

# Inhaltsverzeichnis

|   |    |
|---|----|
| <b>Vorwort und Danksagung</b> .....   | 13 |
| <b>Didaktische Struktur des Buches</b> .....  | 17 |
| <b>Teil I Theoretische Grundlagen kommunikativer Kompetenzen in der Physiotherapie</b> .....              | 19 |
| <b>1 Sprache und Professionalität in der Physiotherapie</b> .....   | 21 |
| <i>Claudia Sciborski</i>  |    |
| 1.1 Sprachlosigkeit und rechtlicher Status der Physiotherapie .....                                       | 22 |
| 1.2 Sprache und Professionalisierung .....  | 24 |
| 1.2.1 Profession .....  | 25 |
| 1.2.2 Professionalisierung .....  | 26 |
| 1.2.3 Professionalität (Handlungsebene) .....   | 26 |
| 1.3 Zusammenfassung .....   | 27 |
| <b>2 Kommunikation in der Aus-, Weiterbildung und deutschsprachigen Literatur</b> .....                   | 29 |
| 2.1 Kommunikative Kompetenzen in der Ausbildung .....   | 29 |
| <i>Silke Becker</i>   |    |
| 2.1.1 Eine Untersuchung zur kommunikativen Kompetenz in der Physiotherapieausbildung in Deutschland ..... | 30 |
| 2.1.2 Ergebnisse der Untersuchung .....   | 31 |
| 2.1.3 Diskussion .....  | 35 |
| 2.2 Kommunikative Kompetenzen in der Weiterbildung .....  | 36 |
| <i>Silke Becker</i>   |    |
| 2.2.1 Einleitung .....  | 36 |
| 2.2.2 Fragestellung, Stichprobe, Fragebogen .....   | 37 |
| 2.2.3 Ergebnisse .....  | 38 |
| 2.2.4 Diskussion .....  | 40 |
| 2.3 Das Thema Kommunikation in der deutschsprachigen physiotherapeutischen Fachliteratur .....            | 41 |
| <i>Nicole Beil</i>  |    |
| 2.3.1 Einleitung .....  | 41 |
| 2.3.2 Die Suchstrategie .....   | 42 |
| 2.3.3 Die Ergebnisse .....  | 42 |
| 2.4 Diskussion .....  | 46 |

|   |    |
|---|----|
| <b>3 Einführung in die Kommunikationswissenschaften</b>                       | 47 |
| Matthias Elzer  |    |
| 3.1 Was ist Kommunikation?  | 49 |
| 3.1.1 Das Sender-Empfänger-Modell der dialogischen Kommunikation              | 50 |
| 3.1.2 Definitionen von Kommunikation und Interaktion                          | 52 |
| 3.1.3 Kommunikationsmissverständnisse   | 55 |
| 3.1.4 Kommunikation und Bezug zum physiotherapeutischen Handeln               | 56 |
| 3.1.5 Verbale und nonverbale Kommunikation                                    | 56 |
| 3.1.6 Körperkontakt und Distanzzonen in der Physiotherapie                    | 58 |
| 3.2 Was sind Kompetenzen?   | 60 |
| 3.2.1 Definition: Kompetenz   | 60 |
| 3.2.2 Sind Kompetenzen «angeboren» oder erlernbar?                            | 61 |
| 3.2.3 Die professionelle Handlungskompetenz und die vier Basiskompetenzen     | 62 |
| 3.3 Was sind kommunikative Kompetenzen?                                       | 65 |
| 3.3.1 Die Ebene der kommunikativen Kompetenzen                                | 66 |
| 3.3.2 Eine Ethik der Patientenkommunikation                                   | 67 |
| 3.3.3 Zum Erwerb kommunikativer Fähigkeiten                                   | 69 |
| 3.3.4 Verschiedene Niveaus der kommunikativen Kompetenz                       | 69 |
| 3.3.5 Nachtrag: «Schlüsselqualifikationen», «Soft Skills», «Tools»            | 69 |
| 3.4 Zusammenfassung   | 70 |
| <b>4 Menschliche Kommunikation und ihre Bezugswissenschaften</b>              | 73 |
| Matthias Elzer  |    |
| 4.1 Anthropologische Aspekte der Kommunikation                                | 73 |
| 4.1.1 Das Begrüßungsritual  | 74 |
| 4.1.2 Sprechen und Sprache  | 74 |
| 4.2 Soziologische Aspekte der Kommunikation                                   | 75 |
| 4.2.1 Soziolinguistik: Sprache und Macht                                      | 75 |
| 4.2.2 Die informierte Gesellschaft: Information, Gesellschaft und Weltpolitik | 76 |
| 4.2.3 Der mündige Patient: Partizipation und Kommunikation                    | 77 |
| 4.3 Psychologische Aspekte der Kommunikation                                  | 79 |
| 4.3.1 Wahrnehmung und Kommunikation   | 79 |
| 4.3.2 Bewusstsein und Kommunikation   | 82 |
| 4.3.3 Entwicklung und Kommunikation   | 83 |
| 4.4 Zusammenfassung   | 86 |
| <b>5 Vier wissenschaftliche Konzepte der therapeutischen Gesprächsführung</b> | 87 |
| 5.1 Der Beitrag der Psychoanalyse zur Kommunikation                           | 88 |
| Matthias Elzer  |    |
| 5.1.1 Das Unbewusste  | 89 |
| 5.1.2 Die Regression des Patienten  | 91 |
| 5.1.3 Die Übertragung   | 92 |
| 5.1.3.1 Die Übertragung des Patienten   | 93 |
| 5.1.3.2 Die eigene Übertragung des Therapeuten                                | 95 |
| 5.1.4 Die Gegenübertragung des Therapeuten                                    | 95 |
| 5.1.4.1 Die Reflexion der Übertragung und Gegenübertragung                    | 97 |

|          |   |            |
|----------|---|------------|
| 5.1.5    | Die Asymmetrie der professionellen Gesprächssituation .....   | 98         |
| 5.1.6    | Der Nutzen der Psychoanalyse für die Kommunikation .....  | 98         |
| 5.2      | Der Beitrag der Lerntheorie zur Kommunikation .....   | 99         |
|          | <i>Matthias Elzer</i>   |            |
| 5.2.1    | Lernen .....  | 99         |
| 5.2.2    | Der Behaviorismus .....   | 102        |
| 5.2.2.1  | Klassische Konditionierung nach Iwan Pawlow (1927) .....  | 102        |
| 5.2.2.2  | Operante Konditionierung nach Burrhus F. Skinner (1938) .....   | 104        |
| 5.2.2.3  | Lernen am Modell nach Albert Bandura (1971) .....   | 107        |
| 5.2.3    | Der Kognitivismus .....   | 107        |
| 5.2.3.1  | Die funktionale Verhaltensanalyse .....   | 108        |
| 5.2.4    | Behaviorismus, Kognitivismus und die Kommunikation .....  | 109        |
| 5.2.4.1  | Patientenedukation .....  | 110        |
| 5.2.4.2  | Massenkommunikation und Gesundheitsaufklärung .....   | 111        |
| 5.2.5    | Der Nutzen der Lerntheorie für die Kommunikation .....  | 112        |
| 5.3      | Der Beitrag der Humanistischen Psychologie zur Kommunikation .....  | 112        |
|          | <i>Claudia Sciborski</i>  |            |
| 5.3.1    | Die Klientenzentrierte Gesprächsführung nach Carl Rogers .....  | 113        |
| 5.3.1.1  | Grundannahmen der Klientenzentrierten Gesprächsführung .....  | 113        |
| 5.3.1.2  | Drei Basisvariablen als Grundhaltung des Beraters .....   | 115        |
| 5.3.1.3  | Der Beratungsprozess nach Rogers .....  | 118        |
| 5.3.2    | Einschätzung und Zusammenfassung .....  | 119        |
| 5.4      | Der kommunikationstheoretische Beitrag .....  | 120        |
|          | <i>Claudia Sciborski</i>  |            |
| 5.4.1    | Anmerkungen zum systemtheoretischen Ansatz .....  | 120        |
| 5.4.2    | Der konstruktivistische Ansatz .....  | 121        |
| 5.4.3    | Die menschliche Kommunikation nach Paul Watzlawick .....  | 122        |
| 5.4.3.1  | Die fünf Axiome der Kommunikation und ihre Störungen .....  | 124        |
| 5.4.4    | Kritische Zusammenfassung .....   | 132        |
| 5.4.5    | Angewandte Kommunikationstheorie: Das Kommunikationsmodell<br>von Friedemann Schulz von Thun (1981, 2007) ..... | 134        |
|          | <i>Matthias Elzer, Claudia Sciborski</i>  |            |
| 5.4.5.1  | Die vier Seiten des Nachrichtenquadrates .....  | 134        |
| 5.4.5.2  | Die vier «Ohren des Empfängers» .....   | 136        |
| 5.4.5.3  | Andere Metaphern des Modells .....  | 137        |
| 5.4.5.4  | «Entstörungen» durch Metakommunikation .....  | 137        |
| 5.4.5.5  | Kritische Schlussbemerkung .....  | 138        |
| <b>6</b> | <b>Kommunikation in Gruppen .....</b>   | <b>139</b> |
|          | <i>Matthias Elzer</i>   |            |
| 6.1      | Kommunikation als Mehrpersoneninteraktion .....   | 140        |
| 6.1.1    | Gruppendynamische Grundbegriffe .....   | 140        |
| 6.1.2    | Das Verhältnis von Individuum und Gruppe zueinander .....   | 141        |
| 6.1.3    | Zur Entstehung von Gruppen .....  | 142        |
| 6.1.4    | Rollen und Strukturen in der Gruppe .....   | 143        |
| 6.1.4.1  | Gruppen ohne Leitung? .....   | 146        |
| 6.1.5    | Regression und Suggestibilität in Gruppen und Massen .....  | 147        |
| 6.1.6    | Kommunikation in Klein- und Großgruppen .....   | 148        |

|                |  |            |
|----------------|--|------------|
| 6.2            | Gruppenarbeit mit der Moderationsmethode .....                               | 149        |
| 6.3            | Zusammenfassung .....  | 150        |
| <b>7</b>       | <b>Interkulturelle Kommunikation .....</b>                                   | <b>151</b> |
|                | <i>Matthias Elzer</i>  |            |
| 7.1            | Das Fremde und die Kommunikation .....                                       | 151        |
| 7.2            | Interkulturelle Kommunikation mit Migranten .....                            | 153        |
| 7.2.1          | Migration in Deutschland .....   | 153        |
| 7.2.2          | Generationen, Assimilation und Integration .....                             | 154        |
| 7.2.3          | Gesundheitsrisiken und spezifische Barrieren .....                           | 155        |
| 7.2.4          | Interkulturelle Kompetenz in der Physiotherapie .....                        | 157        |
| 7.3            | Zusammenfassung .....  | 158        |
| <b>8</b>       | <b>Setting und professionelle therapeutische Beziehung .....</b>             | <b>159</b> |
|                | <i>Matthias Elzer</i>  |            |
| 8.1            | Definition: Setting .....  | 159        |
| 8.2            | Wesen und Ethik der therapeutischen Beziehung .....                          | 160        |
| 8.2.1          | Vertraulichkeit und Datenschutz .....  | 161        |
| 8.3            | Patientenorientierung versus Krankheitsorientierung .....                    | 162        |
| 8.4            | Die Bedeutung der personalen Beziehung in der Therapie .....                 | 163        |
| 8.4.1          | Die körpernahe Beziehung in der Physiotherapie .....                         | 164        |
| 8.4.2          | Der Therapeut als Teil eines «ideellen Gesamttherapeuten» .....              | 164        |
| 8.4.3          | Problem Therapeutenwechsel .....   | 165        |
| 8.4.4          | Therapeutische Beziehung als «Kundenbeziehung» .....                         | 165        |
| 8.4.5          | Therapeutische Beziehung als «Klientenbeziehung» .....                       | 166        |
| 8.5            | Persönlichkeitsstile und Kommunikation .....                                 | 167        |
| 8.6            | Die partnerschaftliche Grundhaltung in der Physiotherapie .....              | 170        |
| 8.7            | Die Asymmetrie der therapeutischen Beziehung .....                           | 172        |
| 8.8            | «Para-Kommunikation» und professionelle Kommunikation .....                  | 172        |
| 8.9            | Zusammenfassung .....  | 174        |
| <b>Teil II</b> | <b>Zur Praxis kommunikativer Kompetenzen in der<br/>Physiotherapie .....</b> | <b>175</b> |
| <b>9</b>       | <b>Techniken der Gesprächsführung .....</b>                                  | <b>177</b> |
|                | <i>Matthias Elzer</i>  |            |
| 9.1            | Techniken und Setting .....  | 177        |
| 9.1.1          | Ethische Aspekte der Gesprächstechnik .....                                  | 178        |
| 9.2            | Einzelne Gesprächstechniken .....  | 179        |
| 9.2.1          | Offenes Gespräch versus Befragung .....                                      | 180        |
| 9.2.2          | Befragung, Exploration .....   | 180        |
| 9.2.2.1        | Unprofessionelle Fragen und Aussagen .....                                   | 182        |
| 9.2.2.2        | Warum mit Fragen sparsam umgehen? .....                                      | 182        |
| 9.2.2.3        | Das «Sokratische Fragen» .....   | 183        |
| 9.2.3          | Zuhören, aktives Zuhören .....   | 183        |

|           |   |     |
|-----------|---|-----|
| 9.2.4     | Pausen und Schweigen im Gespräch .....  | 185 |
| 9.2.4.1   | Patienten mit traumatischen Erfahrungen .....                                 | 186 |
| 9.2.5     | Paraphrasieren oder Spiegeln .....  | 186 |
| 9.2.6     | Inhalte ansprechen .....  | 186 |
| 9.2.6.1   | Kognitive Inhalte ansprechen .....  | 187 |
| 9.2.6.2   | Emotionale Inhalte ansprechen .....   | 187 |
| 9.2.7     | Nonverbales Verhalten ansprechen .....  | 188 |
| 9.2.8     | Konfrontieren .....   | 188 |
| 9.2.9     | Sondieren .....   | 189 |
| 9.2.10    | Klarifizieren .....   | 189 |
| 9.2.11    | Deuten .....  | 190 |
| 9.3       | Innere Struktur eines Gesprächsverlaufs: Der «Dreischritt» .....              | 190 |
| 9.4       | Gesprächsführung in einer Erstuntersuchung .....                              | 192 |
| 9.5       | Schlussbemerkung .....  | 193 |
| <b>10</b> | <b>Transkription einer Erstuntersuchung in der Physiotherapie</b> .....       | 195 |
|           | <i>Nicole Rechlin, Patricia Godehardt</i>                                     |     |
| 10.1      | Vorbemerkung .....  | 195 |
| 10.2      | Ein Beispiel aus der Praxis: Verbatimprotokoll einer Erstuntersuchung .....   | 196 |
| 10.3      | Graphische Darstellung der Gesprächsstruktur .....                            | 206 |
| <b>11</b> | <b>Vereinbarungen von Therapiezielen in der Physiotherapie</b> .....          | 207 |
|           | <i>Stephana Howe-Flock</i>  |     |
| 11.1      | Ziele und Partizipation .....   | 207 |
| 11.2      | Theoretische Grundlagen von Zielsetzungsvereinbarungen .....                  | 208 |
| 11.2.1    | Strukturelle Ebene von Zielsetzungskriterien .....                            | 209 |
| 11.2.1.1  | Zielhierarchie .....  | 209 |
| 11.2.1.2  | Bestimmung des Schwierigkeitsgrads .....                                      | 209 |
| 11.2.1.3  | Klärung von Funktionalität und Messbarkeit .....                              | 210 |
| 11.2.1.4  | Festlegung eines Zeitrahmens .....  | 210 |
| 11.3      | Kriterien der Zielsetzung auf der Beziehungsebene .....                       | 211 |
| 11.3.1    | Prozesskriterien für Partizipationsebene .....                                | 211 |
| 11.3.2    | Mittel zur partnerschaftlichen Beziehungsgestaltung .....                     | 212 |
| 11.4      | Umsetzung in die Praxis .....   | 214 |
| 11.4.1    | Ein klinisches Beispiel .....   | 216 |
| <b>12</b> | <b>Nonverbale Kommunikation und Interaktion – Eine klinische Vignette</b> ... | 221 |
|           | <i>Ute Guckes-Elzer</i>   |     |
| 12.1      | Einleitung .....  | 221 |
| 12.2      | Eine klinische Vignette .....   | 223 |
| 12.3      | Schlussbemerkung .....  | 225 |
| <b>13</b> | <b>Zur Kommunikation mit «schwierigen» Patienten</b> .....                    | 227 |
|           | <i>Matthias Elzer</i>   |     |
| 13.1      | Was heißt «schwierig»? .....  | 227 |
| 13.2      | Schwierigkeiten auf der Ebene Patient .....                                   | 228 |
| 13.2.1    | Die Krankheit und das Kranksein .....   | 228 |
| 13.2.2    | Komorbidität mit seelischen Störungen .....                                   | 229 |

|           |   |            |
|-----------|---|------------|
| 3.2.2.1   | Der Krankheitsgewinn  | 230        |
| 13.2.3    | Die Persönlichkeit des Patienten                                    | 231        |
| 3.2.3.1   | Geringe Motivation, Widerstände                                     | 231        |
| 3.2.3.2   | Der geschickte Patient  | 232        |
| 13.3      | Schwierigkeiten auf der Ebene Krankheit                             | 232        |
| 13.3.1    | Krankheitsorientierung versus Patientenorientierung                 | 232        |
| 13.4      | Schwierigkeiten auf der Ebene Physiotherapeut                       | 233        |
| 13.5      | Schwierigkeiten auf der Ebene Institution                           | 234        |
| 13.6      | Schwierigkeiten auf der Ebene Arzt                                  | 235        |
| 13.6.1    | Interdisziplinäre Kommunikation                                     | 235        |
| 13.7      | Schwierigkeiten auf der Ebene Gesundheitssystem                     | 235        |
| 13.8      | Umgang mit Konflikten   | 236        |
| 13.8.1    | Methoden der Konfliktlösung   | 236        |
| 13.9      | Schlussbemerkung  | 237        |
| <b>14</b> | <b>Zur Interaktion mit chronischen Schmerzpatienten</b>             | <b>239</b> |
|           | <i>Marjan Laekeman</i>  |            |
| 14.1      | Einleitung  | 239        |
| 14.2      | Das Problem des nicht spezifischen chronischen Rückenschmerzes      | 240        |
| 14.3      | Einfluss von Kognition und Emotionen auf die Beschwerden            | 241        |
| 14.4      | Einfluss der Einstellung des Therapeuten                            | 243        |
| 14.5      | Möglichkeiten, einige Störfaktoren aufzudecken                      | 245        |
| 14.6      | Fazit   | 248        |
| <b>15</b> | <b>Kommunikation und Interaktion mit behinderten Patienten</b>      | <b>249</b> |
|           | <i>Kathrin Konopka</i>  |            |
| 15.1      | Einleitung  | 249        |
| 15.2      | Was ist Behinderung?  | 249        |
| 15.3      | Kommunikation und Interaktion mit Behinderten in der Physiotherapie | 251        |
| 15.3.1    | Einige Empfehlungen für den therapeutischen Umgang                  | 251        |
| 15.4      | Die Haltung des Physiotherapeuten                                   | 254        |
| 15.5      | Eine Aufgabe der Physiotherapieausbildung                           | 255        |
| <b>16</b> | <b>Beratung in der Physiotherapie</b>                               | <b>257</b> |
|           | <i>Dörte Maren Hofmann-Kock, Mary Petersen</i>                      |            |
| 16.1      | Was ist Beratung?   | 257        |
| 16.2      | Beratung von Patienten  | 258        |
| 16.2.1    | Beratungsthemen in der Physiotherapie                               | 260        |
| 16.2.2    | Formen von Beratung   | 260        |
| 16.2.3    | Der Prozess der Beratung  | 264        |
| 16.2.4    | Vorbereitung eines Beratungsgesprächs                               | 265        |
| 16.2.5    | Ablauf eines Beratungsgesprächs                                     | 265        |
| 16.2.6    | Nachbereitung eines Beratungsgesprächs                              | 267        |
| 16.2.7    | Störfaktoren und Grenzen der Beratung                               | 267        |
| 16.3      | Beratung unter Kollegen   | 268        |
| 16.3.1    | Die Methode der «Kollegialen Beratung»                              | 269        |
| 16.3.2    | Fallbezogene Teambesprechung  | 271        |
| 16.3.3    | Grenzen der Beratung im Team und der interdisziplinären Beratung    | 271        |

|  |     |
|--|-----|
| <b>17 Zum Erwerb kommunikativer Kompetenzen in der Physiotherapie</b> .....                                  | 273 |
| 17.1 Methoden des Kompetenzerwerbs .....   | 273 |
| <i>Antonia Stieger</i>   |     |
| 17.2 Übung an «standardisierten Patienten» .....   | 274 |
| 17.3 «Objective Structured Clinical Examination» (OSCE) .....  | 274 |
| 17.4 Zur Problematik des Rollenspiels .....  | 276 |
| 17.5 Der reale Patient .....   | 277 |
| 17.6 Feedback und Reflexion .....  | 278 |
| 17.7 Zusammenfassung der Methoden .....  | 278 |
| 17.8 Der Erwerb kommunikativer Kompetenzen am Beispiel des<br>Physiotherapie-Studiums in Fulda/Marburg ..... | 279 |
| <i>Matthias Elzer</i>  |     |
| 17.8.1 Theoretische Grundlagen zum Erwerb kommunikativer Kompetenzen .....                                   | 279 |
| 17.8.2 Praktische Übungen zum Erwerb kommunikativer Kompetenzen .....  | 282 |
| 17.8.3 Weiterentwicklung kommunikativer Kompetenzen nach dem Studium .....                                   | 284 |
| 17.9 Schlussbemerkung .....  | 285 |
| <br><b>18 Interdisziplinäre Zusammenarbeit – am Beispiel</b>   |     |
| <b>«Gesundheitszentrum Böttgerstraße, Frankfurt»</b> .....   | 287 |
| <i>Ute Guckes-Elzer</i>  |     |
| 18.1 Das Konzept und seine Modifikationen .....  | 287 |
| 18.2 Interdisziplinäre Zusammenarbeit .....  | 288 |
| 18.3 Schlussbetrachtung .....  | 289 |
| <br><b>Literaturverzeichnis</b> .....  | 291 |
| <br><b>Autorenverzeichnis</b> .....  | 302 |
| <br><b>Sachwort- und Personenverzeichnis</b> .....   | 306 |