

# «Es passiert unendlich viel unter dem Radar des Bewusstseins»

Ist ein Mensch mit Worten nur schwer erreichbar, werden Stimme, Mimik oder Gestik noch wichtiger. Dem Prozess der Kontaktaufnahme werde dabei oft zu wenig Bedeutung beigemessen, sagt Dr. Astrid Steinmetz. Die Expertin erklärt, weshalb es sich lohnt, selbst im stressigen Alltag Zeit dafür einzusetzen.

**Kommunikation ohne Worte ist Ihr Spezialgebiet. Sie haben Ihre Dissertation dazu verfasst, Sie dozieren und publizieren. Weshalb liegt Ihnen das Thema so sehr am Herzen?**

**Dr. Astrid Steinmetz:** Es ist die Begegnung, die mir am Herzen liegt. In meiner praktischen Arbeit habe ich immer wieder erfahren, wie schwer kranke und sterbende Menschen in sprachlosen Situationen vereinsamen – selbst wenn andere für sie da sind. Man spricht über die Person, man tut etwas an ihr oder für sie, doch die Momente der zwischenmenschlichen Begegnung gehen verloren. Das ist sehr schmerzhaft. Ich suchte nach Alternativen zur Sprache und beschäftigte mich sowohl praktisch als auch wissenschaftlich mit dem unendlich grossen Feld der Körpersprache. Dazu gibt es in Einzeldisziplinen zwar viel Forschung, die Erkenntnisse bleiben aber oft in theoretischen Publikationen stecken. Ich habe es mir zur Aufgabe gemacht, das Wissen über relevante Elemente der nonverbalen Kommunikation in die Praxis zu bringen.

**Sie bieten auch für ARTISET Bildung Seminare zum Thema «Kommunikation ohne Worte – KoW®» an. Worum geht es?**

Nonverbale Kommunikation ist ein hochkomplexes Geschehen. Studien haben gezeigt, dass in einer ge-

sprächs-basierten Psychotherapiesitzung mehr als eine Million nonverbaler Signale ausgetauscht werden. Es passiert unendlich viel unter dem Radar des Bewusstseins. In den Seminaren greifen wir Schlüsselkompetenzen der nonverbalen Kommunikation auf. Weil Wissen allein kein Verhalten ändert, ist es wichtig, immer wieder die Perspektive der Betroffenen, aber auch die Perspektive der Handelnden einzunehmen und zu üben. Wir erfahren eine Situation und denken dann auf der Reflexionsebene darüber nach, wie wir das Erfahrene im Alltag anwenden können.

**Gibt es eine zentrale Schlüsselkompetenz?**

Nonverbale Kommunikation kann man in vier Grundkompetenzen einteilen. Basis ist das Dekodieren, also Signale lesen zu können, beispielsweise von Zuwendung und Distanzierung. In der Populärwissenschaft wird häufig ein Einzelsignal mit einer Bedeutung versehen. Doch wir Menschen sind viel zu komplex, weshalb ich auf sogenannte Aktionspakete achte. Die zweite Kompetenz ist, meine eigene Art des Umgangs auf das Gegenüber abzustimmen. Das bedingt, mich schnell auf eine jeweilige Situation einstellen zu können. Die dritte Kompetenz ist das Enkodieren: Ich setze meinen Körper ein, um meinem Gegenüber auf seiner Ebene des Verstehens zu begegnen. Berücksichtige ich diese drei Schritte, gehen Räume auf, in denen kleine Dialoge möglich werden. Das kann ein Blick sein, der erwidert wird, eine kleine Bewegung der Finger, auf die ich eingehe, oder ich fasse für den Menschen in Worte, was ich wahrnehme.

**Sie beschreiben verschiedene Möglichkeiten der Kontaktaufnahme, unter anderem Stimme, Mimik, Gestik, Körperhaltung, Berührung. Welche gehen in der Praxis zu oft vergessen?**

Der Klang der Stimme erreicht den Menschen, bevor eine Person sichtbar wird, und ich erhalte darauf eine unmittelbare emotionale Reaktion. Deshalb ist die Stimme ein wichtiges Element. Die Gefahr in der Praxis ist, stets denselben Habitus von Stimmklang zu pflegen. Manche sprechen mit Patient:innen stets besonders freundlich oder aber laut, vor allem, wenn sie keine Re-





aktion erhalten. Doch eine zu laute Stimme ist schmerzhaft, wenn man noch gut hört. Ich lege grossen Wert auf den Prozess der Kontaktaufnahme und glaube, dass dafür noch Bewusstsein wachsen kann. Es lohnt sich, ein paar Sekunden mehr Zeit einzusetzen.

### ***Trotz stressigem Pflege- und Betreuungsalltag?***

Mir ist bewusst, wie viele Aufgaben und Aufträge Fachleute in Pflege und Betreuung zu erfüllen haben. Man ist dann versucht, Zeit zu sparen, indem man die Kontaktaufnahme überspringt. Das kann allerdings dazu führen, dass sich Patient:innen verweigern, jemanden wegschubsen oder wegschicken. Muss man mehrfach ins Zimmer gehen, braucht dies deutlich mehr Zeit.

### ***Wer sich sprachlich nicht ausdrücken kann, verliert Autonomie. Das löst Frustration, vielleicht gar Wut aus. Wie schwierig ist es, mit so starken Emotionen umzugehen?***

Man spricht diesbezüglich oft von herausforderndem Verhalten. Ich persönlich bevorzuge die Formulierung «aufforderndes» oder «hinweisendes» Verhalten. Denn nicht die Person ist herausfordernd, sondern ich bin herausgefordert von einem bestimmten Verhalten. Viele Betreuungspersonen haben Mühe mit starken Emotionen. Leider gibt es keinen Trick. Allerdings resultieren zahlreiche Probleme daraus, dass Neinsignale nicht gesehen und respektiert werden, bis für die Person nur noch die Möglichkeit der Aggression bleibt. Gefragt sind Kompetenzen zum Umgang mit starken Emotionen. Wir sind eher gewohnt, den Affekt von aussen zu

regeln, indem wir jemanden bitten, sich nicht aufzuregen oder leise zu sein. In unseren Kursen üben wir, die Wut nicht auf uns persönlich zu beziehen, uns nicht zu rechtfertigen oder streng zu werden, sondern das Gegenüber in seiner Affektivität anzuerkennen. Vielfach lässt der innere Druck in einem Menschen durch diese Haltung schnell nach.

### ***Was wünschen Sie sich von Fachpersonen in Betreuung und Pflege bezüglich Kommunikation ohne Worte?***

In Teambesprechungen würde ich mir vermehrt eine beschreibende und keine bewertende Kommunikation wünschen. Anstelle von «Herr X ist heute schlecht drauf und anstrengend» beschreibe ich, was ich beobachtet habe: «Herr X sitzt heute viel im Stuhl und blickt zu Boden. Ich habe den Eindruck, er ist traurig.» Verändern wir die Worte für unseren Austausch, kultivieren wir in uns selbst einen Raum, in dem die verschiedenartigen Menschen nicht abgewiesen oder abgestempelt werden. In einer Kultur der Offenheit und Annahme tun wir nicht nur den Menschen gut, die wir pflegen und betreuen, sondern auch uns selber. Diese Haltung der Mitmenschlichkeit liegt mir sehr am Herzen.

Interview: Astrid Bossert Meier



**Dr. Astrid Steinmetz** ist Expertin für wertschätzende nonverbale Kommunikation in den Bereichen Demenz, Palliative Care und kognitive Beeinträchtigung. Sie hat das Interaktionskonzept und Trainingsprogramm «Kommunikation ohne Worte – KoW®» entwickelt.



### **KoW®**

Kommunikation ohne Worte mit verbal eingeschränkten Menschen (KoW®) Basistraining und Anwendertraining

Die Ausschreibungen finden Sie hier:

<http://tinyurl.com/38jvs8y6>

