

Mit und ohne Worte

Im Patientengespräch spielt das „Wie“ eine große Rolle



Wenn Sie mit Patienten im Beratungsgespräch sind, überzeugen Sie selbstverständlich zuallererst mit handfesten Fakten. Doch damit das Gesagte auch bei den Patienten richtig ankommt, spielt vor allem die Körpersprache eine wichtige Rolle. Diese ist mit ausschlaggebend dafür, ob die Patienten Ihnen vertrauen, Ihren Anweisungen folgen und wiederkommen. Nicht zu unterschätzen ist auch die richtige Stimmlage. Denn bekanntlich macht der Ton die Musik. Nehmen Sie hier kompakte Tipps mit, wie Sie mit Körpersprache Vertrauen aufbauen und Ihren Stimmklang bewusst einsetzen können.

Mit und ohne Worte

Im Patientengespräch spielt das „Wie“ eine große Rolle



10 Tipps, wie Sie mit Körpersprache Vertrauen aufbauen

1. Lächeln Sie mit Ihren Augen!

Ein natürliches, aufrichtiges Lächeln, das sich an den Augen ablesen lässt, ist ein „Türöffner“ und wird als vertrauenswürdig empfunden.

2. Halten Sie Blickkontakt!

Schauen Sie Ihrem Gegenüber einen Gedanken lang in die Augen. So entsteht eine Verbindung zwischen ihnen.

3. Erzeugen Sie Präsenz!

Seien Sie für den Menschen, der Ihnen gerade gegenübersteht, voll und ganz da. Widmen Sie ihm Ihre ganze Aufmerksamkeit.

4. Setzen Sie leichte Berührungen ein!

Wenn es zur Situation passt, können Sie Ihr Gegenüber dezent am Unter- oder Oberarm berühren. Die subtil wahrgenommene Berührung erhöht das Vertrauen.

5. Richten Sie sich auf!

Eine aufrechte und lockere Körperhaltung mit geraden Schultern und leicht erhobenem Kinn strahlt Selbstsicherheit und Kompetenz aus. Patienten werden Ihren Empfehlungen eher vertrauen.

6. Nicken Sie beim Zuhören!

Wollen Sie, dass der Patient Ihnen mehr von sich erzählt, sollten Sie kurz hintereinander dreimal mit dem Kopf nicken, dann weiter zuhören und wieder nicken.

Mit und ohne Worte

Im Patientengespräch spielt das „Wie“ eine große Rolle



7. Lehnen Sie sich vor!

Während eines Gespräches im Sitzen sollten Sie sich hin und wieder vorlehnen. So signalisieren Sie Ihrem Gegenüber Interesse, Aufmerksamkeit und Zuwendung.

8. Neigen Sie Ihren Kopf zur Seite!

Wer gelegentlich beim Zuhören seinen Kopf zur Seite neigt, präsentiert seinem Gegenüber seine verletzlichste Stelle. So signalisieren Sie Offenheit und Vertrauen.

9. Achten Sie auf Ihre Gesten!

Vermeiden Sie, Ihren Zeigefinger auf Ihr Gegenüber zu richten („Pistolen“-Geste). Formen Sie kein „Spitzdach“ mit den Händen, also nicht die Fingerkuppen aneinander legen. Positiv wirken Hände, die sich offen und sichtbar vor oder neben dem Körper befinden.

10. Seien Sie kongruent!

Ihre Gedanken, Ihre Worte und Ihre Körperhaltung sollten eine Einheit bilden. Wenn das, was Sie denken, sagen und tun in Einklang ist, wirken Sie authentisch. Das schafft Vertrauen.

Mit und ohne Worte

Im Patientengespräch spielt das „Wie“ eine große Rolle



3 Übungen für einen überzeugenderen Stimklang

1. Affentrommel:

Klingt albern und ist es auch, aber unglaublich effektiv. Sie haben sicherlich sofort einen Gorilla vor Augen, der seine Brust nach vorne wölbt und mit beiden Fäusten draufschlägt.

So ungefähr werden Sie das auch machen! Allerdings ohne den Brustkorb nach vorne zu wölben. Die Affentrommel ist nicht nur eine Entspannungsübung, sondern auch eine Atemübung, eine Präsenzübung und eine Stimmübung! Sie klopfen erst mit beiden Händen den Brustkorb ab. Dabei versuchen Sie, so stark wie möglich zu entspannen. Klopfen Sie die Muskeln weich. Sie brauchen nur wenige Muskeln zum Stehen, die meisten können sie entspannen. Klopfen Sie so lange auf den Brustkorb, bis er warm wird und kribbelt und Sie der Meinung sind, dass Sie in diesem Bereich nicht noch mehr entspannen können. Danach gehen Sie nahtlos zum Bauch über. Auch hier so lange klopfen, bis Sie so entspannt wie möglich sind. Sie können immer mehr entspannen, als Sie denken.

Haben Sie auch hier alles weich geklopft, dann gehen Sie weiter runter und klopfen die Oberschenkel vorne weich, dann gehen Sie runter zu den Schienbeinen. Wenn Sie die Füße erreicht haben, dann klopfen Sie sich auf der Rückseite wieder nach oben. Erst die Waden, dann die Oberschenkel von hinten, der Hintern und der untere Rücken. Danach klopfen Sie noch Ihre Arme ab. Und zum Schluss stampfen Sie mit den Füßen fest auf. Es soll richtig knallen, damit Sie Ihre Füße spüren.

2. Gibt es etwas, das Sie gerne riechen?

Vielleicht frisch gebackenen Schokoladenkuchen? Denken Sie intensiv an diesen Geruch und atmen Sie durch die Nase genießerisch diesen imaginären

Mit und ohne Worte

Im Patientengespräch spielt das „Wie“ eine große Rolle



Geruch ein. Und dann sprechen Sie. Wenn Sie mit diesem Geruch Entspannung und Vorfreude verbinden, dann werden Sie diese Emotionen sofort in Ihrem Körper spüren und auch im Stimmklang hören, wenn Sie danach anfangen zu sprechen. Klingt albern, bewirkt aber in kürzester Zeit (Stimm-)Wunder.

3. Bleiben wir bei der Schokolade.

Stellen Sie sich Ihre Lieblingsschokolade vor. Und dann stellen Sie sich vor, dass ein Stück dieser Schokolade auf Ihrer Zunge schmilzt. Sagen Sie dabei genießerisch „Mhm“. Nur zu sich selbst. Ein „Mhm“, das Sie nur für sich sagen und ein „Mhm“, mit dem Sie Ihrer Mutter zeigen möchten, wie lecker sie gekocht hat, ist ein großer Unterschied. Ich möchte, dass Sie das „Mhm“ nur zu sich sagen. Sagen Sie dieses genießerische „Mhm“ bevor Sie ins Gespräch gehen. Wenn Sie dies einige Mal geübt haben, dann sind Sie klassisch konditioniert und es reicht, wenn Sie später beim Patienten-Gespräch nur daran denken, Sie würden „Mhm“ sagen und dann los reden. Die Stimme wird die Tonhöhe und Entspannung von diesem Murmellaut übernehmen und Sie kommen Ihrem Eigenton sehr nahe.