Urheberrechtlich geschütztes Material. Copyright: Schulz-Kirchner Verlag, Idstein. Vervielfältigungen jeglicher Art nur nach vorheriger schriftlicher Genehmigung des Verlags gegen Entgelt möglich. info@schulz-kirchner.de

Stefan Lange

Kommunikationskompetenz in den Therapieberufen: Gemeinsam ans Ziel

Urheberrechtlich geschütztes Material. Copyright: Schulz-Kirchner Verlag, Idstein. Vervielfältigungen jeglicher Art nur nach vorheriger schriftlicher Genehmigung des Verlags gegen Entgelt möglich. info@schulz-kirchner.de

KomPA

Kompetenzen für **P**raxis und **A**usbildung

herausgegeben von Dr. Claudia Iven

Band 2

Urheberrechtlich geschütztes Material. Copyright: Schulz-Kirchner Verlag, Idstein. Vervielfältigungen jeglicher Art nur nach vorheriger schriftlicher Genehmigung des Verlags gegen Entgelt möglich. info@schulz-kirchner.de

Stefan Lange

Kommunikationskompetenz in den Therapieberufen: Gemeinsam ans Ziel

Das Gesundheitsforum

Schulz-Kirchner Verlag

Urheberrechtlich geschütztes Material. Copyright: Schulz-Kirchner Verlag, Idstein. Vervielfältigungen jeglicher Art nur nach vorheriger schriftlicher Genehmigung des Verlags gegen Entgelt möglich. info@schulz-kirchner.de

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek
Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über http://dnb.d-nb.de abrufbar.

Die Informationen in diesem Ratgeber sind von dem Verfasser und dem Verlag sorgfältig erwogen und geprüft, dennoch kann eine Garantie nicht übernommen werden. Eine Haftung des Verfassers bzw. des Verlages und seiner Beauftragten für Personen-, Sach- und Vermögensschäden ist ausgeschlossen.

Besuchen Sie uns im Internet: www.schulz-kirchner.de

1. Auflage 2012
ISBN 978-3-8248-0899-1
Alle Rechte vorbehalten
© Schulz-Kirchner Verlag GmbH, 2012
Mollweg 2, D-65510 Idstein
Vertretungsberechtigter Geschäftsführer: Dr. Ullrich Schulz-Kirchner
Cartoons: Katrina Franke
Cartoon-Texte: Stefan Lange
Grafiken: Stefan Lange
Umschlagfotos:
© Bobo Ling · fotolia.com (oben links)
© Sergej Seemann · Fotolia.com (rechts)
Fachlektorat: Dr. Claudia Iven
Lektorat: Doris Zimmermann
Umschlagentwurf und Layout: Petra Jeck
Druck und Bindung: TZ Verlag & Print GmbH, Bruchwiesenweg 19, 64380 Roßdorf
Printed in Germany

Auch als E-Book (PDF) erhältlich unter ISBN 978-3-8248-0925-7

Urheberrechtlich geschütztes Material. Copyright: Schulz-Kirchner Verlag, Idstein. Vervielfältigungen jeglicher Art nur nach vorheriger schriftlicher Genehmigung des Verlags gegen Entgelt möglich. info@schulz-kirchner.de

Inhaltsverzeichnis

Vorwort der Herausgeberin **9**
Ein paar einleitende Worte **10**

1 Die aktuelle Situation in den Praxen und Einrichtungen **13**
Die Therapieberufe sind im Wandel. Welche Auswirkungen hat dies auf die therapeutische Gesprächsführung?

2 Der Weg zum flexiblen und selbstsicheren Handeln im Therapiealltag **17**
Wie kann ich meine Gesprächsführungskompetenzen gezielt aufbauen oder erweitern?

3 Der professionelle Blick auf die Interaktion mit meinem Gegenüber **21**
3.1 Hinterfragen 21
Was verbirgt sich hinter vielfach verwendeten Schlagwörtern?
3.1.1 Patient oder Klient? 21
3.1.2 Die Art der Zusammenarbeit 25
3.1.3 Wie viel Führung ist erforderlich? 30
3.1.4 Lösungs- und Ressourcenorientierung 32
3.1.5 Systemisches Denken im Therapieprozess 38
3.1.6 Wertschätzung, Empathie, Authentizität & Co 40
3.1.7 Der Therapieraum als Safe Place 43
3.2 Verstehen 44
Was genau geschieht, wenn ich mit meinem Gegenüber in Dialog trete?
3.2.1 Das Modell der Welt 44
3.2.2 Die Erzählperspektiven 47
3.2.3 Die Kommunikationskanäle 51
3.2.4 Unsere Wahrnehmung des Klienten 52
3.2.5 Das Eisbergmodell 55
3.2.6 Das Sender – Empfänger-Modell 57
3.2.7 Das Phänomen des Sprechdenkens 57
3.2.8 Die vier Seiten einer Nachricht 58
3.3 Einordnen 62
Verbirgt sich hinter den Interaktionsmustern zwischen mir und meinem Gegenüber vielleicht eine gewisse Logik?
3.3.1 Die neun W-Fragen 62
3.3.2 Die Transaktionsanalyse 69
3.3.3 Die Gesprächsebenen 75

Urheberrechtlich geschütztes Material. Copyright: Schulz-Kirchner Verlag, Idstein. Vervielfältigungen jeglicher Art nur nach vorheriger schriftlicher Genehmigung des Verlags gegen Entgelt möglich. info@schulz-kirchner.de

4 Allgemeine therapeutische Gesprächstechniken 81
4.1 Beginnen 81
Wie schaffe ich im Erstkontakt die Basis für eine erfolgreiche Therapie?
4.2 Bewegen 93
Wie wirkt meine Körpersprache auf meinen Gesprächspartner?
4.3 Sprechen 98
Wie kann ich mich in meinem Sprechverhalten auf mein Gegenüber einstellen?
4.4 Zuhören 111
Warum ist professionelles Zuhören so wichtig?
4.5 Strukturieren 117
Wie kann ich gewährleisten, dass der rote Faden in der Sitzung erhalten bleibt?
4.6 Beenden 124
Wie gelingt ein runder Abschluss eines Einzelgesprächs oder einer ganzen Therapie?

5 Gezielte lösungs- und ressourcenorientierte Gesprächsinterventionen 129
5.1 Beraten 129
Wie kann ich meinen Gesprächspartner darin unterstützen, Lösungen für seine Situation zu finden?
5.2 Fragen 137
Welche Fragearten gibt es und wann sind sie sinnvoll?
5.3 Entlasten 162
Wie kann ich verhindern, dass sich mein Gegenüber durch den Fokus auf Negatives oder nicht Gelingendes selbst blockiert?
5.4 Reflektieren 168
Wie tragen Reflexionen während des Therapieprozesses Früchte?
5.5 Rückmelden 175
Wie kann ich ein konstruktives Feedback äußern?

6 Typische Themen im Therapieprozess 179
6.1 Aufklären 179
Wie gelingt es, Diagnosen und Prognosen angemessen zu vermitteln?
6.2 Informieren 185
Wie kann ich therapeutische Zusammenhänge verständlich vermitteln?
6.3 Anleiten 191
Wie kann ich häusliche Übungen oder nächste Schritte für den Alltag so erarbeiten, dass sie auch wirklich durchgeführt werden?

Urheberrechtlich geschütztes Material. Copyright: Schulz-Kirchner Verlag, Idstein. Vervielfältigungen jeglicher Art nur nach vorheriger schriftlicher Genehmigung des Verlags gegen Entgelt möglich. info@schulz-kirchner.de

7 Der Umgang mit der herausfordernden Situation 195
7.1 Ansprechen 195
Was kann ich tun, wenn ich etwas im Therapieprozess beobachte, ich aber nicht weiß, wie ich es thematisieren soll?
7.2 Motivieren 200
Wie kann ich die Freude und Eigenbeteiligung am Therapieprozess steigern?
7.3 Auflösen 203
Wie können ‚Widerstände' des Gegenübers abgebaut werden?
7.4 Überzeugen 208
Wie kann ich transparent machen, warum ich der Ansicht bin, dass die Durchführung einer Therapie aus meiner Sicht notwendig erscheint oder warum ich das von mir gewählte Vorgehen im Therapieprozess als sinnvoll erachte?
7.5 Öffnen 212
Was kann ich tun, wenn der Kontakt im Therapieprozess ‚schwierig' wird?
7.6 Auffangen 221
Wie gehe ich mit Trauer und Tränen meines Gegenübers um?

Ein paar Schlussworte 224
Literaturverzeichnis 225

Urheberrechtlich geschütztes Material. Copyright: Schulz-Kirchner Verlag, Idstein. Vervielfältigungen jeglicher Art nur nach vorheriger schriftlicher Genehmigung des Verlags gegen Entgelt möglich. info@schulz-kirchner.de

Vorwort der Herausgeberin

Die Gesundheitsfachberufe stehen aktuell vor großen Herausforderungen: Die Akademisierung schreitet voran, Studiengänge und Ausbildungsstätten richten sich auf ICF, Clinical Reasoning, Evidence Based Practise, Wissenschaft und Therapieforschung aus und all dies will in den Erwerb praktischer, klinisch-therapeutischer Kompetenzen integriert werden. Neben dem Faktenwissen und den praktisch-therapeutischen Fertigkeiten sind immer mehr wissenschaftliche, aber auch soziale, beraterische und selbstreflektierende Kompetenzen gefordert. Die moderne Therapeutin ist nicht nur Methodenvermittlerin, damit gestörte Funktionen bestmöglich geheilt oder kompensiert werden können, sondern auch Gestalterin wissenschaftsbasierter, klientenzentrierter therapeutischer Lernprozesse. Darüber hinaus ist sie Eltern- bzw. Angehörigenberaterin, Netzwerkerin, Mitglied in multidisziplinären Behandlungsteams, Präventionsfachkraft, eigenaktive Fortbildungsnutzerin und vieles mehr.

Der vorliegende Band aus der Lehrbuchreihe KomPA, Kompetenzen für Praxis und Ausbildung, widmet sich genau diesen Zusatzfaktoren der therapeutischen Wirksamkeit: Gesprächsführungskompetenzen sind aus der therapeutischen Handlungs-Trias von Befunderhebung, Therapie und Beratung nicht mehr wegzudenken. Unter den Kriterien der ICF ist es zwingend notwendig, die Klientensicht und die Alltagsziele in die Therapieplanung, -durchführung und -evaluation einzubeziehen. Eine selbst- und methodensichere, klientenorientierte Gesprächsführung ist dabei eine Grundvoraussetzung.
Auf der Basis von Interaktionstheorien und Beratungsmodellen und in Anlehnung an die Methoden der lösungs- und ressourcenorientierten Gesprächsführung werden die grundlegenden Dialog-Techniken praxisnah und lebendig vermittelt. Mit alltagsnahen Beispielen aus seiner langjährigen Praxis als Therapeut, Dozent und Supervisor gelingt es dem Autor Stefan Lange, das nicht immer einfache Feld der Therapie-Kommunikation zu beleuchten. Mit viel Humor und augenzwinkernder Reflexion bringt er den Leserinnen und Lesern die Bedeutung und die Vorgehensweisen der Klientenkommunikation nahe. Dabei spart er auch die Auseinandersetzung mit herausfordernden Themen nicht aus, sodass von dem Buch sowohl die Lernenden und Lehrenden im Therapieberuf profitieren können wie auch diejenigen, die sich eine Erweiterung ihrer beruflichen Handlungsmöglichkeiten wünschen. Ich hoffe, dass die Leserinnen und Leser mit diesem Buch die Freude an gelingenden Beratungsprozessen entdecken, die der Autor auf so anschauliche Weise vermittelt.

Dr. Claudia Iven

Urheberrechtlich geschütztes Material. Copyright: Schulz-Kirchner Verlag, Idstein. Vervielfältigungen jeglicher Art nur nach vorheriger schriftlicher Genehmigung des Verlags gegen Entgelt möglich. info@schulz-kirchner.de

Ein paar einleitende Worte ...

Ein Lehrbuch zum Thema Gesprächsführung? Gelingt uns der Kontakt zu unseren Patienten nicht ohnehin schon recht gut? War das nicht auch einer der Gründe, warum wir uns für diesen Beruf entschieden haben? Gespräche zu führen ist doch sowieso eher eine Sache des Bauchgefühls. Da ist unnötige Theorie doch eher hinderlich ...

Sie haben völlig recht! Ja, mit anderen Menschen in Kontakt zu treten, liegt Ihnen sicherlich im Blut. Sonst hätten Sie sich vermutlich wirklich nicht bewusst für einen therapeutischen Beruf entschieden, sondern sich der Beobachtung seltener Tierarten auf einer menschenleeren Insel gewidmet. Und in der Tat ist die Kommunikation mit anderen Menschen zu einem sehr großen Teil eine Sache des Bauchgefühls. Wer sich in einem Gespräch zu sehr ‚verkopft', verliert schnell den Kontakt zum Gegenüber und schweift ab in ausladende Monologe. Das gilt für alle Formen von Gesprächen.

Und dennoch gibt es im therapeutischen Bereich einen entscheidenden Unterschied zu Gesprächen innerhalb der Familie, mit Bekannten oder Freunden: Anderen Menschen als Therapeutin[1] Unterstützung anzubieten, ist Ihr *Beruf*, Ihre professionelle Aufgabe! Und die Art und Weise, wie Sie Themen ansprechen, wie Sie Dinge vermitteln, wie Sie auf Emotionen und Sorgen Ihres Gegenübers reagieren, trägt zu einem sehr großen Teil dazu bei, ob sich Ihr Patient in dem therapeutisch geschützten Rahmen (in Ihrem *Safe Place*) gut aufgehoben und geborgen fühlt. In diesem beruflichen Kontext, in dem Sie nicht als Privatperson, sondern als Therapeutin auftreten, kann Ihr Gesprächsverhalten das Zünglein an der Waage sein, ob die Zusammenarbeit mit dem Patienten Früchte tragen wird.

Aus diesem Grund ist es wichtig, zwischen Alltagskommunikation und professioneller Kommunikation zu unterscheiden. Während es in der Alltagskommunikation meist ausreicht, sich auf die Intuition zu verlassen, erfordert die berufliche Kommunikation zweierlei: eine große Portion an Intuition sowie ein gewisses, aber entscheidendes Maß an ‚Technik'.

Nicht selten schildern sowohl angehende Therapeutinnen, aber auch erfahrene Praktikerinnen Situationen mit Patienten, in denen sie einfach nicht weiter wussten. Viele

1 Im Sinne der Lesbarkeit wird in dem Buch die weibliche Formulierung *Therapeutin* verwendet. Im Falle der Patienten/Klienten wurde die männliche Form *Patient/Klient* gewählt.

Urheberrechtlich geschütztes Material. Copyright: Schulz-Kirchner Verlag, Idstein. Vervielfältigungen jeglicher Art nur nach vorheriger schriftlicher Genehmigung des Verlags gegen Entgelt möglich. info@schulz-kirchner.de

erleben es daher als sehr hilfreich, ein paar konkrete Tipps und Anregungen im Hinterkopf zu haben.

Dieses Buch soll Ihnen als Unterstützung für derartige Situationen, aber auch für die Kommunikation mit Patienten und Angehörigen im Allgemeinen dienen. Die folgenden Seiten werden Ihnen die Möglichkeit bieten, Ihr schon bestehendes Wissen über Gespräche aufzufrischen und noch weiter zu vertiefen. Zugleich können Sie Ihr therapeutisches Bauchgefühl gezielt schulen und verfeinern. Denn nicht selten spüren wir in Gesprächen etwas, das wir nicht so recht einordnen können und daher nicht wissen, wie wir damit umgehen sollen.

Hier kann es von großem Nutzen sein, auf ein gutes Fundament an praxisrelevantem Wissen zurückgreifen zu können, ohne sich in unnötigen theoretischen Überlegungen zu verlieren. Konkrete Praxistipps und vertiefende Hintergrundkenntnisse gehen daher in diesem Buch Hand in Hand. Denn was für das therapeutische Know-how im Allgemeinen gilt, gilt für die Gesprächsführung nicht weniger: Das Wissen bildet die Basis des Könnens. Den Therapieprozess gut zu gestalten ist viel wert. Aber erst die Fähigkeit, das Gelingende greifbar und somit wiederholbar zu machen, macht aus dem therapeutischen Bauchgefühl *professionelles Handeln*! Der Satz ‚... denn sie wissen nicht, was sie tun', sollte für Therapeutinnen möglichst keine Gültigkeit haben.

Hierbei geht es jedoch weniger um die Frage, *was* zu tun ist, sondern *wie* dies umgesetzt werden kann. Die theoretischen Ausführungen in diesem Buch sind daher auf das Wesentliche reduziert, ohne an Tiefe zu verlieren.

Je sicherer Sie sich selbst im Kontakt mit dem Patienten und dessen Angehörigen fühlen, desto mehr Sicherheit werden Sie auch nach außen hin ausstrahlen. Dies wird nicht nur dazu führen, dass Ihr Gegenüber sich ebenfalls sicher im Kontakt mit Ihnen fühlt. Es wird zudem den gesamten Therapieprozess positiv beeinflussen.

Jeder kennt das angenehme Gefühl, das ein gutes Gespräch bewirken kann. Das Gefühl, als Gesprächspartner gänzlich gesehen, verstanden und angenommen zu werden. Derartige Gespräche sind die Saat, aus der neue Ideen und Impulse gedeihen. Dieses Gefühl können Sie Ihren Patienten und deren Angehörigen schenken, indem Sie es gezielt herbeiführen. Wie dies gelingt, beschreibt dieses Buch.

Als Therapeutinnen mit Berufserfahrung halten Sie somit eine kleine Auffrischung Ihres vorhandenen Wissens in der Hand. Zudem werden Sie aber auch neue Anregungen entdecken, die Ihre Therapien bereichern können. Angehenden Therapeutinnen soll dieses Buch als nachvollziehbares und praxistaugliches Lehr- und Übungsbuch dienen.

Ich wünsche Ihnen viel Freude beim Lesen, Hinterfragen und Experimentieren!

Stefan Lange
Regensburg

Herzlichen Dank an Frau Dr. Iven sowie an Frau Zimmermann für ihre professionellen Blicke als Lektorinnen. Herzlichen Dank an meine Studierenden, durch die ich zahlreiche Anregungen für dieses Buch erhielt und mit denen ich unzählige und äußerst konstruktive Fachdiskussionen über therapeutische Gesprächsinterventionen führen durfte. Vielen Dank auch an Volkmar Abt, bei dem ich meine Ausbildung in lösungs- und ressourcenorientierter Beratung und Gesprächsführung absolvieren durfte. Ein besonderer Dank gilt meiner Frau. Ihr interdisziplinärer Blick auf die Logopädie bereicherte zahlreiche Fallbeispiele in diesem Buch. Meinen Kindern danke ich dafür, dass sie in den Monaten des Schreibprozesses verständnisvoll Laptop und Ohrstöpsel als weitere Familienmitglieder in unseren Alltag integrierten. Sie zeigten mir in den Schreibpausen auf liebenswert lebhafte Weise, dass es ein Leben außerhalb des Büros und Therapieraumes gibt.

Über ein Feedback zu diesem Buch, Erfahrungen mit der Umsetzung der Inhalte sowie über sonstige Anregungen freue ich mich!

Sie können sich gerne jederzeit an mich wenden unter:
www.kommunikationsinstitut-lange.de

Urheberrechtlich geschütztes Material. Copyright: Schulz-Kirchner Verlag, Idstein. Vervielfältigungen jeglicher Art nur nach vorheriger schriftlicher Genehmigung des Verlags gegen Entgelt möglich. info@schulz-kirchner.de

Urheberrechtlich geschütztes Material. Copyright: Schulz-Kirchner Verlag, Idstein. Vervielfältigungen jeglicher Art nur nach vorheriger schriftlicher Genehmigung des Verlags gegen Entgelt möglich. info@schulz-kirchner.de

1 Die aktuelle Situation in den Praxen und Einrichtungen

Gespräche mit Patienten und Angehörigen spielen im gesamten therapeutischen und medizinischen Arbeitsfeld eine große Rolle. Im Unterschied zu anderen Berufsgruppen des Gesundheitswesens haben wir jedoch den Vorteil, für diese Gespräche in der Regel gezielt Zeit einplanen zu können. Der zeitliche Rahmen erstreckt sich hierbei von kurzen Gesprächssequenzen zu Beginn oder am Ende der Sitzung bis hin zu ganzen Gesprächssitzungen von 45-minütiger Dauer.

In unserer Zusammenarbeit mit dem Patienten vollziehen wir im Grunde zwei Dinge:

- Zum einen führen wir *Übungen oder andere Maßnahmen* durch, die der Behebung, Linderung oder Kompensation der Symptomatik des Patienten dienen sollen.

- Zum anderen nimmt aber auch die zusätzliche *Prozessbegleitung* einen wesentlichen Teil der Therapiezeit ein. Hierzu zählen beispielsweise die Vermittlung therapierelevanter Informationen, therapeutische Ratschläge und Tipps, die Anleitung für häusliche Übungen, die Unterstützung in der Krankheitsverarbeitung, die Angehörigenberatung sowie eine Vielzahl anderer Themen, die der Therapieprozess mit sich bringt.

In beiden Bereichen, insbesondere aber in der Prozessbegleitung spielt die Art und Weise unserer Gesprächsführung eine entscheidende Rolle. Beide Bereiche haben sich in den letzten Jahren maßgeblich verändert. War es beispielsweise früher durchaus üblich, dem Patienten die Übungen ‚vorzusetzen', die wir aus therapeutischer Sicht als sinnvoll für ihn erachteten, gehört es heute zunehmend zum therapeutischen Selbstverständnis, den Patienten aktiv in therapeutische Entscheidungsprozesse einzubeziehen.

Aktuelle und zudem wegweisende Veränderungen im therapeutischen Denken und Handeln ergeben sich beispielsweise durch die Anwendung von ICF, Clinical Reasoning und Shared Decision Making im Therapiealltag. Dies hat nicht zuletzt auch Auswirkungen auf die Bedeutung der professionellen Gesprächsführung.

Für die Leserinnen, die mit den Begrifflichkeiten noch nicht vertraut sind, sind diese drei zentralen Begriffe zusammenfassend dargestellt.

Urheberrechtlich geschütztes Material. Copyright: Schulz-Kirchner Verlag, Idstein. Vervielfältigungen jeglicher Art nur nach vorheriger schriftlicher Genehmigung des Verlags gegen Entgelt möglich. info@schulz-kirchner.de

Clinical Reasoning (Klinische Entscheidungsfindung und deren Begründung)

(in Anlehnung an Beushausen, 2009)

Clinical Reasoning beschäftigt sich mit der Fragestellung, welches therapeutische Vorgehen im Falle des jeweiligen Patienten sinnvoll erscheint und auf welcher Grundlage die Therapeutin die Entscheidung für dieses gewählte Vorgehen trifft. Die Logopädin und Psycholinguistin Prof. Dr. Ulla Beushausen schreibt hierzu: „Clinical Reasoning umfasst die Denkvorgänge klinisch tätiger Therapeuten bei der Entscheidungsfindung, wenn sie Diagnostik, Therapie und Beratung planen, durchführen und evaluieren. Es dient somit der Problemanalyse. Clinical Reasoning ist der Denkprozess, aufgrund dessen eine klinische Entscheidung getroffen wird." (Beushausen, 2009, S. 1). Hierzu wird nicht nur die medizinisch-symptomorientierte Einschätzung der Therapeutin herangezogen. Vielmehr wird versucht, die Persönlichkeit des Patienten, dessen aktuelle Lebenssituation sowie die aktuellen Gegebenheiten in der Therapie mit einzubeziehen. Dies erfordert in hohem Maße Kenntnisse über die individuelle Situation des Patienten. Neben einer fundierten Diagnostik spielt die professionelle Gesprächsführung im Dialog mit dem Patienten und dessen Angehörigen daher eine zentrale Rolle.

DEFINITION

ICF (International Classification of Functioning, Disability and Health)

(in Anlehnung an Iven und Grötzbach, 2009)

ICF verfolgt ebenfalls das Ziel, den Patienten ganzheitlich zu betrachten. Während in der Vergangenheit nicht selten der Fokus auf die Defizite und Beeinträchtigungen des Patienten sowie auf die medizinisch greifbaren Symptome gerichtet war, bezieht ICF weitere zentrale Aspekte in den Therapieprozess mit ein: Wie gestaltet sich der Alltag des Patienten? Inwiefern ist sein Alltag durch seine aktuelle Symptomatik beeinträchtigt? Was gelingt trotz der Beeinträchtigung noch recht gut? Was wünscht sich der Patient in Bezug auf den Therapieprozess? Welche Ressourcen und Fähigkeiten bringt er mit, die sich im Therapieprozess gezielt nutzen lassen? Inwiefern können die Familie des Patienten und sein Umfeld in die Therapie mit einbezogen werden? Wie kann dafür gesorgt werden, dass der Patient seine Fähigkeiten nicht nur im Therapieraum, sondern auch im Alltag umsetzen kann? Auf der Grundlage derartiger Fragen kann der Therapieprozess individuell auf die Erfordernisse und Gegebenheiten des jeweiligen Patienten zugeschnitten werden. Auch hier ist also die professionelle Gesprächsführung durch die Therapeutin in vielerlei Hinsicht ein wichtiger Bestandteil.

DEFINITION

Urheberrechtlich geschütztes Material. Copyright: Schulz-Kirchner Verlag, Idstein. Vervielfältigungen jeglicher Art nur nach vorheriger schriftlicher Genehmigung des Verlags gegen Entgelt möglich. info@schulz-kirchner.de

DEFINITION

Shared Decision Making (Gemeinsame Entscheidungsfindung)
(in Anlehnung an Dehn-Hindenberg, 2010)
Die Zeiten, in denen die Therapeutin die alleinigen Entscheidungen traf und der Patient lediglich seinen Körper für die Behandlung zur Verfügung stellte, gehören erfreulicherweise der Vergangenheit an. Patient und Therapeutin erarbeiten vielmehr gemeinsam, welche Ziele (und Teilziele) für den Patienten erstrebenswert sind und wie diese Ziele gemeinsam Schritt für Schritt im Therapieprozess erreicht werden können. Die Therapeutin tritt hierbei als fachlich-therapeutische Expertin auf, der Patient als Experte für sich selbst, seinen Körper und seinen Alltag, in dem er lebt. Das gemeinsame Herausarbeiten der Therapieziele sowie das gemeinsame Beschreiten des Weges hin zum Ziel erfordern den intensiven und kontinuierlichen Austausch zwischen der Therapeutin und dem Patienten. Die Therapeutin trägt die Verantwortung dafür, dass sie diesen Austausch gezielt initiiert und professionell gestaltet.

Doch wie können Sie als angehende oder bereits praxiserfahrene Therapeutin auf diese Entwicklungen reagieren? Wie lässt sich eine professionelle Gesprächsführung gezielt erlernen oder die bereits vorhandene Kompetenz weiter optimieren?

Urheberrechtlich geschütztes Material. Copyright: Schulz-Kirchner Verlag, Idstein. Vervielfältigungen jeglicher Art nur nach vorheriger schriftlicher Genehmigung des Verlags gegen Entgelt möglich. info@schulz-kirchner.de

2 Der Weg zum flexiblen und selbstsicheren Handeln im Therapiealltag

Das Ziel des Buches ist nicht die ‚perfekte Gesprächsführung'. Diese kann und wird es nie geben. Die Kommunikation zwischen zwei Menschen ist viel zu unvorhersehbar und dynamisch, als dass sie gänzlich planbar und kontrollierbar wäre. Es gibt keine Patentlösung für gelungene Gespräche. Vielmehr geht es darum, miteinander in Dialog zu treten, sich dabei flexibel auf das Gespräch und die Äußerungen des Gegenübers einzulassen und bereit zu sein, sich in die Perspektive des anderen hineinzuversetzen. Gespräche mit Patienten und Angehörigen sind immer wieder spannend, immer wieder neu, immer wieder anders. Das liegt in der Natur der Sache.

Das Entscheidende ist hierbei nicht die ‚Technik' der Gesprächsführung, sondern die innere Grundhaltung, mit der Sie dem Patienten oder Angehörigen gegenübertreten. Gezielte Interventionen (Gesprächstechniken) können sich äußerst positiv auf den Therapieprozess auswirken. Jedoch werden sie ihre Wirkung nur entfalten, wenn sie der entsprechenden inneren Haltung entspringen. Hinterfragen Sie daher zunächst Ihre therapeutischen Grundhaltungen, bevor Sie sich dem Erlernen gezielter Techniken widmen. In den folgenden Kapiteln werden Sie zahlreiche Anregungen hierzu finden. Darauf aufbauend können Sie ‚an Ihrer Technik feilen'.

Hüten Sie sich jedoch davor, Ihren gesprächstechnischen Methodenkoffer möglichst vollzustopfen, um ihn bei der nächsten Gelegenheit vor dem Patienten auszuleeren. Das Geheimnis der professionellen Gesprächsführung liegt vielmehr darin, den Koffer schrittweise zu erweitern und zu wissen, was an welchem Platz liegt. Nur so können Sie ihn bei Bedarf öffnen, um gezielt das eine oder andere Gesprächswerkzeug herauszuholen. Auch wenn die Werkzeuge nicht immer zum Einsatz kommen werden: einen gut sortierten Methodenkoffer bei sich zu haben, kann viel zur eigenen Selbstsicherheit beitragen.

Machen Sie sich zudem bewusst, dass professionelle Gesprächsführung nicht bedeutet, auf alles eine Antwort zu haben. „Jemanden, der auf alles eine Antwort weiß, sollte man am besten gar nicht erst fragen", schreibt der Arzt und Kabarettist Dr. Eckart von Hirschhausen (Lütz, 2011, S. X).

Auch soll in diesem Buch nicht der Eindruck vermittelt werden, Sie als Therapeutin seien alleine für den Therapieprozess verantwortlich! Egal wie professionell Sie Ihre Ge-