

Ein Körper sagt mehr als tausend Worte

Gestik und Mimik in der Arzt-Patientenkommunikation

Der Termin beim Zahnarzt gehört für manche Menschen eher zu den unangenehmen Pflichten. Der Gedanke an Bohrer und Spritze löst bei ihnen Unbehagen aus. Daher ist es wichtig, dass sich Patienten in der Praxis gut aufgehoben fühlen und sich zwischen ihnen und dem Zahnarzt ein vertrauensvolles Verhältnis entwickelt. Neben der verbalen Kommunikation spielen vor allem Gesten, Mimik und Körperhaltung eine große Rolle.

Wer glaubt, es komme bei der Kommunikation einzig und allein auf die Inhalte an, der irrt gewaltig. Denn wie Wissenschaftler behaupten, werden bis zu 95 Prozent des ersten Eindrucks einer Person von nonverbalen Faktoren wie Aussehen, Kleidung, Haltung, Gestik, Mimik, Stimmlage oder Sprechgeschwindigkeit bestimmt. Daraus folgt nun nicht, dass es egal ist, was der Zahnarzt seinen Patienten sagt. Doch sollte sich der Mediziner grundsätzlich darüber im Klaren sein, dass bei einem Gespräch der Ton die Musik macht.



Foto: Joram Harel Management

Samy Molcho, Experte für Körpersprache: „Was wir sind, sind wir durch unseren Körper. Der Körper ist der Handschuh der Seele, seine Sprache das Wort des Herzens. Jede innere Bewegung, Gefühle, Emotionen, Wünsche drücken sich durch unseren Körper aus.“

„Man kann nicht nicht kommunizieren.“

„Man kann nicht *nicht* kommunizieren“, lautet eine der wichtigsten Thesen des bekannten österreichischen Psychologen, Soziologen und Philosophen Paul Watzlawick. Und in der Tat: Selbst wenn wir noch so hartnäckig schweigen und uns einem Gespräch verweigern, vermitteln wir unserem Gegenüber zahlreiche Informationen über uns und unsere aktuelle Befindlichkeit. Denn auch nonverbale Kommunikationsmittel haben großen Einfluss auf unsere Beziehungen und Kontakte. Wer sein Gegenüber etwa mit ruhigem Blick ansieht und gleichzeitig eine entspannte Haltung von Armen, Beinen und Händen einnimmt, dem wird ganz unwillkürlich deutlich mehr Vertrauen entgegengebracht als jemandem, der seinen Kopf tief gesenkt hält und gleichzeitig nervös auf seinen Fingernägeln herumkaut. Und ebenso signalisiert eine feste tiefe Stimme deutlich mehr Kompetenz und Erfahrung als eine hohe und zittrige Stimme.

Wie sehr wir während eines Gesprächs auf bestimmte nonverbale Zeichen reagieren, bemerken wir spätestens dann, wenn sich beispielsweise jemand während eines Gesprächs plötzlich umdreht und uns den Rücken zuwendet. Auch verschiedene Verhaltensweisen innerhalb verschiedener Kulturen können unterschiedlich gedeutet werden und dementsprechend zu Missverständnissen führen. In Bulgarien etwa wird der Kopf geschüttelt, wenn man „Ja“ sagt. Und es wird genickt, wenn „Nein“ gemeint ist. Dieser an sich recht simple Unterschied kann im Gespräch ziemliche Irritationen auslösen. Am Telefon, wo Körpersprache in der Regel nicht möglich ist, helfen sich die Gesprächspartner stattdessen mit regelmäßigen kurzen verbalen Bestätigungen, die das Nicken oder Kopfschütteln im direkten Gespräch ersetzen. Bleiben diese Zustimmungen allerdings aus, wird der Sprecher schnell verunsichert und das Gespräch verläuft ins Leere.

Auf den ersten Blick

Im Alltag werden die verschiedenen nonverbalen Signale des Körpers in den meisten Fällen eher

unbewusst eingesetzt beziehungsweise wahrgenommen. Sie schwingen ganz unbemerkt als zweite Gesprächsebene zwischen den Zeilen des Gesagten mit und entscheiden doch innerhalb kürzester Zeit darüber, ob jemand sympathisch oder eher unsympathisch erscheint. Daraus folgt, dass wir den meist unwillkürlich geäußerten Signalen des Körpers offensichtlich mehr vertrauen als dem eigentlich Gesagten. Und gerade deshalb kann es durchaus sinnvoll sein, sich der Wirkung unserer nonverbalen Kommunikation bewusst zu sein. Für Schauspieler etwa gehört der bewusste Einsatz von Gestik und Mimik zum professionellen Handwerkszeug, um bestimmte Charaktere überzeugend darstellen zu können. Aber auch in anderen Berufen kann das Wissen um die Zusammenhänge der nonverbalen Kommunikation von Vorteil sein. Das gilt insbesondere auch für Ärzte und Zahnärzte, die besonders auf ein vertrauensvolles Verhältnis zu ihren Patienten angewiesen sind. Denn nur ein Patient, der sich gut aufgehoben fühlt, wird die Praxis auch weiterhin aufsuchen und regelmäßige Vorsorgeuntersuchungen wahrnehmen.

Ideal ist es, wenn Patienten beim Betreten der Praxis freundlich durch das zahnärztliche Personal begrüßt und dann freundlich ins Wartezimmer gewiesen werden. Einen noch direkteren Kontakt ermöglicht ein frei stehender Empfangscounter, an dem sich Patient und zahnmedizinische Fachangestellte auf Augenhöhe, ohne eine trennende Wand, begegnen. Ist der Patient an der Reihe, sollte ihn der Zahnarzt möglichst im Wartezimmer abholen und dort freundlich mit einem Handschlag begrüßen, um ihn dann mit der offenen Hand in den Behandlungsraum zu weisen. In vielen Praxen hat sich inzwischen auch ein eigenes Besprechungszimmer etabliert, in dem der Patient zunächst in entspannter Atmosphäre und vor allem auf Augenhöhe über seine Beschwerden sprechen kann, bevor beide dann ins Behandlungszimmer wechseln oder ein weiterer Termin vereinbart wird. Denn viele Patienten erleben die liegende Haltung im Behandlungsstuhl während des Gesprächs als äußerst unangenehm.

Wie zuhören?

Zu den renommiertesten Experten im Bereich Körpersprache gehört Professor Samy Molcho, der bis 2004 an der Wiener Universität für Musik und darstellende Kunst unterrichtet hat und früher als berühmter Pantomime auf der Bühne stand. In



Foto: Fotgissfotolia.com

Wer über die Gläser hinweg sein Gegenüber anschaut, hält den Kopf automatisch gesenkt und bietet dem Patienten sozusagen die Stirn“, sagt Experte Samy Molcho. Er rät, die Lesebrille beim Gespräch abzunehmen.

seinem Buch „Alles über Körpersprache“ sowie in seinen zahlreichen Seminaren und Vorträgen gibt Molcho hilfreiche Hinweise, worauf Ärzte und Zahnärzte im Umgang mit Patienten und Mitarbeitern achten sollten. Entscheidend ist danach insbesondere die Begrüßung. Denn schon der erste Eindruck des Patienten entscheidet maßgeblich über Vertrauen oder Nicht-Vertrauen.

Laut Molcho signalisiert der Zahnarzt Anteilnahme und Interesse während des Gesprächs mit dem Patienten am besten, wenn er beim Zuhören den Kopf leicht zur Seite neigt, die Augen weit öffnet und die Augenbrauen etwas hochzieht. Ein großer Kommunikationskiller sei dagegen die Lesebrille: „Wer über die Gläser hinweg sein Gegenüber anschaut, hält den Kopf automatisch gesenkt“, so Molcho – „er bietet dem Patienten sozusagen die Stirn und geht scheinbar auf Konfrontationskurs. Außerdem vermittelt er damit, dass das, was in der Karteikarte steht, viel wichtiger ist als der gegenüber sitzende Patient.“ Molcho rät daher, die Lesebrille beim Gespräch abzunehmen. Um glaubwürdig zu sein, sei es außerdem wichtig, dass die Körpersprache des Arztes zum Inhalt seiner Aussage passt. Wenn er zum Beispiel beim Durchsehen und Besprechen von Röntgenbildern den Kopf schüttele, weil er die Schrift der Laborantin nur schlecht lesen kann, dem Patienten aber gleichzeitig mitteilt, es sei alles in Ordnung, dann Sorge dies für Irritation beim Gegenüber.

Vom Patienten wird auch negativ interpretiert, wenn der Zahnarzt seinen Mund und seine Lippen zusammenpresst. Er drückt damit Ablehnung oder Ungeduld aus und signalisiert, dass er eigentlich gar nicht sprechen will. Ähnlich werden herab-

gezogene Mundwinkel des Zahnarztes vom Patienten unwillkürlich als Missfallen und mangelnde Wertschätzung interpretiert. Grundsätzlich positiv ist es stattdessen, wenn der Zahnarzt seine Patienten zur Begrüßung anlächelt. Dabei gilt aber, dass das Lächeln echt sein muss. Ansonsten wird es vom Patienten als Geste der Verlegenheit gedeutet und löst dementsprechend eher Irritation und Verunsicherung beim Gegenüber aus.

Hand in Hand

Neben der Gesichtsmimik ist die Haltung der Hand ein ganz wichtiges Element zur nonverbalen Kommunikation. Eine nach oben geöffnete Hand signalisiert für Samy Molcho Vertrauen und Verbindlichkeit. „Ganz im Gegenteil zu einer nach unten geneigten Hand, die insbesondere in Verbindung mit einem leicht ausgestreckten Zeigefinger schnell Widerstand auslöst.“ Und das nicht nur im Gespräch mit Patienten, sondern auch im Umgang mit Mitarbeitern. Ähnlich viel verrät auch die Art des Händedrucks: Ein zu fester Händedruck signalisiert Dominanzstreben, wer dagegen etwas Luft zwischen seiner Hand und der des anderen lässt, der will wenig über sich sagen. Grundsätzlich gilt beim Händedruck zur Begrüßung, dass der Zahnarzt etwa eine Armlänge Abstand zum Patienten einhält, um so die Distanzzone des Gegenübers zu respektieren. Ein geringerer Abstand wird vom Patienten dagegen schnell als zu dringlich erlebt. Ähnlich unangenehm wahrgenommen wird es, wenn der Zahnarzt die Hand des Patienten mit beiden Händen ergreift.

Für Prof. Dr. Linus Geisler, bis 1999 Chefarzt in Gladbeck und Autor mehrerer Bücher zum Arzt-Patientenverhältnis, gibt es noch weitere Grundregeln, die der Arzt kennen und beachten sollte: „Werden zum Beispiel die Arme auf die Ellenbogen aufgestützt und die Faust in die andere Hand gelegt, so symbolisiert dies den Aufbau einer inneren Schutzmauer“, erklärt Geisler. Ähnlich würde auch das „Stachelschwein-Zeigen“, bei dem die ineinander verschränkten Finger beider Hände gespreizt und damit abwehrend die Spitzen gezeigt werden, vom Patienten als Abwehrgeste interpretiert. Das Ineinanderverflechten der Hände mit hochgereckten Daumen deutet der Mediziner andererseits als Symbol einer dominanten Stellung. Positiv wird dagegen in aller Regel das entspannte Halten der beiden Hände in Pyramidenform wahrgenommen: „Denn darin spiegelt sich meist das Abwägen gemeinsamer Interessen und Bereitschaft zur Eini-



Ist der Patient an der Reihe, sollte er möglichst im Wartezimmer abgeholt und dort freundlich mit einem Handschlag begrüßt werden.

gung“, so Linus Geisler. Und das Reiben der Hände drücke meist Tatkräftigkeit und Zufriedenheit, eventuell aber auch Schadenfreude aus.

Aber auch aus der Körpersprache des Patienten kann der Zahnarzt Rückschlüsse ziehen. Patienten, die beispielsweise kleine Schritte machen, wollen meist keine Risiken eingehen. Patienten, die die Hände verschränken, sind oft unsicher. Doch so überzeugend die Interpretationen der Körpersprache auch sind, so sehr warnt Linus Geisler davor, sie eindimensional zu bewerten: „Wichtig ist, dass der Zahnarzt sich vor Augen hält, dass körper-sprachliche Aussagen grundsätzlich mehrdeutig sind und eine einigermaßen zuverlässige Interpretation nur im Zusammenspiel mit anderen nonverbalen Ausdrucksformen und sprachlichen Äußerungen möglich ist.“

Robert Uhde