Wolfgang von Goethe, Märchen)

Wahrnehmung

■ persönlich:

- ☐ 7% Worte
- ☐ 38% Tonfall
- ☐ 55% Körpersprache

■ Funk / Telefon:

- ☐ 14% Worte
- ☐ 86% Tonfall

Wahrnehmungsfehler

- Mildefehler
- Härtefehler / Kontrastfehler
- 1. Eindruck / Sympathiefehler
- "HALO"-Effekt

Sender-Empfänger-Modell

- Modell aus der Nachrichtentechnik
- Es gibt Sender, Empfänger und eine zu übertragende Nachricht
- Die Nachricht wird vom Sender verschlüsselt, vom Empfänger entschlüsselt
- idealerweise stimmen die Schlüssel überein

Einflussfaktoren auf Sender / Empfänger

- Verhalten, Aussehen, Rhetorik
- Hygiene
- Geschlecht
- allgemeiner sozialer Eindruck
- Religion, Nationalität, Kulturkreis
- Unsicherheit (menschlich, fachlich)
- sofortige bewusste / unbewusste Antipathie
- Vorerfahrungen / Prägungen
- eigene Stimmung

Grundsatz der Kommunikation

Entscheidend ist nicht, wie eine Aussage vom Sender gemeint war, sondern wie sie vom EMPFÄNGER verstanden wird!

- ! Aktives Zuhören
- ! Feedback einholen

Vier Seiten einer Nachricht



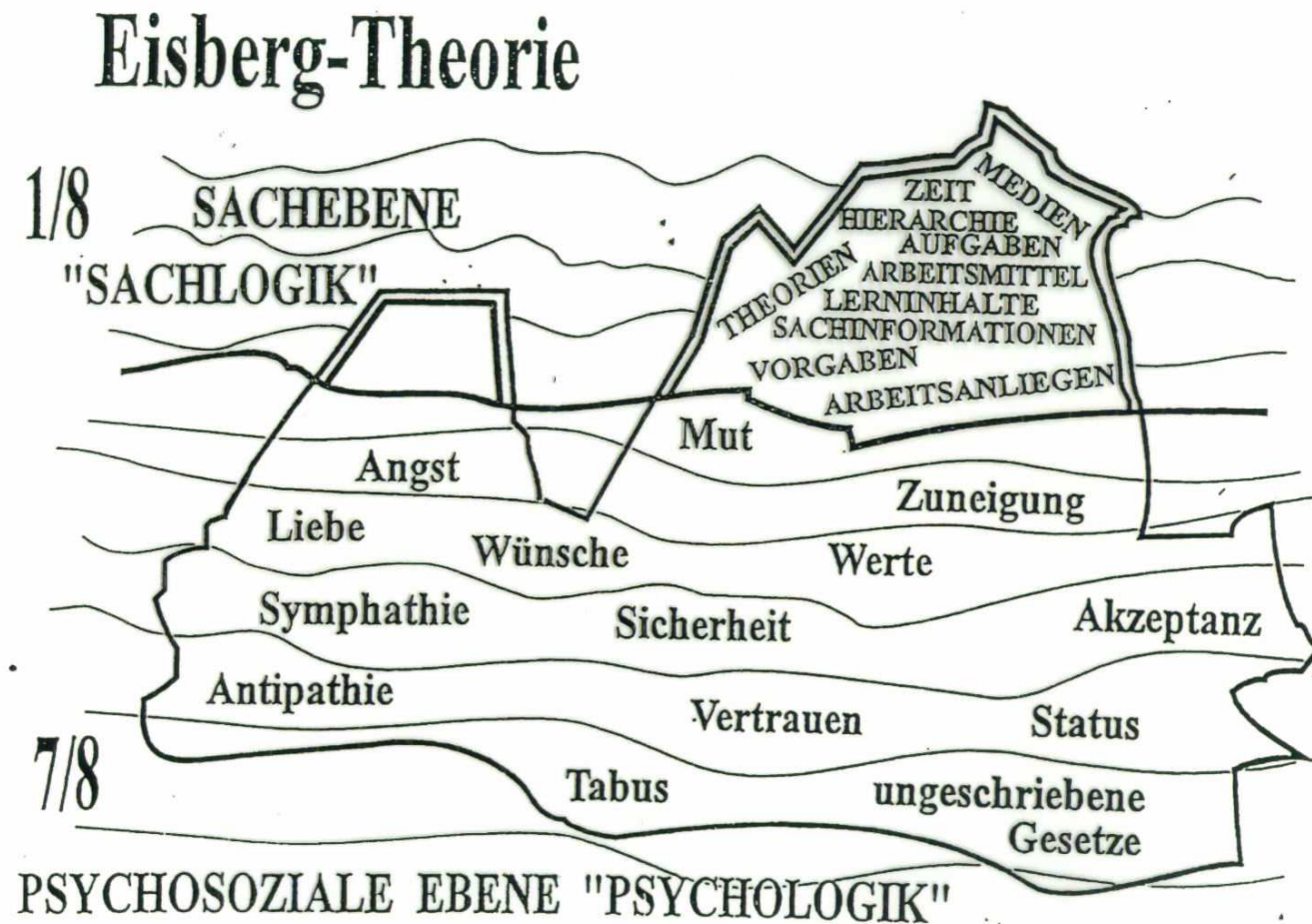
Grundregeln

- persönliche Vorstellung, auch mit Funktion
- formelle Anrede mit Namen
- Empathie
- Verbundenheit
- Beziehungsaufbau
- personenadaptiert / individuell
- Bedeutung der Worte und des Verhaltens
(*Rampenlicht*)

Rhetorische Einflussfaktoren in allen Kommunikationssituationen

- Gestik
- Mimik
- Blickkontakt
- Körperhaltung
- äußere Erscheinung
- Lautstärke / Aussprache / Betonung

Eisberg-Theorie



Besonderheiten rettungsdienstlicher Kommunikationssituationen

- Anonymität
- kurzzeitiger Kontakt
- eigene Belastung
- Kranker / Patient meist unbekannt
- Fragen / Ängste des Patienten

Faktoren erfolgreicher Gesprächsführung

- Sender-Empfänger-Ebene
- Rhetorik
- Zuhören
- Interesse am Patienten
- Feedback

Fragetechnik

- klar / unmissverständlich
- richtigen Zeitpunkt wählen
- dient dem Gesprächsziel
- bringt das Gespräch weiter
- fördert die Kommunikation
- läßt Empathie erkennen

"Wer fragt, ist ein Narr für eine Minute, wer nicht fragt, bleibt ein Narr für immer."

Störende Äußerungen in Gesprächen

- VERHARMLOSEN: „So schlimm ist das doch gar nicht.“
- VERALLGEMEINERN: „Sie nörgeln ständig.“
- MORALISIEREN: „Sie sollten sich zusammennehmen.“
- BESSERWISSEN: „Ich hab‘s Ihnen gleich gesagt.“
- GEDANKENLESEN: „Ich weiß schon, was Sie jetzt denken.“
- FLOSKELN: „Es hat halt jeder so seine Probleme.“
- ABWERTEN: „Sie scheinen das nie zu verstehen.“
- NICHT ZU WORT KOMMEN LASSEN

Arten des Zuhörens

- "Ich verstehe"-Zuhören
 - ☐ Sprechauftakt, Pseudozuhören – "Ich verstehe", "Ja, ja, haben Sie Recht..."
- aufnehmendes Zuhören
 - ☐ Aufmerksamkeit hör- / sichtbar machen, kommentierender Blickkontakt – "mhm", "so", "ja"
- umschreibendes Zuhören
 - ☐ soeben Gehörtes mit eigenen Worten widerspiegeln, kontrollierter Dialog
- aktives Zuhören
 - ☐ in Worte fassen, was gefühlsmäßig in den Äußerungen des anderen mitschwingt (Gefühlswidergabe)

Problemaspekte

- der zeitliche Rahmen
- äußere Störungen
- differierende Erwartungen zwischen den Gesprächspartnern
- Gesprächseinstieg und äußere Bedingungen
- Gesprächsunterbrechung / Gesprächsende
- Gefühlsausbrüche
- Stimmungslage des Kollegen / Patienten
- Antworten wie gewünscht
(*Induktion von Antworten*)

Kritikgespräch

- Eröffnung
- Selbstreflexion
- Sachschilderung
- Analyse
- Problemlösung / Zielvereinbarung
- Abschluss / Ausblick

Zeit für Ihre Fragen



***- l i c h e n
D a n k***

für die Aufmerksamkeit