

Susann Theresa Braun
Kommunikation ist Teil der Heilung

Susann Theresa Braun

Kommunikation ist Teil der Heilung

Arzt und Patient
als Partner

1. Auflage 2015

Verlag Via Nova, Alte Landstr. 12, 36100 Petersberg

Telefon: (06 61) 6 29 73

Fax: (06 61) 96 79 560

E-Mail: info@verlag-vianova.de

Internet: www.verlag-vianova.de

Umschlaggestaltung: Guter Punkt, München

Satz: Sebastian Carl, Amerang

Druck und Verarbeitung: C.H. Beck, 86720 Nördlingen

© Alle Rechte vorbehalten

ISBN 978-3-86616-319-5

Widmung

Dieses Buch möchte ich meinen geliebten Eltern widmen.

Meinem Vater gelang es, mit seinem realistischen Blick für Situationen und mit seiner Authentizität und Empathie die Herzen seiner Patienten zu erreichen.

Diese Prägung durch mein Elternhaus ist auch in dieses Buch mit eingeflossen.

Inhalt

Einführung	9
1. Bewusstsein für Heilung	15
2. Aspekte einer ganzheitlichen Kommunikation zwischen Arzt/Therapeuten und Patienten	21
3. Unsicherheit, Missverständnisse und Ängste in der therapeutischen Kommunikation	39
4. Der Nocebo-Effekt in Wort, Sprache und Kommunikation	51
5. Der Placebo-Effekt in Wort, Sprache und Kommunikation	68
6. Wie kann der Patient den Arzt/Therapeuten bei seiner Heilung unterstützen?	76
7. Wie können Arzt/Therapeut und sogenannter „schwieriger Patient“ Partner werden?	94
8. Wie kann der Arzt/Therapeut den Patienten unterstützen?	100
9. Schenken Sie mir Zeit	118
10. Können Arzt und Patient Partner werden?	123
Anhang	131
Schlussworte	140
Literaturhinweise	141

Einführung

Warum ist authentische, positive Sprache für die Heilung so wichtig?

„Bittet, so wird Euch gegeben,
suchet, so werdet Ihr finden,
klopft an, so wird Euch aufgetan,
denn ein jeder, der fragt, empfängt,
und wer sucht, der findet,
und für den, der anklopft, soll geöffnet werden.“

MATTHÄUS 7,7

Diese wenigen Zeilen aus der Bibel können uns vermitteln, dass es an uns selbst liegt, gehört und mit unseren Bedürfnissen wahrgenommen zu werden. Denn wenn wir für unser Gegenüber offen sind, dann öffnet es sich auch für uns.

Die „authentische, positive Sprache“ (s.a. „Achte auf das, was du sagst – Das Geheimnis der richtigen Wortwahl.“, Via Nova Verlag 2012) kann die Kommunikation zwischen Arzt/Therapeuten und Patienten grundlegend ändern.

Ein Hierarchiedenken ist unnötig, wo beide Gesprächspartner auf Augenhöhe miteinander kommunizieren.

Sprache ist **das** Transportmittel für die Diagnose und gleichzeitig das wichtigste Bindeglied zwischen Arzt/Therapeuten, medizinischem Personal und den Patienten.

Die Worte, die Sprache, die gesamte Kommunikation, egal ob verbal oder nonverbal, entscheiden darüber, wie eine Dia-

gnose aufgenommen wird. Es gibt ja nicht nur die Diagnose: „Sie sind gesund!“.

Gerade bei ungunstigen Erkenntnissen über den Gesundheitszustand sind Arzt und Patient besonders gefordert.

Die Wortwahl, die Achtsamkeit für den Patienten, die gegenseitige Wertschätzung und vor allem die Authentizität des Übermittlers entscheiden darüber, wie die Diagnose aufgenommen wird. Dies alles sind Faktoren, die sich dann auf den Heilungsprozess auswirken.

Ich möchte gerne Patienten, Ärzte/Therapeuten/Heilpraktiker und medizinisches Personal unterstützen und anregen, ihre Sprache zum Wohle des Heilungsprozesses zu überprüfen und sich für die Feinheiten der Kommunikation zu sensibilisieren und zu öffnen, denn:

„Der Unterschied zwischen
dem richtigen Wort und dem beinahe richtigen
ist derselbe Unterschied wie zwischen
einem Blitz und einem Glühwürmchen.“

MARK TWAIN

Wenn sich alle als Partner wahrnehmen und ebenso handeln, das heißt auch die Wichtigkeit des Einzelnen im Heilungsprozess sehen, wenn jeder sich bemüht, sich in den anderen einzufühlen, also empathisch ist, bekommt Heilung eine zusätzliche kraftvolle Unterstützung.

Nach den ersten Impulsen und Aufzeichnungen zu diesem Buch reifte in mir die Idee, unterschiedliche Fragebögen für Patienten und medizinisches Team zu entwerfen. Sie hatten keinen wissenschaftlichen Anspruch und sollten lediglich meiner Stoffsammlung dienen. Ich habe von sehr vielen Teil-

nehmenden viele positive Rückmeldungen bekommen und die motivierende Bestätigung, wie wichtig dieses Thema doch ist.

Ja, wie komme ich überhaupt zu dieser Thematik?

Bereits mit 5 Jahren „bereicherte“ ich zeitweise das Wartezimmer meines Vaters, er war Allgemeinarzt in Bamberg, mit meinem kindlichen Elan, wenn meine Mutter kurzfristig in der Praxis einspringen musste. Die Patienten und ich waren uns einig: Du übernimmst einmal die Praxis deines Vaters. (Fränkischer Originalton: „Du übernimmst fei die Braxis von deem Babba“.)

Davon war ich auch so lange überzeugt, bis mein 10 Jahre älterer Bruder Medizin studierte und somit das Erbe unseres Vaters antrat. Parallel dazu begeisterte ich mich für die Germanistik.

So studierte ich nach dem Abitur Deutsch und Erdkunde für das Lehramt.

Nach dem Staatsexamen kam die Zeit der Familiengründung. Nach einigen persönlichen Herausforderungen des Lebens wusste ich: Ich möchte und „muss“ unbedingt therapeutisch arbeiten.

Seit 1998 bin ich Heilpraktikerin für Psychotherapie und habe in Rosenheim eine eigene Praxis.

Ungefähr 2007 habe ich mich an meine germanistischen Wurzeln erinnert und Schulungen, wie ich es anfangs nannte, zur **achtsamen, positiven Sprache** entwickelt. Dieser Bereich der Sprache war mir schon immer besonders wichtig.

Im weiteren Verlauf habe ich den Begriff **authentische, positive Sprache** geprägt und diesen in mein erstes Buch, („Achte auf das, was du sagst – Das Geheimnis der richtigen Wortwahl“) eingebunden.

Mein Bruder war es, der mich im Herbst 2012 zu meinen ursprünglichsten Wurzeln zurückbrachte. Er schickte mir die

ersten Auszüge aus Foren zum Thema „Nocebo“ mit dem Kommentar: „Da werden die Inhalte deines Buches jetzt auch thematisiert.“

Schnell war mir klar, mich bei meinen Seminaren zur Sprache erst einmal für den medizinischen und den pädagogischen Bereich zu spezialisieren.

Ich sehe mich als Vermittlerin, Aufdeckerin, Samenlegerin des Bewusstseins für die Psychologie der Sprache, damit so Heilung und Harmonie auch auf dieser Ebene möglich sind.

In diesem Sinne möchte ich Ihr Bewusstsein öffnen, Ihre sprachliche Kreativität anregen und Möglichkeiten aufzeigen, wie Sie durch oder mit Sprache – also mit den richtigen Worten – als Therapeut im weitesten Sinne noch umfassender und direkter zur Heilung Ihrer Patienten beitragen können bzw. sich selbst als Patient unterstützen können.

Ach ja, wenn ich wegen der Einfachheit und besseren Übersichtlichkeit in der Folge den Begriff „Therapeut“ verwende, dann meine ich alle, die an dem therapeutischen Prozess der Heilung Anteil haben. Der Begriff bezieht sich für mich also gleichermaßen auf alle ärztlichen und nichtärztlichen Therapeuten, Heilpraktiker sowie das medizinische Fachpersonal, männlichen und weiblichen Geschlechts.

Der medizinische Alltag fordert immer mehr strukturiertes Handeln. Er ist in vielen Fachrichtungen stark auf Problemstellungen und die Diagnose fixiert. Der Mensch an sich gerät dadurch manchmal in den Hintergrund.

Wenn Sie Medizinstudenten befragen, warum sie dieses Studium aufgenommen haben, dann werden viele antworten, dass sie gerne Menschen helfen möchten. Im Verlauf des Studiums lernen sie aber immer mehr, Menschen naturwissenschaftlich in Werte, Zahlen und Krankheiten einzuteilen, um ihnen zu helfen. Selbst bei Heilpraktikern nimmt die „Geräte-

medizin“ immer mehr Raum ein. Die Person als Ganzes wird dadurch oftmals nicht mehr gesehen.

Die Diagnoseverfahren wurden und werden immer mehr perfektioniert. Die für den Patienten entscheidende Übermittlung findet durch die Sprache statt. Je nach Fachrichtung bzw. Persönlichkeit des Arztes/Therapeuten findet sie mehr oder weniger Beachtung.

Sprache und persönliche Ausstrahlung des Arztes/Therapeuten und der medizinischen Pflegekräfte sind es, die den Zugang zur Psyche des Patienten schaffen, welche ebenso einen großen Einfluss auf die Heilung hat. Leider wird dies immer wieder vernachlässigt.

Dieser Ratgeber möchte **alle Menschen** in den Mittelpunkt stellen – Ärzte/Therapeuten und Patienten gleichermaßen – denn alle leiden mehr oder weniger an der Situation, wie sie sich gerade im medizinischen Alltag zeigt.

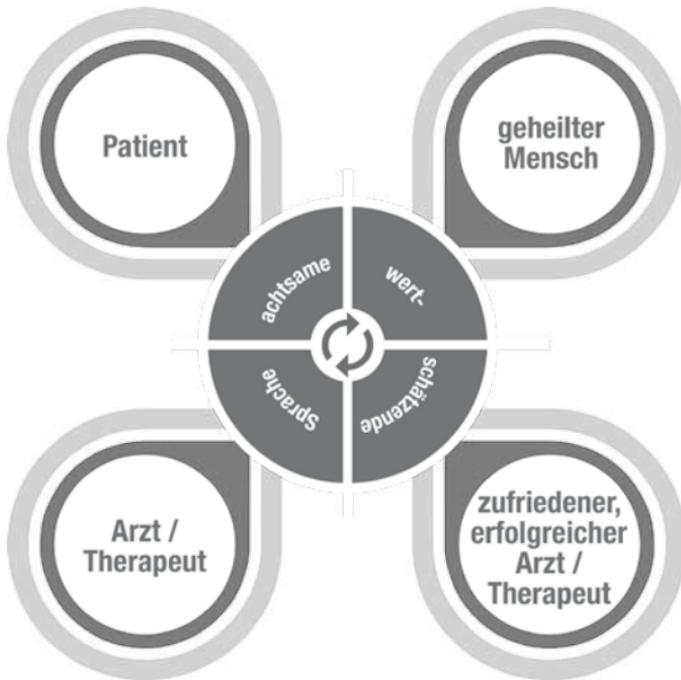
Ich möchte Bedürfnisse, Nöte und Frustrationen beider Seiten aufzeigen, um so mehr Verständnis und Wertschätzung (Empathie) füreinander zu wecken.

Bitte lesen Sie das Buch in Etappen! Haben Sie es immer griffbereit liegen (am Nachtkästchen, am Schreibtisch, am Couchtisch usw.) und lesen Sie bitte immer wieder „hinein“. So können die Inhalte dieses Ratgebers von Ihrem Unterbewusstsein (denn das meiste ist Ihnen ja unterbewusst völlig klar) Stück für Stück in Ihr aktives Bewusstsein wandern und sich dort festsetzen. Dadurch können Sie die Inhalte umsetzen und somit Ihre Kommunikation zum Positiven hin verändern.

Leider ist es auch normal, dass sich mit der Zeit alte Sprachmuster wieder einschleichen. Erst vor wenigen Tagen erzählte mir eine Patientin, die mein 1. Buch bereits vor 1 Jahr

gelesen hat und danach sehr auf ihre Sprache in der Familie geachtet und diese umgestellt hat, dass ihre 11-jährige Tochter sie darauf aufmerksam gemacht hat, dass sie wieder so wie früher redet. Ihr Kommentar dazu: „Ich muss unbedingt das Buch wieder einmal lesen und das Wissen auffrischen und aktivieren.“

In dem neuen Ratgeber liegt die hauptsächliche Aufmerksamkeit auf der Schulung des Bewusstseins für die achtsame, wertschätzende Sprache mit ihren besonderen Feinheiten, die Patienten und Ärzte/Therapeuten bei ihrer Kommunikation gleichermaßen unterstützen.



Wenn durch das neue Bewusstsein für Sprache nur ein einziger Patient in seiner Heilung unterstützt wird, dann haben wir alle gewonnen!

1.

Bewusstsein für Heilung

In diesem Buch schreibe ich immer wieder von Bewusstsein:

- etwas bewusst tun,
- sich etwas bewusstmachen usw.

Da es viele unterschiedliche und persönliche Definitionen dazu gibt, möchte darlegen, wie ich diesen Begriff verstehe.

Die für mich wichtigste Bedeutung ist das „**bewusste Sein**“.

Einfach ausgedrückt: Mit welcher Idee gehe ich an einen Sachverhalt heran? Welche Einstellung habe ich zu bestimmten Sachverhalten? Viele Menschen sind sich dessen gar nicht „bewusst“ und leben im schlimmsten Fall „dumpf“ (unbewusst) vor sich hin. Jetzt können Sie natürlich beginnen, darüber zu philosophieren, ob es nicht manchmal besser ist, nicht zu spüren, sich nicht bewusst zu sein, wie es Ihnen geht.

Da ich ein grundsätzlich positiv eingestellter Mensch bin – und davon gibt es glücklicher Weise noch viele andere Menschen – genügt es mir nicht, unbewusst zu leben. Ich möchte meinem Leben einen positiven Sinn geben und wissen, wo ich Dinge zum Positiven hin verändern kann. Wenn ich das Bewusstsein, in dem Fall auch Wissen, dafür habe, gelingt mir die Veränderung mit passenden Lösungsansätzen relativ leicht und schnell.

Zum „bewussten Sein“ gehört die Reflektion über das eigene Leben, in diesem Buch speziell über die eigene Sprechweise, Sprache und Kommunikation im ganzheitlichen Sinn. Bewusstsein hat etwas damit zu tun, Dinge wahrzunehmen, sie

mit eigenen Gefühlen zu beleben bzw. zu differenzieren und zu erkennen, wann Belange/Bedürfnisse von anderen Personen einfließen. Bewusstsein kann auch durch Vorstellungen, Gedanken oder Glauben bestimmt werden.

Ein Beispiel:

Seit ca. 12 Jahren habe ich im Treppenhauszugang zu meiner Praxis ein ca. 2x3 m großes Bild hängen. Es geschieht immer wieder, dass ich von Patienten, die schon seit Jahren zu mir kommen darauf angesprochen werde: „Oh, haben Sie ein neues Bild hier hängen?“ Es hat Jahre gedauert, bis sie das Bild „wahrgenommen“ haben, denn gesehen haben sie es durchaus schon länger. Doch von diesem Moment an nehmen sie das Bild immer „bewusst“ wahr.

Da wir von Eindrücken ständig überflutet werden – in der Neuzeit fast täglich stärker – nutzt unser Unterbewusstsein die Möglichkeit, Dinge aus dem Bewusstsein ganz einfach hinauszuerwerfen. Welch genialer Schachzug gegen Überlastung!

Nur leider fallen manchmal auch essentielle oder zumindest wichtige Dinge aus dem Raster, die besser im Bewusstsein bleiben sollten. Dies wird Ihnen vielleicht erst dann **bewusst**, wenn Sie das nächste Missverständnis aufgedeckt haben.

In diesem Buch bezieht sich die Bedeutung rund um „bewusst sein“ in erster Linie auf den Menschen, seine Sprache, seine Kommunikation, seine Gesundheit, sein „Sichfühlen“, das Bewusstsein für den Arzt/Therapeuten bzw. den Patienten.

Bewusstsein können Sie von vielen Seiten aus betrachten. Es hat unglaublich viele Schattierungen. Zusammen mit dem Unterbewusstsein hat es wohl den größten Anteil an der menschlichen Psyche.

Am leichtesten ist es, **starke** Gefühle bewusst wahrzunehmen. Das deutlichste negative Gefühl für Patienten ist sicherlich der Schmerz oder die Trauer. Schmerz oder Trauer, die Sie nicht mit Medikamenten betäuben, können Sie nur sehr schwer aus Ihrer Wahrnehmung, Ihrem Bewusstsein lösen. Positiv ausgedrückt ist starke Freude, wie sie z.B. Frischverliebte verspüren, kaum zu verbergen.

Bewusstsein ist vielleicht der umfassendste Aspekt unserer Persönlichkeit, unseres Menschseins. Der unterschiedliche Bewusstseinsgrad macht die Reife der Persönlichkeit aus. Ich kann Ihnen im Rahmen dieses Buches nur einige Anregungen vermitteln, weiter darüber zu philosophieren.

- ✓ **Für das Verständnis der Inhalte dieses Buches ist das Bewusstsein wichtig, dass Gesundheit nur durch Ordnung in Körper, Geist und Seele gelebt werden kann. Das bedeutet: Wenn wir gesund sind, dann leben wir in unserer inneren Ordnung. Ansonsten benötigen wir Hilfe eventuell durch Therapeuten, Therapien, medizinische Anwendungen oder Medikamente.**

- ✓ **Manchmal genügt es auch, wenn uns Menschen einfach nur zuhören, uns wahrnehmen, auf uns eingehen und uns wichtig nehmen – Menschen, die uns lieb und wichtig sind oder deren fachliche Kompetenz wir schätzen.**

Alle Therapien zielen darauf ab, disharmonische Schwingungen, die Krankheiten manifestieren, aufzulösen, um durch harmonische Schwingungen den Körper in seine natürliche Ordnung zu bringen.

Die Schulmedizin arbeitet mit Medikamenten, mit medizinischen Anwendungen oder bei Bedarf auch mit Operationen, durch die sie kranke Teile entfernt oder „korrigiert“.

Ganzheitliche oder spirituelle Therapien arbeiten mit den unterschiedlichsten feinstofflichen Verfahren.

Feinstoffliche Verfahren stellen sich in der Schwingung individuell auf den Patienten und dessen Erkrankung ein. Dadurch treten hierbei kaum Nebenwirkungen auf.

Medikamente arbeiten mit einer festgelegten Struktur.

Auch Worte, die Stimme, die Kommunikation als Ganzes haben eine bestimmte Schwingung, die Sie bewusst steuern können. Sicherlich kennen auch Sie das Sprichwort:

✓ **„Der Ton macht die Musik.“**

Gerade bei Gesprächen, die sich um Heilung drehen, kann die Unterscheidung zwischen sachlichem und empathischem Ton völlig andere Wirkungen auslösen.

Leider sind die Möglichkeiten, dies in einem Buch (außer Hörbuch) zu vermitteln, sehr begrenzt. Da kann ich Ihnen nur meine Seminare empfehlen.

Aber stellen Sie sich doch bitte folgenden Satz einmal mit sachlichem und einmal mit empathischem Ton vor: „Ich liebe dich!“

Nach meiner Erfahrung ist das Wichtigste an der Heilung das Bewusstsein, dass Heilung möglich ist. (Daran können sich Glauben und Wissen anschließen.) **Dieses Bewusstsein können Sie dann durch Worte weitergeben.**

✓ **Dabei ist ganz entscheidend, dass Arzt/Therapeut und Patient an die Heilung glauben bzw. darauf vertrauen.**

**Ich möchte ausdrücklich betonen,
dass auch die „geistige Unterstützung“
durch Familienmitglieder, Freunde
und Bekannte als große Kraft wirkt.**

In vielen Büchern, die sich mit Bewusstsein befassen und die Ihnen nahebringen wollen, wie Sie in Beruf und Privatleben erfolgreich sind, finden Sie folgende oder ähnliche Feststellungen:

- Leben Sie in dem Bewusstsein für Gesundheit und Sie sind gesund.
- Leben Sie in dem Bewusstsein für Wunder und Sie erleben Wunder.
- Leben Sie in dem Bewusstsein für Erfolg und Sie sind erfolgreich.
- usw.

Ich möchte Sie anregen, sich auf eine in vielen Seminaren propagierte Übung einzulassen. Sie zeigt Ihnen die Wirkungsweise von Bewusstsein.

Übung:

Nehmen Sie sich ein wenig Zeit und setzen Sie sich möglichst entspannt an einen Tisch. Legen Sie beide Hände auf diesen Tisch. Betrachten Sie Ihre Hände und stellen Sie sich jetzt vor, dass z.B. Ihr Zeigefinger der rechten Hand zu wachsen beginnt. Machen Sie das genauso mit anderen Fingern und vergleichen Sie sie mit den Fingern in der Ruheposition.

Durch dieses Bewusstsein für Wachstum können Sie Ihre Finger wachsen lassen.

Ist es nicht faszinierend, was wir alles bewirken können?

Übernehmen Sie Eigenverantwortung und nutzen Sie Ihr Heilungsbewusstsein für Ihre persönliche Gesundheit, denn dann können auch alle empfohlenen Anwendungen, Therapien usw. Ihres Arztes/Therapeuten wesentlich schneller und effektiver fruchten.

In Meditationen oder anderen Entspannungstechniken können Sie z.B. Ihr Bewusstsein für die einzelnen Körperteile schulen und so Ihre Heilung gezielt unterstützen. Anregungen dafür finden Sie in späteren Kapiteln.

2.

Aspekte einer ganzheitlichen Kommunikation zwischen Arzt/Therapeuten und Patienten

„Die Sprache der Wahrheit ist einfach.“

EURIPIDES

Zunächst möchte ich klären, welche Begriffe zu diesem Bereich gehören:

Kommunikation

Das Kommunikationsmodell in der Theorie:

Damit Sie meine weiteren Ausführungen verstehen, genügt es, wenn ich Ihnen das „Grundmodell“ darstelle.

Kommunikation besteht immer aus:

Sender – Nachricht – Empfänger

Ein Sender schickt einem Empfänger eine Nachricht. Die Rollen Sender bzw. Empfänger können ständig wechseln. Der Sender kann also zum Empfänger werden und der Empfänger zum Sender.

Dabei kann die Nachricht einerseits aus **sprachlichen** Zeichen, wie zum Beispiel Wörtern, und aus **nichtsprachlichen** Zeichen wie Mimik (Gesichtsausdruck), Körperhaltung und Gesten bestehen. Immer mehr Menschen nehmen weitere Zeichen bei der Kommunikation wahr. So haben auch der jeweilige Kleidungsstil, der persönliche Geruch und die per-

sönliche Pflege usw., also die **gesamte Ausstrahlung**, eine Auswirkung darauf, wie und ob eine Nachricht ankommt, aufgenommen, verstanden und beantwortet wird.

Man kann beobachten, dass immer mehr Menschen ihre Sinne aktivieren. Besonders Kinder haben oftmals eine erhöhte Wahrnehmung. Deswegen wird es auch immer wichtiger, Kenntnisse über diese Aspekte zu haben und sie bei der Kommunikation mit einzubinden.

Häufig ist Kommunikation ungenau, falsch oder auch mit Stress besetzt. Es ist wichtig, wenn Sie erfolgreich kommunizieren möchten, Fehlerquellen möglichst schnell zu erkennen und aufzulösen.

„Sie können nicht **nicht** kommunizieren!“ Dies ist wohl der berühmteste Satz des Kommunikationswissenschaftlers und Psychotherapeuten Paul Watzlawick (1921-2007).

Kommunikation findet also immer statt. Selbst wenn Sie sich wegdrehen, kommunizieren Sie mit Ihrem Gegenüber und signalisieren ihm, dass Sie an einem Gespräch mit ihm kein Interesse haben. Jeder Blick, jedes Zucken in Ihrem Gesicht, jede Bewegung, ein besonderer Atemzug, jede Veränderung der Körperhaltung durch Anspannung oder Entspannung oder auch, dass Sie absolut nicht reagieren, ist bereits eine Form der Kommunikation und gibt Ihrem Gegenüber eine Information.

Probieren Sie es aus und versuchen Sie, **nicht** zu kommunizieren.

Geschichtlich gesehen ist die **Körpersprache** viel älter als die verbale Sprache. Man kann sie ebenso bei Tieren und sogar bei Pflanzen nachweisen.

Sie ist häufig angeboren, instinktgeleitet, automatisiert. Denken Sie dabei zum Beispiel an Schutzgesten gegen Schlä-

ge oder an antrainierte Abwehrhaltungen aus Selbstverteidigungskursen oder an die „Signalgesten“ zum Flirten, wenn Ihnen eine attraktive Frau bzw. ein attraktiver Mann begegnet. In Bayern spricht man da von „Gockeln“. (Das Substantiv ist Gockel = Hahn.)

Welche weiteren Bereiche sind für eine ganzheitliche Kommunikation wichtig?

Die **Mimik** ist häufig spontan und unbewusst, daher ist sie als Reaktion am schwierigsten zu kontrollieren. Pop- oder Fernsehstars oder auch Politiker verwenden oftmals viel Zeit darauf, ihr Lächeln zu trainieren oder auch, um bei verbalen Angriffen äußerlich nicht zu reagieren.

Ihre Gefühle (z.B. Angst, Ärger, Freude, Abscheu, Ekel, Langeweile, Stress, Ungeduld, Sich-wichtig-Fühlen, Überraschung, Trauer, Wut) werden vor allem durch das Spiel Ihrer Gesichtsmuskeln ausgedrückt.

Diese Zeichen werden in allen Kulturen verstanden.

Der **Blickkontakt** steuert den Erfolg der Kommunikation.

Dabei sind die Dauer, die Häufigkeit und die Intensität des Blickkontaktes von entscheidender Bedeutung.

Schärfe oder Weichheit des Blickes drücken Dominanz oder Opferhaltung, Misstrauen, Einverständnis, Unmut, Unlust, Aufmerksamkeit, Sympathie/Antipathie usw. aus.

Für das therapeutische Gespräch ist der Blickkontakt besonders wichtig, da Sie nur so feine Reaktionen Ihres Gegenübers sofort wahrnehmen und gegebenenfalls darauf reagieren können. Durch den Blickkontakt können Sie meistens erkennen, ob Ihr Gegenüber das Gesagte verstanden hat und wie es den Inhalt vermutlich aufnimmt. Ich schreibe deshalb

„vermutlich“, da sicherlich eine gute Menschenkenntnis dazu gehört, den Blickkontakt 100 % richtig zu interpretieren. Zumindest können Sie Unsicherheiten und Zweifel aus der Reaktion Ihres Gesprächspartners lesen und sollten dann unbedingt nachfragen. Dann liegt es an Ihrem Gegenüber, ob es sich öffnen möchte oder kann.

Viele Ärzte/Therapeuten gaben in meinem Fragebogen an, dass sie besonders über den Augenkontakt überprüfen, ob ihre Aussage beim Patienten angekommen ist bzw. verstanden wurde.

✓ **Im Gegenzug beklagen sich viele Patienten, dass immer mehr Ärzte in den Computer statt ins Gesicht ihrer Patienten schauen!**

Denken Sie bei der Kommunikation vor allem an das schwierigste Gespräch zwischen Arzt und Patienten: die Übermittlung einer lebensbedrohenden Diagnose.

Ein Arzt/Therapeut, der seinem Patienten nicht in die Augen schaut, verliert an Wirkung und verunsichert den Patienten. Oft wird dies vom Gesprächspartner als Unsicherheit, Unehrlichkeit usw. interpretiert.

