

Matthias Elzer
Herausgeber

Kommunikative Kompetenzen in der Physiotherapie

Lehrbuch der Theorie und Praxis
verbaler und nonverbaler Interaktion



Matthias Elzer (Hrsg.)
**Kommunikative Kompetenzen
in der Physiotherapie**

Verlag Hans Huber
Programmbereich Gesundheitsberufe

Bücher aus verwandten Sachgebieten

Neue Körpertherapien

Bernard/Stricker/Steinmüller

Ideokinese

Ein kreativer Weg zu Bewegung und Körperhaltung
2003. ISBN 978-3-456-83874-8

Dejung

Triggerpunkt-Therapie

Die Behandlung akuter und chronischer Schmerzen im Bewegungsapparat mit manueller Triggerpunkt-Therapie und Dry Needling
3., überarb. und erw. Auflage 2009.
ISBN 978-3-456-84760-3

Duxbury

Umgang mit «schwierigen» Klienten – leicht gemacht

2002. ISBN 978-3-456-83595-2

Höhmman-Kost

Bewegung ist Leben

Integrierte Leib- und Bewegungstherapie – eine Einführung
2002. ISBN 978-3-456-83812-0

Nathan

Berührung und Gefühl in der manuellen Therapie

2001. ISBN 978-3-456-83408-5

Rytz

Bei sich und in Kontakt

Körpertherapeutische Übungen zur Achtsamkeit im Alltag
3., überarb. und erw. Auflage
2009. ISBN 978-3-456-84769-6

Schrievers

Durch Berührung wachsen

Shiatsu und Qigong als Tor zu energetischer Körperarbeit
2004. ISBN 978-3-456-84064-2

Steinmüller/Schaefer/Fortwängler (Hrsg.)

Gesundheit – Lernen – Kreativität

Alexander-Technik, Eutonie
Gerda Alexander und Feldenkrais als Methoden zur Gestaltung somatopsychischer Lernprozesse
2. Auflage 2009.
ISBN 978-9-456-84727-6

Todd

Der Körper denkt mit

Anatomie als Ausdruck dynamischer Kräfte
3. Auflage
2009. ISBN 978-3-456-84747-4

Physikalische Therapie

Kasper

Lernkartei Physikalische Therapie I

Teil I: Anatomie und Physiologie
2004. ISBN 978-3-456-83904-2

Kasper

Lernkartei Physikalische Therapie II

Teil II: Pathologie 1
2004. ISBN 978-3-456-83905-9

Kasper

Lernkartei Physikalische Therapie III

Teil III: Pathologie 2
2004. ISBN 978-3-456-83906-6

Kasper

Lernkartei Physikalische Therapie IV

Teil IV: Biomechanik, Bewegungs- und Trainingslehre, Prävention und Rehabilitation, Psychologie, Pädagogik, Soziologie
2004. ISBN 978-3-456-84013-0

Kasper

Lernkartei Physikalische Therapie V

Teil V: Hydrotherapie, Balneo- und Klimatherapie, Aerosoltherapie, Elektrotherapie, Phototherapie
2004. ISBN 978-3-456-84014-7

Kasper

Lernkartei Physikalische Therapie VI

Teil VI: Massage und Reflexzonentherapie
2004. ISBN 978-3-456-84015-4

Kasper

Lernkartei Physikalische Therapie VII

Teil VII: Bewegungstherapie
2004. ISBN 978-3-456-84016-1

Kasper

Lernkartei Physikalische Therapie VIII

Teil VIII: Staatskunde, Gesetzkunde, Berufskunde, Gesundheitswesen, Hygiene und Erste Hilfe
2004. ISBN 978-3-456-84017-8

Orthopädietechnik

Baehler/Bieringer

Orthopädietechnische Indikationen

2., vollst. überarb. u. erw. Auflage
2007. ISBN 978-3-456-83938-7

Wellnitz (Hrsg.)

Orthopädietechnik

Lehrbuch für Orthopädienschuhmacher, Podologen, Orthopädisten und Orthopädietechniker
3., vollst. überarb. u. erw. Auflage
2004. ISBN 978-3-456-83918-9

Patientenedukation, -beratung und Kommunikation

Klug Redman

Patientenedukation

Kurzlehrbuch für Pflegende
2009. ISBN 978-3-456-84565-4

Klug Redman

Selbstmanagement chronisch Kranker

2008. ISBN 978-3-456-84503-6

Koch-Straube

Beratung in der Pflege

2., vollst. überarb. Auflage 2008.
ISBN 978-3-456-84592-0

London

Informieren, Schulen, Beraten

Praxishandbuch zur pflegebezogenen Patientenedukation
2003. ISBN 978-3-456-83917-2

Muijers

«Wir verstehen uns ... oder?»

Gesprächskultur für Gesundheitsberufe
2001. ISBN 978-3-456-83653-9

Poser/Schlüter

Mediation für Pflege- und Gesundheitsberufe

2005. ISBN 978-3-456-84248-6

Schwarz

Supervision in der Pflege

2007. ISBN 978-3-456-84335-3

Stefanoni/Alig

Pflegekommunikation

2009. ISBN 978-3-456-84309-4

Weakland/Herr

Beratung älterer Menschen und ihrer Familien

2. Auflage
1988. ISBN 978-3-456-81750-7

Matthias Elzer
Herausgeber

Kommunikative Kompetenzen in der Physiotherapie

Lehrbuch der Theorie und Praxis verbaler
und nonverbaler Interaktion

Mit Beiträgen von
Silke Becker
Nicole Beil
Matthias Elzer
Patricia Godehardt
Ute Guckes-Elzer
Dörte Maren Hofmann-Kock
Stephana Howe-Flock
Kathrin Konopka
Marjan Laekeman
Mary Petersen
Nicole Rechlin
Claudia Sciborski
Antonia Stieger

Verlag Hans Huber

Herausgeber:
Matthias Elzer, Prof. Dr. med.
Hochschule Fulda, University of Applied Sciences,
Fachbereich Pflege und Gesundheit,
Marquardstr. 35, 36039 Fulda
Tel. 0049(0)661-9640-626
E-Mail: matthias.elzer@pg.fh-fulda.de

Lektorat: Jürgen Georg, Gaby Burgermeister
Herstellung: Daniel Berger
Umschlag: Claude Borer, Basel
Satz: Wesel Kommunikation, Baden-Baden
Druck und buchbinderische Verarbeitung: AZ Druck und Datentechnik GmbH, Kempten
Printed in Germany

Bibliographische Information der Deutschen Bibliothek

Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Angaben sind im Internet unter <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.



Dieses Werk, einschließlich aller seiner Teile, ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtes ist ohne schriftliche Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Kopien und Vervielfältigungen zu Lehr- und Unterrichtszwecken, Übersetzungen, Mikroverfilmungen sowie die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen. Die Verfasser haben größte Mühe darauf verwandt, dass die therapeutischen Angaben insbesondere von Medikamenten, ihre Dosierungen und Applikationen dem jeweiligen Wissensstand bei der Fertigstellung des Werkes entsprechen. Da jedoch die Pflege und Medizin als Wissenschaft ständig im Fluss sind, da menschliche Irrtümer und Druckfehler nie völlig auszuschließen sind, übernimmt der Verlag für derartige Angaben keine Gewähr. Jeder Anwender ist daher dringend aufgefordert, alle Angaben in eigener Verantwortung auf ihre Richtigkeit zu überprüfen.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen oder Warenbezeichnungen in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen-Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürfen.

Anregungen und Zuschriften bitte an:

Verlag Hans Huber
Lektorat: Pflege
z. Hd.: Jürgen Georg
Länggass-Strasse 76
CH-3000 Bern 9
Tel: 0041 (0)31 300 45 00
Fax: 0041 (0)31 300 45 93

1. Auflage 2009
© 2009 by Verlag Hans Huber, Hogrefe AG, Bern
ISBN 978-3-456-84730-6

Inhaltsverzeichnis

Vorwort und Danksagung	13
Didaktische Struktur des Buches	17
Teil I Theoretische Grundlagen kommunikativer Kompetenzen in der Physiotherapie	19
1 Sprache und Professionalität in der Physiotherapie	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
2 Kommunikation in der Aus-, Weiterbildung und deutschsprachigen Literatur	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

3 Einführung in die Kommunikationswissenschaften	47
<i>Matthias Elzer</i>	
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
4 Menschliche Kommunikation und ihre Bezugswissenschaften	73
<i>Matthias Elzer</i>	
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
5 Vier wissenschaftliche Konzepte der therapeutischen Gesprächsführung	87
5.1 Der Beitrag der Psychoanalyse zur Kommunikation	88
<i>Matthias Elzer</i>	
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 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
6	Kommunikation in Gruppen	139
	<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
7	Interkulturelle Kommunikation	151
	<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
8	Setting und professionelle therapeutische Beziehung	159
	<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
Teil II	Zur Praxis kommunikativer Kompetenzen in der Physiotherapie	175
9	Techniken der Gesprächsführung	177
	<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 «Dreischnitt»	190
9.4	Gesprächsführung in einer Erstuntersuchung	192
9.5	Schlussbemerkung	193
10	Transkription einer Erstuntersuchung in der Physiotherapie	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
11	Vereinbarungen von Therapiezielen in der Physiotherapie	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
12	Nonverbale Kommunikation und Interaktion – Eine klinische Vignette ...	221
	<i>Ute Guckes-Elzer</i>	
12.1	Einleitung	221
12.2	Eine klinische Vignette	223
12.3	Schlussbemerkung	225
13	Zur Kommunikation mit «schwierigen» Patienten	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

13.2.2.1	Der Krankheitsgewinn	230
13.2.3	Die Persönlichkeit des Patienten	231
13.2.3.1	Geringe Motivation, Widerstände	231
13.2.3.2	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
14	Zur Interaktion mit chronischen Schmerzpatienten	239
	<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
15	Kommunikation und Interaktion mit behinderten Patienten	249
	<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
16	Beratung in der Physiotherapie	257
	<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

17 Zum Erwerb kommunikativer Kompetenzen in der Physiotherapie	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 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
 18 Interdisziplinäre Zusammenarbeit – am Beispiel «Gesundheitszentrum Böttgerstraße, Frankfurt»	 287
<i>Ute Guckes-Elzer</i>	
18.1 Das Konzept und seine Modifikationen	287
18.2 Interdisziplinäre Zusammenarbeit	288
18.3 Schlussbetrachtung	289
 Literaturverzeichnis	 291
 Autorenverzeichnis	 302
 Sachwort- und Personenverzeichnis	 306

Vorwort und Danksagung

Das vorliegende Buch mit dem Titel «Kommunikative Kompetenzen in der Physiotherapie – Lehrbuch der Theorie und Praxis verbaler und nonverbaler Interaktion» richtet sich an Physiotherapeutinnen und Physiotherapeuten, die sich in der Ausbildung, in einer Weiterbildung, im Studium und in der beruflichen Praxis befinden.

Es möchte behilflich sein, professionelle Fähigkeiten im kommunikativen Umgang mit ihren Patienten zu erwerben sowie bereits vorhandene Kompetenzen bewusster anzuwenden und zu reflektieren.

Mit Kommunikation meinen wir hier in erster Linie die Gesprächsführung und Beratung in einer professionellen Beziehung zwischen Therapeut und Patient.

Im Gesundheitswesen Deutschlands werden Physiotherapeuten in der Gruppe der Heil- und Hilfsmittel geführt; der Therapeut steht somit auf der Ebene einer Brille oder eines Rollstuhls. Dazu passt, dass der Physiotherapeut weisungsabhängig ist und die therapeutische Tätigkeit nur nach Indikationsstellung durch einen Arzt gemäß den bürokratischen Heilmittelrichtlinien erfolgen darf. Eine eigene therapeutische Profession setzt eine professionelle Kommunikation mit den Patienten und anderen Berufsgruppen voraus, die das therapeutische Handeln begründet.

Das zentrale Anliegen des Lehrbuches ist die enge Verzahnung von Theorie und Praxis der Kommunikation in der Physiotherapie. Es besteht aus zwei Teilen: Einem Theorieteil mit vielen praxisnahen Beispielen und umgekehrt einem Praxisteil mit relevanten theoretischen Vertiefungen.

- Kapitel 1 behandelt das Verhältnis von Sprache und Professionalität.
- Kapitel 2 referiert einige Untersuchungen zum Stellenwert der Kommunikation in der Ausbildung, Weiterbildung und deutschsprachigen Fachliteratur der Physiotherapie.
- Kapitel 3 definiert und diskutiert ausführlich die zentralen Begriffe «Kommunikation», «Kompetenz» und «kommunikative Kompetenzen».
- Kapitel 4 möchte an ausgewählten Aspekten einiger Bezugswissenschaften die Bedeutung und die Schwierigkeiten beim Kommunizieren deutlich machen.
- Kapitel 5 ist das theoretische Herzstück dieses Lehrbuches; hier werden die Beiträge der vier wichtigsten Psychotherapierichtungen (Psychoanalyse, Lerntheorie, Humanistische Psychologie und Kommunikationstheorie) für die Gesprächsführung und Beratung und ihre unterschiedlichen praktischen Anwendungen beschrieben.
- Kapitel 6 behandelt die Kommunikation in Klein- und Großgruppen, die eigenen Gesetzmäßigkeiten unterliegt.

- Kapitel 7 beschäftigt sich mit der Kommunikation mit Menschen und Patienten aus anderen Kulturkreisen.
- In Kapitel 8 rückt die Bedeutung des Settings und der therapeutischen Beziehung ins Zentrum.
- Mit Kapitel 9 beginnt der «Praxisteil» des Buches mit einer Übersicht über die zehn wichtigsten Gesprächstechniken in der professionellen Gesprächsführung.
- Kapitel 10 gibt eine Erstuntersuchung (Assessment) eines Patienten in der Physiotherapie als Verbatimprotokoll wieder und illustriert den Dialog.
- Kapitel 11 verdeutlicht die Bedeutung der Therapieziele, die gemeinsam mit dem Patienten vereinbart werden sollten.
- Kapitel 12 behandelt die Rolle der nonverbalen Kommunikation und Interaktion am Beispiel der Behandlung eines Kleinkindes unter Einbeziehung der Mutter.
- Kapitel 13 diskutiert das Thema der «Schwierigkeiten» im therapeutischen Umgang.
- Kapitel 14 beschäftigt sich aus einer wissenschaftlichen Diskussion heraus mit der Behandlung von Patienten mit chronischen Schmerzen. Dies ist in der Physiotherapie ein zentrales, aber auch weites Feld. Hier wird das Thema bei der Einstellung des Therapeuten als wichtige Einflussgröße der Therapie angepackt.
- Kapitel 15 diskutiert den therapeutischen Umgang und die Besonderheiten der Kommunikation mit akut und chronisch behinderten Patienten in der Physiotherapie.
- In Kapitel 16 geht es um die Beratung in der Physiotherapie.
- Kapitel 17 berichtet von den neuesten Erfahrungen beim Erwerb von kommunikativen Kompetenzen im Physiotherapiestudium.
- Kapitel 18 schildert kurz, wie Physiotherapeutinnen in einem Gesundheitszentrum mit anderen Gesundheitsberufen seit über 30 Jahren zusammenarbeiten und welche Kommunikationskultur gepflegt wird.

Uns Autorinnen und Autoren ist klar, dass das Schreiben eines Lehrbuches über professionelle Gesprächsführung dem Versuch gleichkommt, eine Abhandlung über das Fahrradfahren zu verfassen. Angefangen von der Beschreibung der physikalischen Gesetzmäßigkeiten des Fahrrades über die natürlichen Gegebenheiten bis hin zu den neurophysiologischen Vorgängen im Körper des Radfahrers sowie seiner Person würde vermutlich dazu führen, dass wir vor lauter Wissen über den Prozess des Radfahrens wohl vom Rad fielen. Das Radfahren ist nämlich ein außerordentlich komplexer und mehrdimensionaler Vorgang, der anfangs bewusst, dann automatisch und unbewusst abläuft. Die beste Methode, Radfahren zu lernen ist, es auszuprobieren und zu praktizieren, je früher desto besser, auch wenn es anfangs zu Stürzen und Schrammen kommt.

Der Vergleich des Radfahrens mit professioneller Gesprächsführung hinkt natürlich gewaltig. Das Radfahren stellt eine Auseinandersetzung eines konkreten Menschen mit einer Maschine unter gegebenen physikalischen Bedingungen dar. Kommunikation hingegen ist ein dynamischer und vielschichtiger Prozess zwischen zwei oder mehreren Menschen. Wir merken das besonders dann, wenn sich Störungen der Kommunikation zeigen. Und das geschieht sehr häufig. Einige Fachleute sagen sogar, es sei der Normalfall.

Wir Menschen kommunizieren bereits, bevor wir auf die Welt kommen. Wir erfahren und erlernen das Sprechen und Kommunizieren als Kleinkinder spielerisch in verschiedenen zwischenmenschlichen Beziehungen; in der Regel kann es dann als Erwachsener fast jeder. Wozu brauchen wir also Theorien, um etwas über das Kommunizieren lernen?

Kommunikation in den Gesundheitsberufen unterscheidet sich grundlegend von privater Kommunikation. Im professionellen Umgang mit Menschen sollten wir uns bewusst sein, warum wir etwas sagen, welche Technik wir anwenden und auch, warum wir etwas nicht sagen. Eine gelungene Gesprächsführung setzt den bewussten Einsatz von verschiedenen Fähigkeiten (Kompetenzen) und Fertigkeiten (Techniken) voraus. Wir benötigen neben den persönlichen Kompetenzen (Einfühlung, Reflexion) ebenso theoretische Kenntnisse über Kommunikation, eine gute Praxis durch die Vorbildfunktion von Kolleginnen und Kollegen, Anleitung und Reflexion sowie viel Erfahrung.

Denn: Theorieloses, auf Intuition oder dem sogenannten gesunden Menschenverstand basierendes Kommunizieren lässt uns zwar nicht vom Rad fallen – um im oben genannten Bild zu bleiben –, aber ohne theoretische Konzepte und Reflexion bewegen wir uns sehr wahrscheinlich planlos, nehmen wichtige Informationen am Wegrand nicht wahr und kommen an ein anderes als an das gewünschte Ziel.

Es braucht Zeit, gute professionelle kommunikative Kompetenzen zu erwerben, sie wachsen mit der langjährigen Berufserfahrung. Aber: In den Jahren der Berufstätigkeit nimmt die Bereitschaft zu einer guten Kommunikation und der geduldige Umgang mit den Patienten ab (Ungeduld, Abstumpfung). Dabei gilt es, die zu Beginn der Ausbildung erworbenen Kompetenzen durch Reflexion weiterzuentwickeln und zu pflegen.

Von den 13 Autorinnen und Autoren sind 10 Physiotherapeutinnen, teils Absolventen des Bachelor- und Master-Studienganges Physiotherapie der Hochschule Fulda und Philipps-Universität Marburg. Zwei der Nichtphysiotherapeuten waren für den Studiengang verantwortlich und verfügen über berufliche Praxis (Pflege, Medizin) und langjährige Lehrerfahrung zum Thema Kommunikation, Gesprächsführung und Beratung bei Studierenden verschiedener Gesundheitsberufe (Physiotherapie, Pflege und Medizin). Die Idee zu diesem Lehrbuch entstand vor dem Hintergrund der Lehrerfahrung. Dieses Erfahrungswissen und die ausgewählten wissenschaftlichen Bezüge erheben nicht den Anspruch auf Objektivität. Es ist unsere «Konstruktion der Wirklichkeit Kommunikation».

Das vorliegende Buch hat ein Geschwister: Elzer, M., Sciborski, C. (2007). Kommunikative Kompetenzen in der Pflege. Theorie und Praxis der verbalen und nonverbalen Interaktion. Bern: Verlag Hans Huber. Daher sind einige Kapitel und Abschnitte des vorliegenden Buches identisch übernommen. Die Inhalte und Themen unterscheiden sich allerdings erheblich. Zudem handelt es sich um ein Mehrautorenbuch mit Herausgeberschaft, in dem die Sprache und die Struktur differieren: Einige Artikel geben wissenschaftliche Ergebnisse (z. B. Projektberichte, Bachelor-Arbeiten) wieder, andere sind mehr aus der Erfahrung der Lehre und Patientenbehandlung heraus entstanden.