

Die Optimierung des Praxisbetriebs ist eine permanente Aufgabe, die zu bewältigen wir Ärzte während unserer Aus- und Weiterbildung nirgends lernen. Dabei ist sie entscheidend für die wirtschaftliche Entwicklung der Praxis. Budget, Liquiditätsplanung, Personalführung, Versicherung, Marketing im Sinn einer optimalen Patientenbetreuung im Hinblick auf das Image der Praxis –

all das und vieles mehr lernen wir vorwiegend «by doing». Mit allen Risiken und Gefahren. In der Rubrik DoXPrax versuchen wir, Ihnen in der Praxis Hinweise zu geben, worauf Sie achten, was Sie vorkehren und wann Sie welche Unterstützung bei Dritten suchen müssen.

Die Körpersprache gibt den Ton an

Der Gang zum Arzt fällt vielen Menschen schwer und wird kaum als angenehm empfunden. Deshalb ist es wichtig, dass sich der Patient beim Arzt gut aufgehoben fühlt. Neben der verbalen Kommunikation spielt die Körpersprache die ausschlaggebende Rolle. Schon mit wenigen, wirkungsvollen Gesten lässt sich auch in kurzer Zeit eine persönliche und vor allem vertrauensvolle Basis für eine gute Arzt-Patient-Beziehung schaffen.

Monika Matschnig



Wer Mimik und Gesten richtig einschätzen kann, hat einen klaren Vorteil.

Wer hätte gedacht, dass man zu 93 Prozent über Körpersprache kommuniziert? Die Körpersprache eines Menschen verrät mehr über dessen Persönlichkeit als tausend Worte. Mit Worten lässt sich vielleicht jemand täuschen oder belügen, aber wen überzeugt schon ein aufgesetztes Lachen? Ob man will oder nicht – der Körper verrät die wahren Gefühle und Gedanken. Körperhaltung, Gestik und Mimik richtig zu verstehen, kann also von grossem Vorteil sein. Einerseits für den Einsatz der eigenen Körpersprache, denn ein bestimmtes Körpersignal im richtigen Moment bewirkt manchmal Wunder. Andererseits natürlich, um die Körpersignale anderer interpretieren zu können.

Gerade der berufliche Alltag erfordert ein hohes Mass an Kommunikationsbereitschaft. Neben den berufsspezifischen Anforderungen und Qualifikationen wird automatisch ein souveränes Auftreten erwartet, das besonders für den Umgang mit Patienten unerlässlich ist. Denn: Was nützen die besten Fachkenntnisse, wenn diese nicht selbstsicher kommuniziert werden? Mit der richtigen Körpersprache ist das kein Problem. Wer darüber hinaus noch über eine gewisse Empathie verfügt und die Signale von Patienten richtig einzuschätzen weiss, hat einen eindeutigen Vorteil.

Der erste Eindruck zählt

Diesen Satz hört man immer wieder und merkt ebenso oft, dass diese Feststellung nicht aus der Luft gegriffen ist. Nach nur wenigen Sekunden bildet man sich ein Urteil über einen Menschen, der einem bis dato fremd war. Kein Wunder also, dass zum Beispiel die Bedeutung des Händedrucks beim ersten Aufeinandertreffen nicht unterschätzt werden sollte. Gerade im Umgang mit Patienten kann die Art der Begrüssung vieles über diese

verraten und auch eine bestimmte Botschaft von Seiten des Arztes vermitteln.

Was der Händedruck signalisiert

- Ein fester Händedruck lässt auf einen ebenso festen wie selbstsicheren Charakter schliessen.
- Ein «lascher» Händedruck, bei dem die Finger nicht gestreckt werden und die andere Hand nicht richtig gegriffen



Bei der Begrüssung beide Hände einzusetzen, wirkt eher unsympathisch.

wird, deutet dagegen auf einen unsicheren Menschen hin.

- Setzt jemand zur Begrüssung seine ganze Hand ein, sodass die Hände tief ineinander greifen, signalisiert er damit: «Ich bin für alles offen!» Diese Person hält sich nicht zurück, sondern zeigt vollen Einsatz.
- Wer beim Händeschütteln einen Hohlraum zwischen den Handinnenflächen formt, ist zwar offen, will aber im Moment noch nicht alles von sich preisgeben.
- Auch jemand, der zur Begrüssung eine «steife» Hand oder nur seine Finger reicht, möchte (noch) auf Distanz bleiben.
- Wer seinem Gegenüber nur ein paar Finger entgegenstreckt, ist zwar anwesend, aber nicht emotional beteiligt.
- Bestimmend wirkt jemand, der mit sei-

ner freien Hand zusätzlich den Unterarm des anderen greift. Diese Person will führen.

- Etwas ganz anderes drückt dagegen jemand aus, der seine freie Hand auf die Oberseite der «Begrüssungshand» des Patienten legt. Diese emotionale Geste kann als sehr wertschätzend verstanden werden.
- Nicht zu verwechseln ist dieser Händedruck jedoch mit der sogenannten «Gebrauchtwarenhändler-Attitüde», bei der die entgegengestreckte Hand seitlich mit beiden Händen gegriffen wird. Auf diese Weise soll eine scheinbare Vertrautheit erzeugt werden, was jedoch eher unsympathisch wirkt.

Ganz wichtig: Bei der Begrüssung sollte auf jeden Fall darauf geachtet werden, die Distanzzone des Gegenübers zu respektieren. Das bedeutet: mindestens eine Armlänge Abstand.

Lächeln – aber bitte richtig

Ein Garant für eine absolut sympathische Ausstrahlung und damit einen positiven ersten Eindruck beim Patienten ist übrigens die einfachste mimische Geste schlechthin – ein Lächeln. Aber echt muss es sein. Es gilt also nicht, einfach nur die Mundwinkel nach oben zu ziehen – Lächeln sollte man mit dem ganzen Gesicht. Hochgezogene Wangen, kleine Fältchen um die Augen und gesenkte Augenbrauen, die das Lächeln begleiten, sind ein sicheres Zeichen dafür, dass Fröhlichkeit nicht nur vorgetäuscht wird. Ein kleines Lächeln bewirkt ausserdem automatisch einen freundlichen und offenen Blick. Das Ergebnis: Dem Patienten wird Interesse an seiner Person signalisiert, und der Arzt vermittelt einen vertrauenswürdigen und selbstsicheren Eindruck.

Fazit: Ein sympathischer und positiver erster Eindruck sowie eine souveräne,

selbstbewusste Körperhaltung sind die beste Basis für Gesprächssituationen.

Verräterische Gesten

Die eigene Körpersprache gut zu «beherrschen» und einzusetzen, ist ein entscheidendes Erfolgsgeheimnis, um besonders im Kontakt mit Patienten eine gute Vertrauensbasis herzustellen. Doch auch die Körpersprache des Gegenübers kann im Gespräch und bei der Visite sehr aufschlussreich sein und interessante Hinweise geben. Zwar haben Untersuchungen gezeigt, dass die Gesichtsmimik relativ gut kontrollierbar ist, die Gesamtkörperhaltung und die Bewegungen von Händen und Füssen jedoch deutlich we-



KÖRPERSPRACHE Verräterische Gesten und wirkungsvolle Signale

Autorin: Monika Matschnig
GU-Verlag
September 2007
ISBN: 978-3-8338-0789-3
Preis: Fr. 29.90

Die Körpersprache gibt den Ton an

niger. Die Folge sind verräterische Gesten, an denen sich erkennen lässt, dass jemand nicht unbedingt die Wahrheit sagt oder sich in der gegenwärtigen Situation unwohl fühlt.

Augenzwinkern: Personen die lügen, blinzeln häufiger als üblich. Sie zeigen vielfach auch ein ungewöhnlich geringes Mass an direktem Augenkontakt.

Übertriebene Gesichtsausdrücke:

Schwindelnde Personen zeigen häufig einen übertriebenen Gesichtsausdruck. Beispielsweise lächeln sie öfter oder breiter als gewöhnlich.

Weggucken, Nicht-in-die-Augen-sehen: Untersuchungen zeigen, dass die Fähigkeit, seinem Gegenüber ruhig und fest in die Augen zu schauen, keineswegs als Beleg für Ehrlichkeit angesehen werden kann. Erfahrene beziehungsweise gekonnte Lügner haben es gelernt, dem Gegenüber besonders dann in die Augen zu schauen, wenn sie eine Lüge wirksam einsetzen wollen.

Die Nase juckt: Beim Schwindeln fasst man sich häufiger an die Nase. Warum? Es kommt zum erhöhten Blutdruck und zur Freisetzung eines chemischen Sys-

tems, das die Nasenschleimhäute anschwellen lässt.

Hand vor dem Mund: Die Hand, ein Finger oder die Faust bedeckt den Mund. Der Grund: Das Gehirn gibt unbewusst die Aufforderung, täuschende, unehrliche Worte zurückzuhalten.

Hals kratzen: Generell deuten alle Gesten, bei denen man das Gesicht oder den Hals berührt, nachdem etwas gesagt worden ist, darauf hin, dass nicht alles oder nicht die Wahrheit gesagt wurde. Bei solchen Bewegungen wird der Reflex aus Kindertagen, die Hand vor den Mund zu

halten, einfach umgelenkt. Diese Geste ist auch ein Signal für Zweifel oder Unsicherheit.

«Wegwerfende» Gesten: Wer verbal seine Zustimmung zu etwas äussert (einen Vorschlag annimmt oder ähnliches), gleichzeitig aber eine «wegwerfende» Geste macht, zeigt, dass er nicht wirklich einverstanden ist. Das kann sich darin äussern, dass ein Staubkorn von der Kleidung geschnipst, ein Stift weggelegt, oder mit der Hand über den Mund gefahren wird.

Paralinguistische Merkmale: Wenn Personen lügen, ändern sich häufig die paralinguistischen Merkmale der Sprache (Tonlage, Rhythmus der Sprache, Betonung) in auffälliger Form. Oft steigt die Tonhöhe an, der Sprachfluss wird langsamer und weniger flüssig.

«Zappelphilip»: Auch unruhige Körperbewegungen – Herumzappeln oder nervöses Herumspielen mit irgendwelchen Gegenständen – sind ein Zeichen dafür, dass jemand nicht so recht zu dem steht, was er sagt.

Das «Ohr-Warnsignal»: Wenn eine Person sich ans Ohr läppchen greift, während der Gesprächspartner redet, ist sie wahrscheinlich nicht unbedingt einverstanden mit dem, was sie hört. Eine solche Geste wird auch als «Bestrafungsgeste» bezeichnet.

Die «Notbremse»: Hebt jemand während eines Gesprächs die Fussspitze, als würde er ein imaginäres Bremspedal drücken, ist er mit dem, was er hört, nicht unbedingt einverstanden.

Vertrauen gewinnen – kein Problem

Verschiedenste körpersprachliche Signale wie Haltung, Gesten und Mimik können sich positiv auf eine Gesprächssituation mit Patienten auswirken und dazu dienen, eine vertrauensvolle Basis zu schaffen. Einige Beispiele:

- Wer im Gespräch den Oberkörper leicht nach vorne neigt, signalisiert dem Patienten Interesse und gewinnt sein Vertrauen.
- Dieser Effekt lässt sich noch verstärken, indem der Kopf während des Zuhörens leicht schräg gehalten wird. Auf diese Weise zeigt man seine schwache Stelle – die Halsschlagader – und vermittelt dem Patienten auf diese Weise: «Du kannst mir vertrauen!»
- Wer seinem Patienten signalisieren möchte, dass er bereit ist zu handeln, ihm also aktiv helfen möchte, sollte beim Sitzen die gesamte Stuhlfläche nutzen, aber nicht die Beine übereinander schlagen. Stattdessen sollten die Unterschenkel eine senkrechte Linie bilden oder die Füße nach hinten zeigen.

Fazit: Wer seinem Patienten möglichst «offen» – ohne verschränkte Arme und übergeschlagene Beine gegenüber sitzt, ist erstens aufnahmefähiger und wirkt auch auf sein Gegenüber offen, interessiert, teilnahmsvoll und nicht verschlossen. ♦

Kontaktadresse:

Monika Matschnig
Ährenweg 24
D-85375 Neufahrn bei Freising
E-Mail: info@matschnig.com
Internet: www.matschnig.com