



Erfolgreiche Kommunikation über die Ferne

Die Anwendung bewusster
Kommunikationsstrategien in
der Telerehabilitation

MEIN ARBEITSPLATZ 2020 - 2022

Online-Lehre

Online-Konferenzen

Online-Meetings

Online-Workshops **Online-Therapie**



D S C H U N G E L D E R

BEGRIFFE

DEFINITIONEN



TELEREHABILITATION

TELEMEDIZIN

**GESUNDHEITS-
DIENSTLEISTUNGEN
ÜBER DIE FERNE
MIT HILFE VON
INFORMATIONEN-
UND
KOMMUNIKATIONS-
TECHNOLOGIEN**

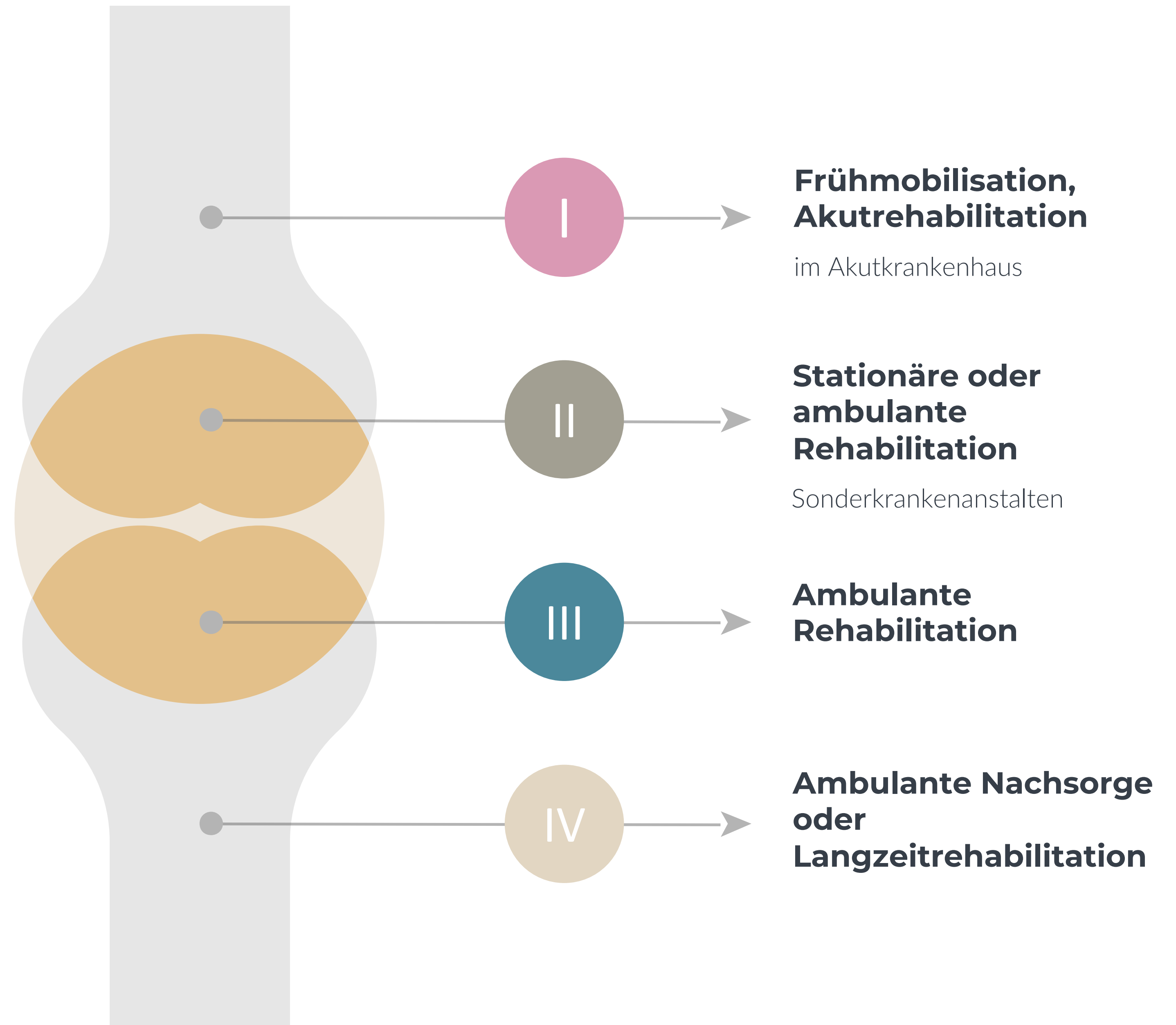
ONLINE-THERAPIE

TELEHEALTH

TELETHERAPIE

VIDEO-THERAPIE

4-PHASEN-MODELL DER REHABILITATION IN ÖSTERREICH





I
**Frühmobilisation,
Akutrehabilitation**
im Akutkrankenhaus

II
**Stationäre oder
ambulante
Rehabilitation**
Sonderkrankenanstalten

III
**Ambulante
Rehabilitation**

IV
**Ambulante Nachsorge
oder
Langzeitrehabilitation**

**Neue Möglichkeiten
durch Telerehabilitation**

ZIELE



ZUGANG

Schließen von Behandlungslücken



QUALITÄT

Erweiterung

Modernisierung



KOSTEN

Alltagstransfer

Motivation und Selbstverantwortung

A U S S C H L I E ß L I C H O D E R I N K O M B I N A T I O N

ZWEI ANSÄTZE

SYNCHRON



Beteiligte Personen
sind gleichzeitig
über die Ferne
verbunden



ASYNCHRON



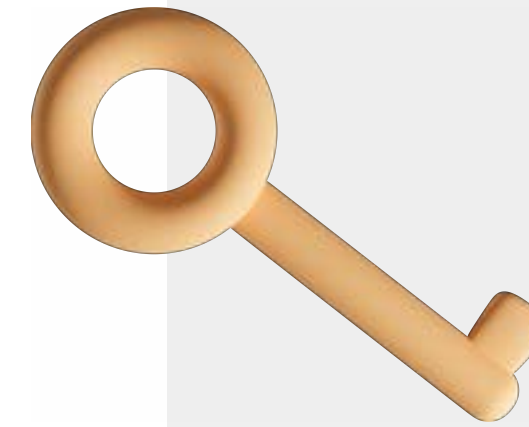
Beteiligte sind nicht
gleichzeitig über die
Ferne verbunden

SCHWERPUNKT

THEMEN



SETTING



ANSATZ



KÖRPERSPRACHE



VERBALE
KOMMUNIKATION

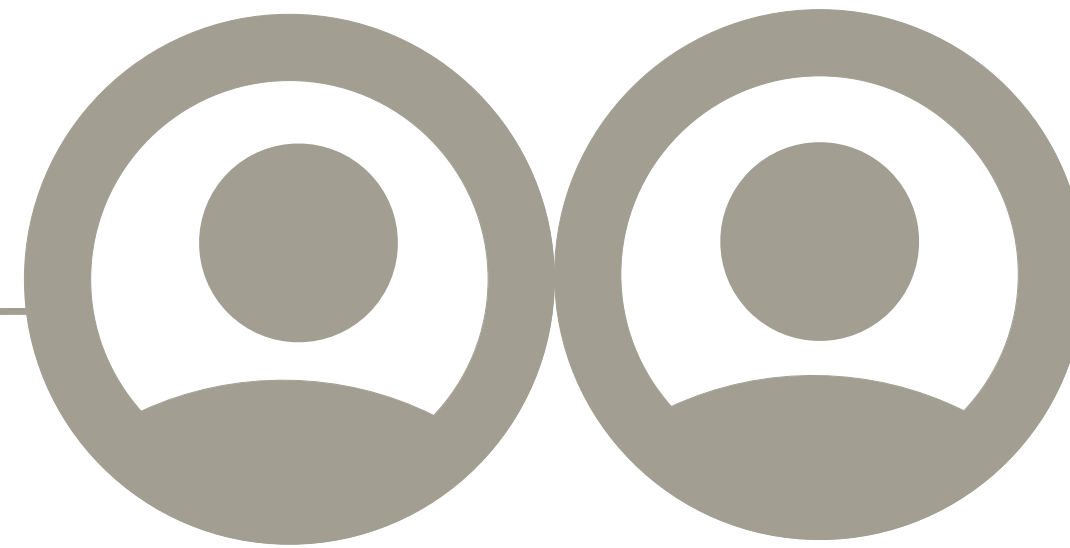


TELEREHABILITATION

DAS SETTING

**GUTE VORBEREITUNG IST
DIE HALBE MIETE**

WAS BRAUCHE ICH?



Endgerät

mit Webcam + Mikro
(Computer, Tablet,
Smartphone)



**Video-Konferenz
Software**

Ende-zu-Ende
verschlüsselt,
DSGVO-konform



Signal

stabile
Internetverbindung
(mind. 5 Mbit/s)



**Räumliche
Voraussetzungen**

Physisches
Setting



Platzbedarf

Körperpositionen





Beleuchtung

Hintergrund





Spezifisches Material

Alltagsmaterialien



Licht von
vorne

Webcam etwas
über
Augenhöhe

Türen
außerhalb der
Kamera

Material
griffbereit

Teppich
schluckt Schall

neutraler Hintergrund

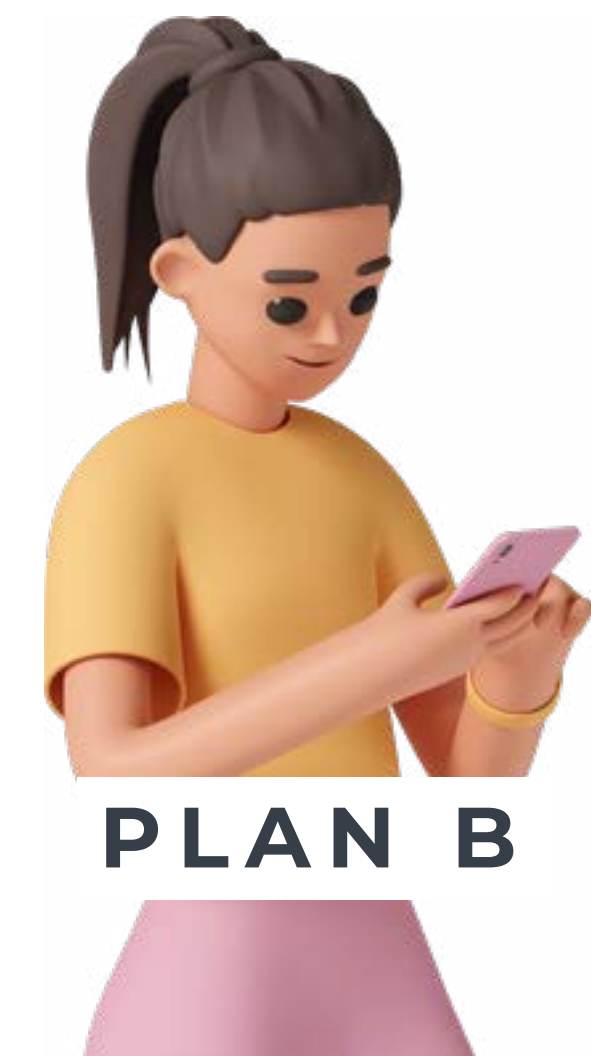
VORAB HERRICHTEN

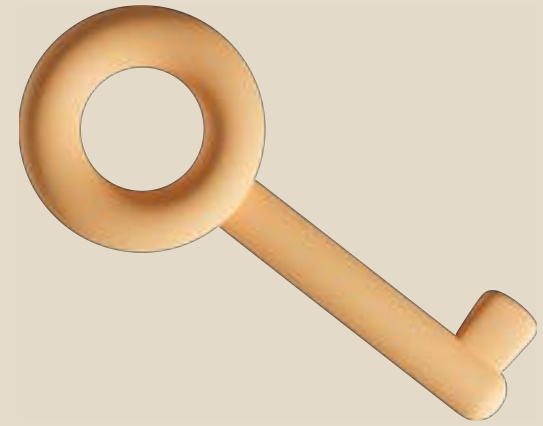
EIGENES SETTING

VORBEREITUNG

Das eigene Setting sollte vor der ersten
Einheit getestet werden

VORAB-KOMMUNIKATION





TELEREHABILITATION

DER ANSATZ

ES IST ERSTAUNLICH, WIE DINGE, DIE
UNLÖSBAR ERSCHEINEN. LÖSBAR WERDEN,
WENN JEMAND ZUHÖRT. (carl r rogers)

“THEY LISTENED A LOT MORE, FOCUSED ON WHAT MOTIVATED PATIENTS, MOVED TO A COACHING APPROACH, AND SPENT MORE TIME IN CONVERSATION RATHER THAN ACTIVE, HAND-ON TREATMENT. THIS COMMUNICATION APPROACH IS CONSISTENT WITH ONE THAT SUPPORTS SELF-MANAGEMENT AND AUTONOMY.”

LAWFORD, 2019



TRANSFORMATION

VOM AKTEUR ZUM REGISSEUR

Der Handlungsspielraum als Therapeut*in
verlagert sich auf die visuellen Sinne und
kommunikativen Fertigkeiten

W A S B E D E U T E T D I E

REGIE DER EINHEIT



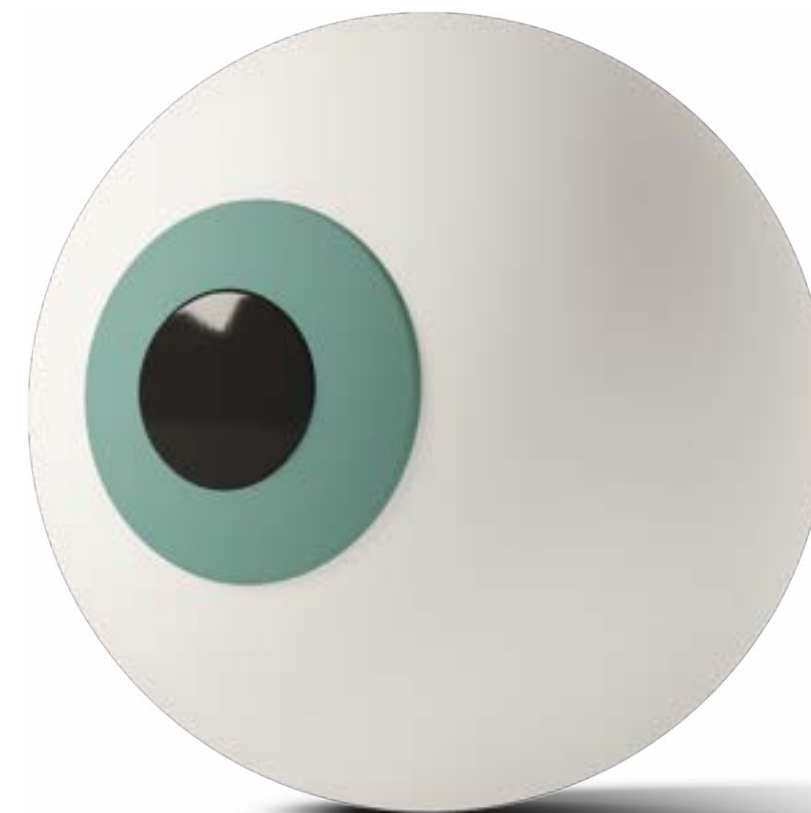
DURCH DAS DREHBUCH FÜHREN

Übergänge klar machen



REGIEANWEISUN GEN GEBEN

Kameraeinstellungen,
Licht, Positionen, Achtung
links/rechts (Spiegel)



BEOBACHTEN

Kleinste Signale der
Körpersprache erkennen



RÜCKMELDEN

Beobachtetes
verbalisieren, vorzeigen,
rückfragen,...



TELEREHABILITATION

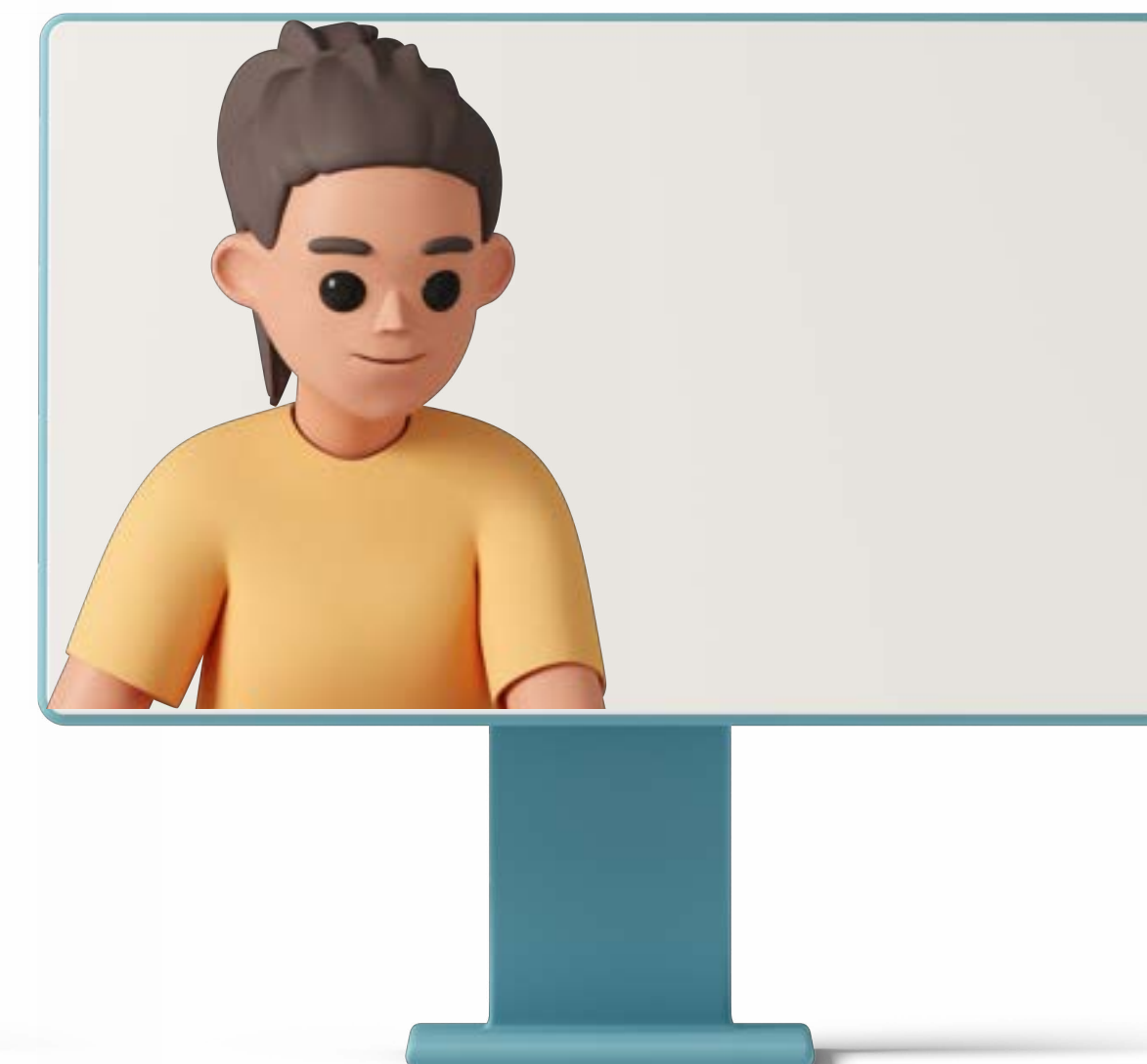
KÖRPERSPRACHE

MAN KANN NICHT NICHT KOMMUNIZIEREN.
(paul watzlawick)



POSITION IM BILDSCHIRM

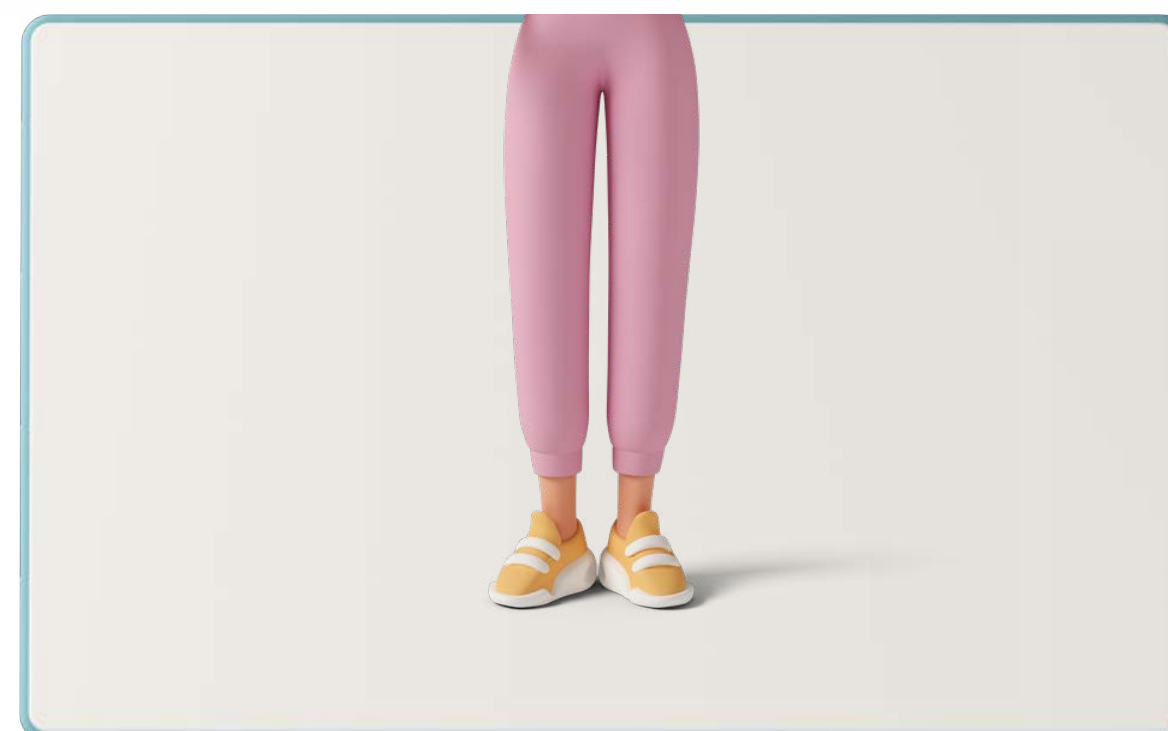
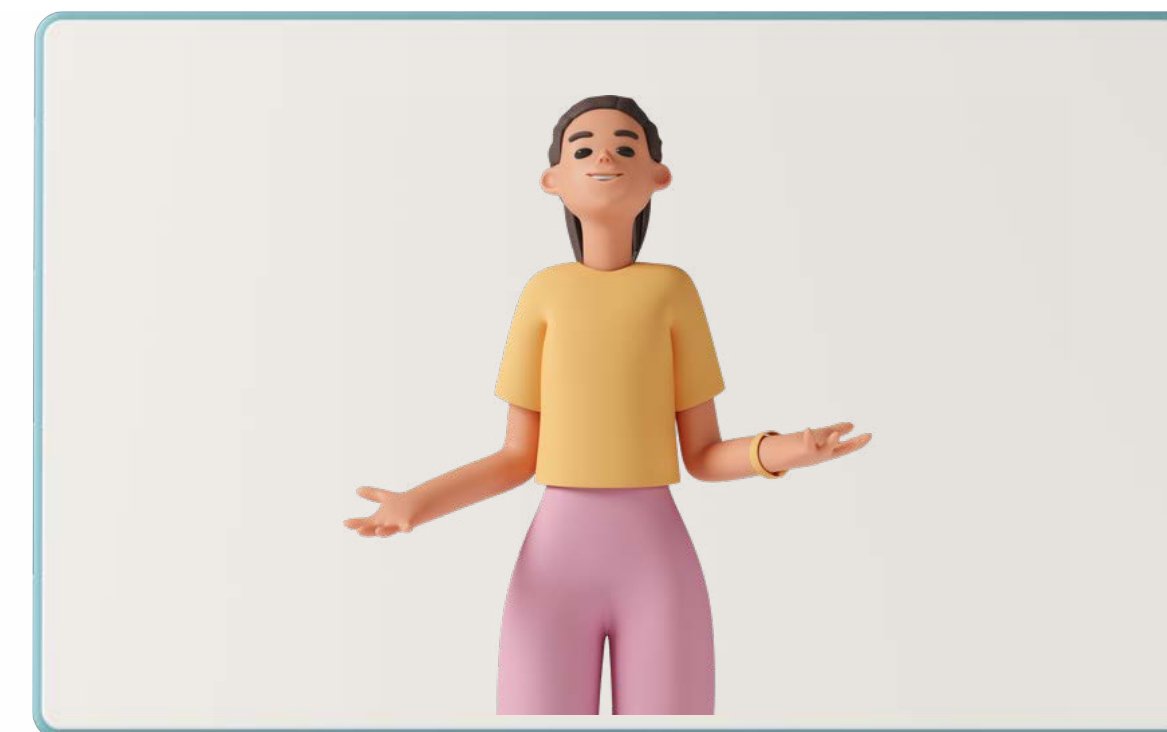
Die passende Ebene finden.



P

POSITION IM BILDSCHIRM

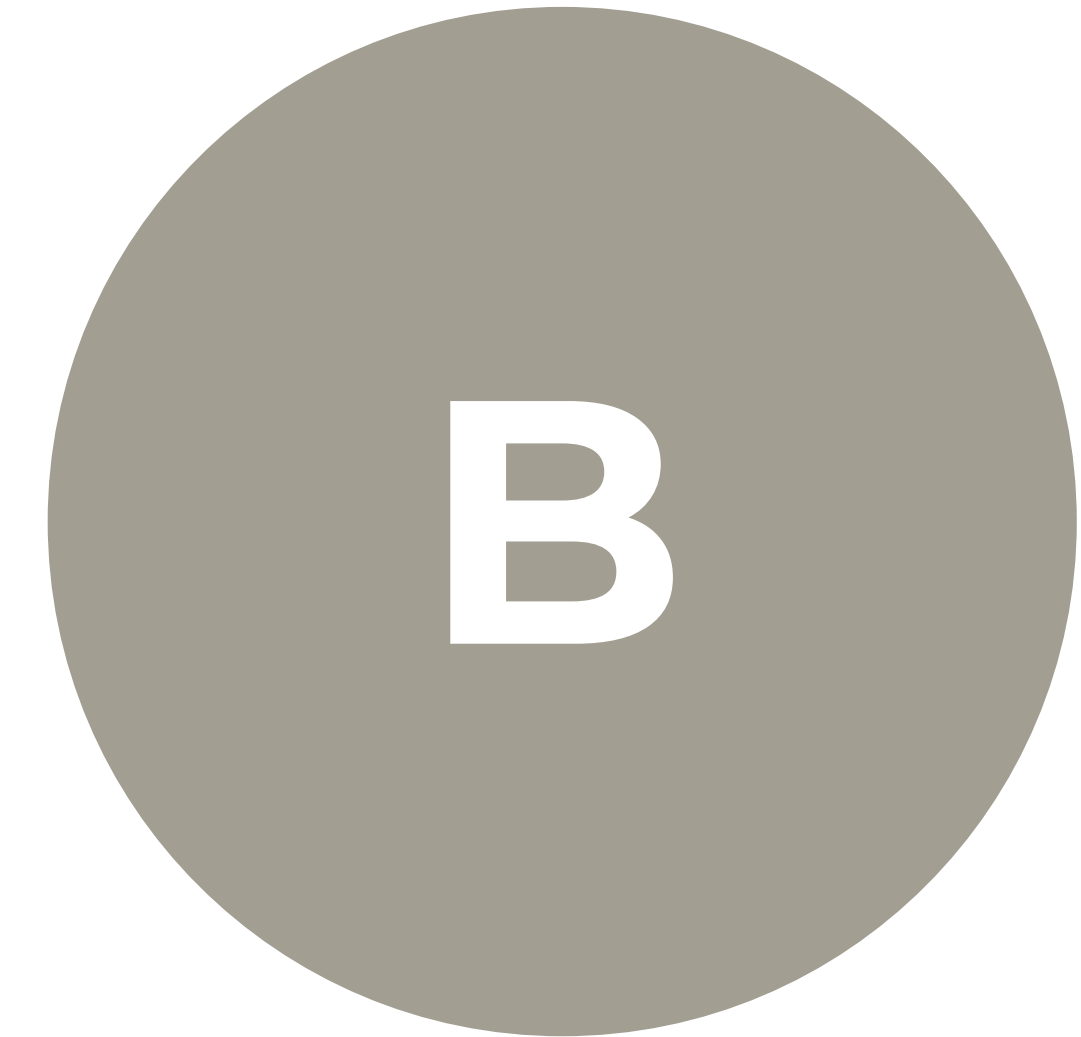
Die passende Ebene finden.



**BLICK IN DIE
WEBCAM**



**BLICK AUF DIE
PERSON**



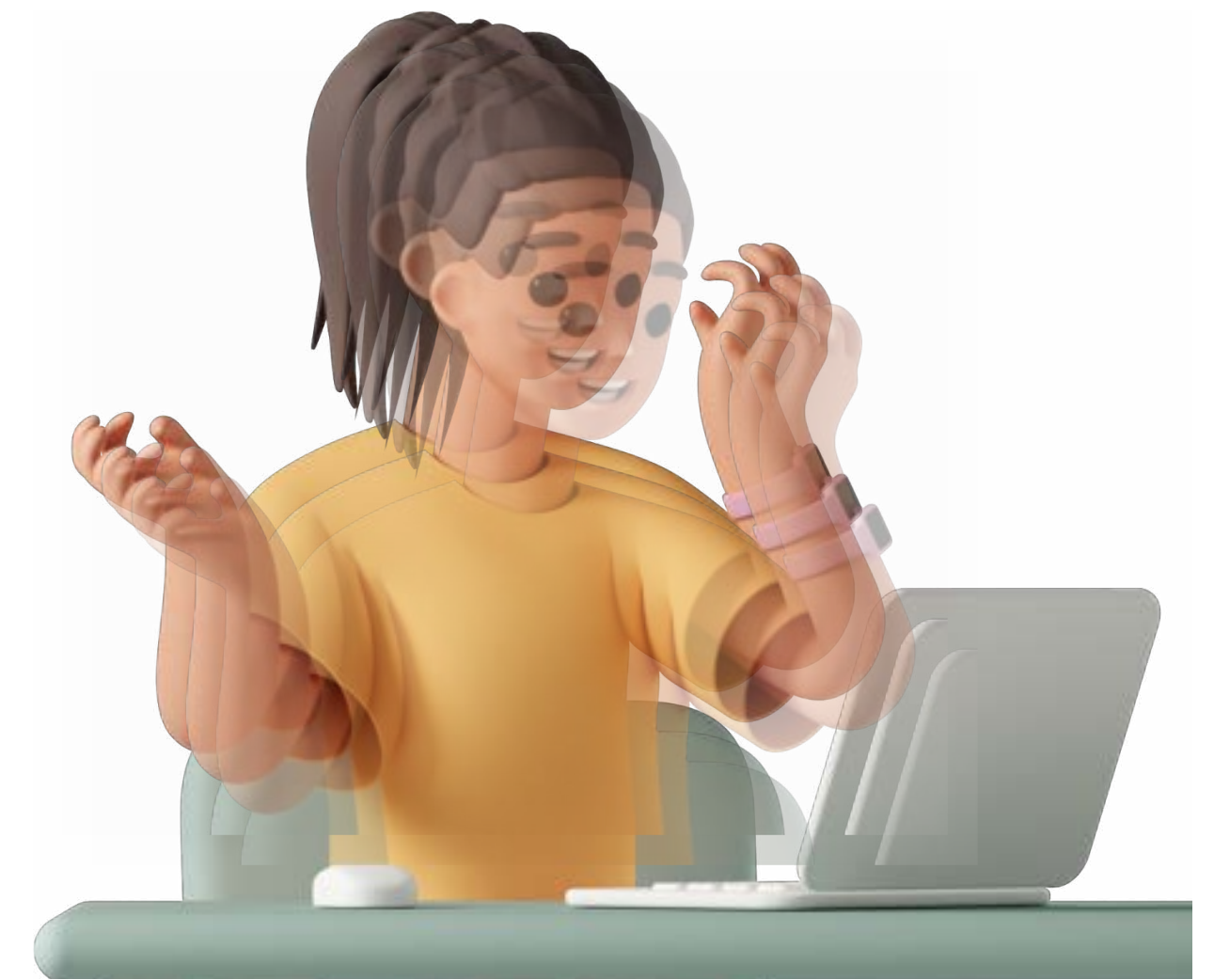
BLICK UND BLICKKONTAKT

Blick auf Gegenüber ist nicht gleich Blickkontakt.



GESTIK

Gut dosiert und klar.





MIMIK

Aktives Zuhören ohne Worte.



TELEREHABILITATION

VERBALE KOMMUNIKATION

DAS GRÖßTE PROBLEM IN DER KOMMUNIKATION IST,
DASS WIR NICHT ZUHÖREN, UM ZU VERSTEHEN. WIR
HÖREN ZU, UM ZU ANTWORTEN. (thomas schäring)

**“FACHKOMPETENZ WIRD [...] VON DEN
PATIENTEN VORAUSGESETZT.
WAHRGENOMMEN WIRD SIE LETZTLICH
JEDOCH ANHAND DES
KOMMUNIKATIVEN VERHALTENS UND
DER PSYCHOSOZIALEN KOMPETENZ DES
THERAPEUTEN.”**

BECKER, 2019



KOMMUNIKATIONSSTILE

LENKENDER STIL	GELEITENDER STIL	FOLGENDER STIL
Anführen	Betreuen	Beobachten
Entscheiden	Aktivieren	Begreifen
Festlegen	Anbieten	Erlauben
Steuern	Begleiten	Präsent sein
Vorgeben	Ermutigen	Vertrauen haben
Vorschreiben	Vorschlagen	Zulassen

FRAGEN DER MOTIVIERENDEN GESPRÄCHSFÜHRUNG

Warum möchten Sie diese Veränderung vornehmen?

Wie könnten Sie dabei vorgehen, um dabei Erfolg zu haben?

Was sind für Sie die drei wichtigsten Gründe um das zu tun?

Was glauben Sie nun, das Sie tun werden?



WICHTIG ZU WISSEN

40 – 80 PROZENT

**der Information von
Konsultationen von
Gesundheitsdienst-
leistern werden nicht
oder falsch erinnert**

HILFREICHES TOOL

TEACH-BACK oder SHOW-ME METHODE



**Über konkrete
Nachfragen wird
sichergestellt,
dass der*die
Patient*in alles
richtig
verstanden hat.**

BEISPIELE FÜR TEACH-BACK ODER SHOW-ME FRAGEN

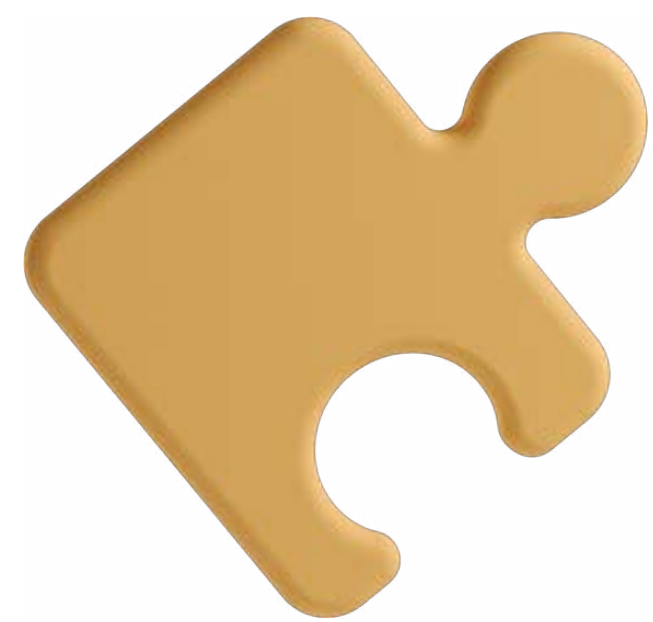
Beschreiben Sie mir doch noch einmal in eigenen Worten, welche Bewegungen Sie nach der Operation vermeiden sollten.

Zeigen Sie mir doch jetzt am Ende noch einmal wie Sie die Übung zuhause durchführen werden.

Fassen Sie doch noch einmal zusammen, worauf Sie in Zukunft achten werden, wenn Sie sich an Ihren Arbeitsplatz setzen.

Gehen wir doch noch einmal die wichtigsten Punkte der heutigen Einheit durch, was ist Ihnen im Gedächtnis geblieben?

PUTTING THE PIECES TOGETHER



PROFESSIONELLES SETTING

Schaffung der
passenden
Rahmenbedingungen

COACHING ANSATZ

Vom Akteur zum
Regisseur

BILDSCHIRM- GERECHTER KÖRPEREINSATZ

Nutzung bewusster
Körperstrategien

MOTIVIERENDE GESPRÄCHS- FÜHRUNG

Geleitender bis
folgender Stil.

HERZLICHEN DANK

Lena Rettinger, BSc, MSc
FH Campus Wien
Favoritenstrasse 226
1100 Wien

lena.Rettinger@fh-campuswien.ac.at