Quelle: Kirsten Oborny/Thieme (Symbolbild)

Ohne Worte

Im klinischen Alltag treffen Pflegefachkräfte immer wieder auf Menschen, deren Kommunikation eingeschränkt ist. Das führt zu Missverständnissen und Sprachlosigkeit auf beiden Seiten. Hier einige Tipps zur nonverbalen Interaktion und Kommunikation.

Als Pflegekraft* bin ich immer wieder mit der Herausforderung konfrontiert, dass Patienten nicht auf meine Ansprache reagieren. Vor Kurzem antwortete ein Herr mit mittelgradiger Demenz nicht mehr auf unsere Fragen, egal, was wir sagten: kein Blick, kein Wort. Nichts. Es war, als ob er uns gar nicht wahrnahm. In solchen Momenten hilft es, innezuhalten und sich zu fragen, was hier eigentlich passiert: Wenn ich zum Beispiel meine Freundin anspreche, während sie beschäftigt ist, und sie mir den Blick zuwendet, weiß ich, dass sie mich gehört hat. Diesen entscheidenden Moment gab es bei unserem Patienten nicht. Er lag seitlich im Bett und kramte in seinen Sachen. Wenn ich ihn ansprach, sah er mich nicht an. Für Menschen mit Demenz ist es oft schwierig, Reize aus ihrer Umgebung richtig zu verarbeiten. In diesem Fall war der Erkrankte nicht mehr in der Lage, die Vielzahl der Reize um sich herum zu filtern und zu erkennen, dass meine Ansprache an ihn gerichtet war. Es war nicht so, dass er nicht wollte – er konnte einfach nicht.

Verschiedenste Krankheiten können zu Kommunikationsbarrieren führen, zum Beispiel Demenz, Hirntumore oder progressive neurologische Erkrankungen wie Parkinson oder ALS. Statistiken aus den USA zeigen, dass etwa 55 Prozent der Menschen, die über 65 Jahre sind oder eine Behinderung haben, in ihrer Kommunikation beeinträchtigt sind. In Deutschland sind etwa 54 Prozent der Bevölkerung durch Kommunikationsbarrieren eingeschränkt und bilden so eine bedeutende Gruppe in der Gesundheitsversorgung. Denn: Menschen mit Beeinträchtigungen des Sprechens, der Sprache, der Kognition oder der Sinnesorgane haben weniger positiven sozialen Austausch, sind weniger in soziale Aktivitäten integriert und häufiger einsam.

Zeit nehmen für Kontakte

Zurück zu unserem Patienten mit Demenz: Mit dem gesammelten Wissen beschloss ich, meine Vorgehensweise zu ändern. Das nächste Mal, als ich zu ihm ging, trat ich bewusst in sein Blickfeld. Ich hockte mich sogar vor sein Bett, sodass er mich direkt sehen konnte. Während ich ihn ansprach, achtete ich darauf, dass er meine Augen sehen konnte und meine Stimme hörte. Die Reaktion kam prompt: Er blickte mich an, lächelte und sagte: „Du bist da." Dann fügte er hinzu: „Die anderen sind immer so weit weg." Dieser kleine Moment zeigte mir, dass er mich wahrgenommen hatte – und das war ein großer Erfolg für uns beide.

* *Das Fallbeispiel ist nacherzählt und beruht nicht auf einem spezifischen Patienten oder einer bestimmten Pflegefachkraft.*

CNE.magazin 1.25 | © 2025. Thieme. All rights reserved.

> *„Verbundenheit ist ein grundlegendes emotionales Bedürfnis, das gesund hält.*

Das Fallbeispiel verdeutlicht, wie wichtig es ist, sich auf individuelle Bedürfnisse einzustellen. Oft sind es kleine Veränderungen in der Kommunikation, die eine große Wirkung haben und den Weg zur echten Verbindung ebnen.

Mikromomente verbinden

Im klinischen Bereich wird Verbundenheit als eine „wesentliche, gemeinsame und bedeutungsvolle persönliche Beziehung zu einer anderen Person" definiert. Studien zeigen, dass Patienten diejenigen Pflegepersonen und Ärzte als empathischer wahrnehmen, mit denen sie Verbundenheit erleben. Zudem ist diese entscheidend für einen erfolgreichen Behandlungsprozess und hat sogar direkte Auswirkungen auf die klinische Praxis.

Verbundenheit ist auch ein grundlegendes emotionales Bedürfnis, das gesund hält. Mikromomente der Verbundenheit spielen hier eine entscheidende Rolle. Diese finden überwiegend intuitiv und nonverbal statt, also durch intuitive Fähigkeiten, die sich durch frühere Beziehungserfahrungen entwickelt haben. In professionellen Beziehungen werden diese Mikromomente nur unter bestimmten Bedingungen aktiviert und entstehen im Wesentlichen durch drei verschiedene Faktoren: mithilfe Signale positiver Emotionen, also etwa durch ein Lächeln, mit Blickkontakt oder einem Nicken. Diese Signale wecken Resonanz im Empfänger und lösen positive Gefühle aus, was das Gefühl der Verbundenheit stärkt. Auch durch die nonverbale Synchronisation können sich Interaktionspartner verbinden: Dank synchronem Verhalten werden Spiegelneuronen aktiviert, was die Kommunikation erleichtert und eine Situation vorhersehbar macht. Der dritte Verbundenheit fördernde Faktor ist die „geteilte Aufmerksamkeit". Sie entsteht beim gemeinsamen Betrachten eines Objekts und drückt Interesse am anderen aus. Dies fördert die zwischenmenschliche Verbindung, besonders wenn sie von Augenkontakt oder positiven Kommentaren begleitet wird.

Allerdings gibt es Gründe, warum Gesundheitsberufe Verbundenheit vermeiden. Wenn eigene emotionale Reaktionen nicht reguliert werden können, kann dies zu emotionaler Ansteckung oder Distress führen. Besteht zudem Angst vor Krankheit, Verletzung oder Tod, können Empathie und die Bereitschaft zur Beziehungsaufnahme komplett blockiert werden.

Die Fähigkeit zur intuitiven nonverbalen Synchronisation und zur Schaffung von Momenten der Verbundenheit hängt demnach von der inneren Einstellung und den individuell entwickelten Spiegelsystemen ab, aber auch von Zeitdruck, eigenen Problemen, Angst oder mangelnder Emotionsregulation. Verbundenheit ist zwar eine wichtige Grundlage für gelungene Pflegebeziehungen, aber keineswegs selbstverständlich.

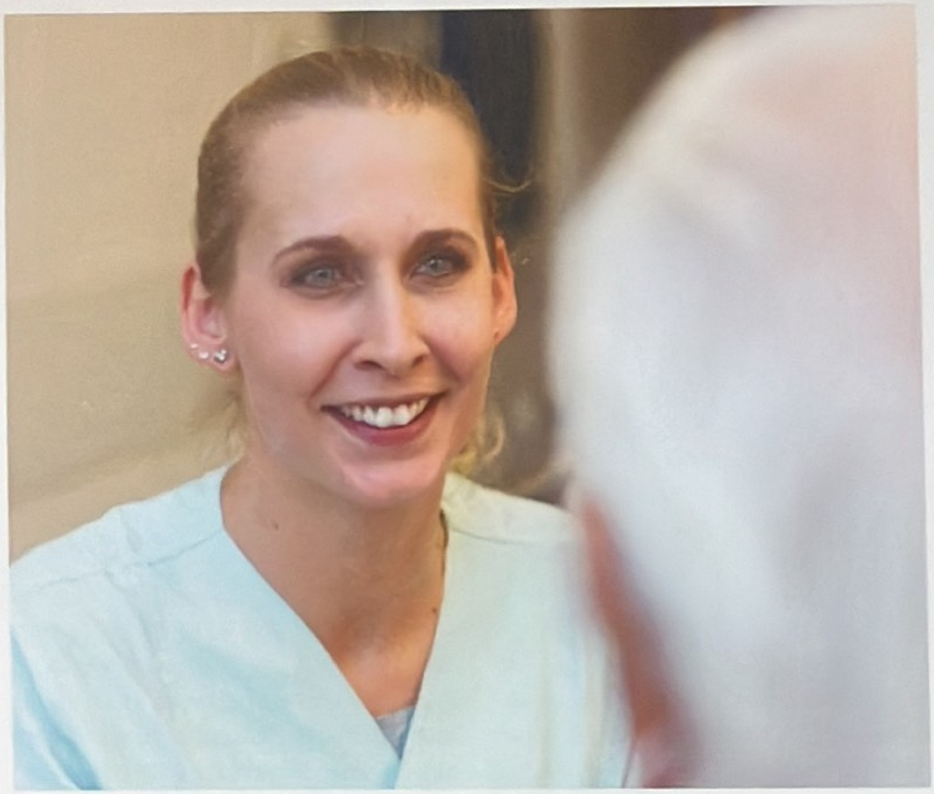
Kommunikationsbarrieren

Patienten mit Einschränkungen in der Sinneswahrnehmung oder im Denk- oder Sprechvermögen stoßen meist recht offensichtlich auf Kommunikationsbarrieren. Aber auch Einschränkungen der Bewegungsfreiheit oder Veränderungen im körperlichen Ausdruck bringen mit sich, dass intuitive Kommunikationsprozesse, die zu Verbundenheit führen könnten, unterbrochen werden. Wenn die Bewegungsfreiheit limitiert ist, fallen Patienten oft aus dem Raum sozialer Resonanz heraus. Denn Mobilitätseinbußen beeinflussen ihren nonverbalen Kommunikationsspielraum. So sind körperliche Bewegungen – um sich im Kontakt zuzuwenden, sein Gegenüber anzuschauen, zu signalisieren, ob Interesse besteht oder eher Wünsche nach Distanzierung – stark eingeschränkt und wichtige kurze Resonanzreaktionen können verloren gehen.

Auch Veränderungen im körperlichen Ausdruck von Patienten können die Interaktionen beeinträchtigen. Typischerweise entsteht leicht ein Ungleichgewicht zwischen Verlangsamung auf der einen Seite und Zeitdruck auf der anderen. Wenn das Tempo des Patienten stark von dem der Pflegekraft abweicht, kann dies zu einer „verzerrten Synchronisation" führen, was das Entstehen von Verbundenheit erschwert. Bekannt ist eine eingeschränkte nonverbale Ausdrucksfähigkeit bei Menschen mit Parkinson-Krankheit. Auch in fortgeschrittenen Stadien der Demenz werden mimische Signale subtiler und fragmentierter. Ebenso beeinträchtigen Medikamente den mimischen Ausdruck. Wenn die Aktivitäten des Patienten übersehen, nicht verstanden, unterbrochen oder nicht berücksichtigt werden, kann keine Interaktion und damit kein Miteinander entstehen. Zudem können kognitive Veränderungen dazu führen, dass ein Mensch in seinen Antworten und Handlungen nicht mehr dem gewohnten Verhalten oder den Normen des sozialen Zusammenlebens entspricht. Womöglich nestelt er mit seinen Händen oder führt stereotype Handlungen aus wie Klopfen, Rufen oder Schaukeln. Dadurch entfernt er sich zwangsläufig aus dem bekannten und geteilten Verhaltensraums einer Gemeinschaft.

Wenn das, womit ein Mensch sich beschäftigt oder worauf er aufmerksam machen möchte, als nicht logisch nachvollziehbar bewertet wird, werden seine Äußerungen übergangen. Dadurch erfährt er Ausschluss aus der sozialen Gemeinschaft, was sein Gefühl der Zugehörigkeit und Identität verunsichert. Ein Mindestmaß an verstehender Resonanz ist ein

CNE-Fortbildung
Lesen Sie auch die Lerneinheit
„Empathie entwickeln und erhalten – Pflege zwischen Zuwendung und Selbstfürsorge".



Quelle: Kirsten Oborny/Thieme (Symbolbild)

Positive Signale, wie etwa ein Lächeln, lösen ein Gefühl der Verbundheit zwischen Kommunikationspartnern aus, was wiederum die Grundlage für eine gelingende Kommunikation ist.

grundlegendes biologisches Bedürfnis. Fehlt dies, erhöht sich der Stresslevel, und Schmerzzentren werden aktiviert. Dies zu beachten ist in der Beziehungsgestaltung zwischen Patient und Pflegefachperson essenziell.

Gesten mitvollziehen

Wenn die Intuition aufgrund veränderter Kommunikationsbedingungen an ihre Grenzen stößt, ist es dennoch möglich, nonverbale Mikromomente bewusst in die Beziehungsgestaltung zu integrieren. Dadurch werden Zusammenarbeit und Sympathie gefördert, seitens der Pflegefachkräfte wächst in diesem Zuge unwillkürlich die Empathie für diejenigen, die auf Hilfe angewiesen sind. So kann bereits das bewusste Nachahmen einer Geste oder eines Gesichtsausdrucks Empathie fördern. Tatsächlich zeigt sich: Je mehr wir jemanden synchronisieren, desto empathischer werden wir. Besonders in Situationen, in denen spontane Sympathie fehlt, das Verhalten des Gegenübers ungewohnt oder konfliktreich ist oder auch Stress im Hintergrund herrscht, kann der bewusste Umgang mit der eigenen Körpersprache helfen, eine bessere Verbindung herzustellen oder gemeinsame Lösungen zu finden. Ein wichtiger Schritt zur Verbundenheit liegt neben Blickkontakt und positiven Bestätigungssignalen in der bewussten nonverbalen Synchronisation mit der Körpersprache des Patienten.

Synchrone Momente

Besonders im Pflegekontext beeinflusst die Anfangsphase einer Interaktion den weiteren Verlauf maßgeblich. Wenn wir uns über nonverbale Mikromomente auf den körperlichen Ausdruck unserer Patienten beziehen, fühlen sie sich gesehen und Verbundenheit entsteht. Indem wir auf ihre Reaktionen eingehen und sie in den Prozess einbeziehen, können wir diese Verbundenheit aufrechterhalten.

Bei der nonverbalen Synchronisation geht es nicht darum, den gesamten körperlichen Ausdruck zu spiegeln, sondern um feinfühliges Abstimmen einzelner nonverbaler Signale. Studien zeigen, dass bewusste Synchronisationen zu positiveren Bewertungen führen. Patienten schätzen diejenigen mehr, die Elemente ihres körpersprachlichen Ausdrucks synchronisieren. Dabei fördern synchrone Momente nicht nur Verbundenheit, sondern haben auch weitere positive Konsequenzen: Die Patienten spüren, dass ihre Pflegekräfte Verständnis für ihren Zustand oder ihre Meinung haben. Gleichzeitig verbessert sich das tatsächliche Verständnis. In diesem Kontext wächst Vertrauen, Ängste werden gelindert, das Erleben von Zugehörigkeit steigt und der Weg für Entwicklung wird bereitet.

Wenn Entscheidungen gefunden werden sollen, erhöht sich durch synchrone Momente die Wahrscheinlichkeit, eine gemeinsame Lösung zu finden. Denn die Kooperationsbereitschaft nimmt zu und Ziele werden eher erreicht.

Fazit: Verbundenheit ist ein grundlegendes menschliches Bedürfnis und wirkt sich positiv auf unser physisches wie psychisches Wohlbefinden aus. Kommunikationsbarrieren, die durch verschiedene Faktoren entstehen können, beeinträchtigen auf beiden Seiten die Wahrscheinlichkeit, Verbundenheit zu erleben. Das Prinzip der nonverbalen Synchronisation kann helfen, Momente der Verbundenheit gezielt zu fördern und damit das Wohlbefinden sowohl der kommunikativ eingeschränkten Menschen als auch der Pflegepersonen zu verbessern.

Astrid Steinmetz

Zur Person

Dr. phil. Astrid Steinmetz, Dipl.-Musiktherapeutin und Sozialpädagogin (FH) entwickelte das KoW®-Training zur Förderung nonverbaler Interaktion. Seit 2001 ist sie als Geschäftsführerin, Trainerin und Keynote-Speakerin im DACH-Raum aktiv. www.kommunikation-ohne-worte.de