

1 Achtsam kommunizieren – Was ist das und wozu in meiner Praxis?

1.1 Was bedeutet Achtsamkeit?

Unter Achtsamkeit verstehen wir eine gesteigerte Form der Aufmerksamkeit. Achtsam zu sein bedeutet, voll und ganz bei dem zu sein, was wir gerade empfinden, womit wir uns gerade beschäftigen, was wir aktuell tun (Eßwein 2010, 6). Das sollte all jene aufhorchen lassen, die sich täglich in den zeitbudgetierten Hamsterrädern der Arbeitsroutine von Arztpraxen drehen.

Hinter dem Begriff Achtsamkeit verbirgt sich nichts Geheimnisvolles, es geht bei Achtsamkeit um eine bewusste Grundhaltung mir selbst und anderen gegenüber. Achtsamkeit bedeutet, sich bewusst zu vergewissern, was geschieht, während etwas geschieht. Es geht darum, Momente bewusst zu erleben und auf innere Regungen und Gefühle zu hören und zu achten. Weil unsere erlernten Denk-, Verhaltens- und Kommunikationsmuster auch einen wichtigen Anteil an unserer (Arbeits-)Gesundheit haben, gilt es, sich dieser Muster immer wieder bewusst zu werden und sie, wenn sie uns negativ beeinflussen oder blockieren, zu unserem sowie dem allgemeinen Wohle zu verändern.

Weil das Thema Arbeitsgesundheit inzwischen ganz oben auf der gesellschaftlichen Agenda steht, kann Achtsamkeit helfen, ein bewussteres und deshalb auch gesünderes (Arbeits-)Leben zu führen. Im Laufe unserer Sozialisation haben wir alle bestimmte kommunikative Muster erlernt, im Laufe unseres Lebens und unserer beruflichen Entwicklung haben sich bestimmte (Kommunikations-)Muster verfestigt. Gerade in Konflikt- und Stress-Situationen greifen wir

unbewusst auf archaische Muster zurück und bewegen uns dabei in die immer gleiche Richtung, ohne zu bemerken, dass wir auf diese Weise nicht weit(er)-kommen, immer wieder an Grenzen stoßen und dabei Energie vergeuden.

Uns achtsam bewusst zu machen, was in unserem Gehirn mit uns geschieht, wenn wir stets auf eingefahrenen Wegen bleiben, uns in stetigen Mustern bewegen, hilft uns möglicherweise, eingefahrene Verhaltens- oder Kommunikationsrouten zu verlassen und neue Straßen des Denkens, Handelns und Begegnens auszukundschaften. Wer stets dasselbe denkt, bekommt auch immer dieselben Ergebnisse.

Etwas bewusst zu tun heißt, die Situation in all ihren Facetten zu betrachten und wahrzunehmen. Wer also seine Wahrnehmung verbessert, seinen Blick sozusagen dehnt, optimiert seine Möglichkeiten, Dinge zu sehen und zu erkennen. Wer über eine große Varianz an Blickwinkeln verfügt, kann auch dementsprechend variantenreicher handeln.

1.2 Achtsam sprechen heißt aufmerksam und präsent zu sein

Weil Sprechen ein Akt (Sprechakt) ist, ist unsere Kommunikation stark beeinflusst durch unsere Haltung, die sich zwangsläufig aus unserer bisherigen Erfahrung speist und sich zu unseren Werten und zu festen Mustern (Haltungen) verdichtet. Sich immer wieder bewusst zu machen, was geschieht, wenn und während wir mit Patienten oder Kollegen in einer bestimmten Weise kommunizieren, heißt, eine reflexive Haltung einzunehmen, uns selbst aus anderer Perspektive wahrzunehmen.

Als Menschen sind wir ständige Kommunikatoren, ob wir wollen oder nicht, denn man kann nach Watzlawick (1969, 53) nicht *nicht* kommunizieren. Als MFA oder Ärzte sind wir es auch beruflich, denn medizinische Berufe sind Kommunikationsberufe. Wer privat nur mangelhaft kommunizieren kann, hat möglicherweise nur eine überschaubare Anzahl an Freunden oder liegt mit Nachbarn im ständigen Streit. Beruflich hat eine mangelhafte kommunikative Kompetenz auch höchst kontraproduktive Folgen. Denn als MFA oder Ärzte stehen wir ununterbrochen im Fokus unserer Patienten. Und die sind kritisch. Es fordert eine stets wache und aufmerksame Präsenz, eine ständige Achtsamkeit, denn unsere Verantwortung gegenüber der Klientel ist groß. Achtsamkeit wird so zu einer unerlässlichen Navigationshilfe, um bewusst die richtigen kommunikativen Schritte zu wählen, die wir gehen müssen, um im Beruf erfolgreich zu sein.

1.3 Jeder kann Achtsamkeit entwickeln

Achtsamkeit ist eine Fähigkeit, die alle Menschen entwickeln können. Schon wenige achtsame Momente an einem Tag erhöhen die Lebensqualität, bringen eine gesteigerte (Arbeits-)Zufriedenheit und schützen sogar vor Burn-out. Eine Art Zustands- oder Selbstmanagement könnte man es nennen, ein Innehalten,

eine psychologische (Selbst-)Beratung, für die ich niemand anderen brauche. Achtsamkeit bedeutet eine Hinwendung auf die Gegenwart, die Wahrnehmung des momentanen Empfindens, was einfach klingt, aber doch ziemlich anspruchsvoll ist bei 60.000–80.000 Gedanken täglich, die uns von der Gegenwart ablenken, weil sie sich mehr auf die Vergangenheit oder Zukunft fokussieren.

Schon kleinere Übungen helfen im (Berufs-)Alltag. Es erfordert lediglich, mit den Gedanken da zu bleiben, wo man gerade ist, und sei es unter der Dusche oder bei einem bestimmten Patienten. Das Duschen mit all seinen Facetten einfach als Duschen wahrzunehmen und dem Patienten, der vor einem steht, die volle Aufmerksamkeit zu schenken und dabei nicht an die nächsten Termine oder unerledigt lauernde Aufgaben zu denken, die noch schnell gemeistert werden müssen.

1.4 Achtsamkeit schützt vor Stress

Im oft stressig empfundenen Praxisalltag sind es nicht nur, wie von vielen geglaubt wird, die organisatorischen Rahmenbedingungen oder die personelle Unterbesetzung, die den Arbeitsalltag erschweren. Zuallererst ist es die eigene Bewertung der Umstände und des Umfelds durch uns selbst. Bewerte ich beispielsweise Konflikte oder Beschwerden grundsätzlich als negativ, bin ich konfliktscheu und habe Angst vor Patientenkritik, kommen mir im Konflikt- oder Beschwerdefall negative Gedanken, wird mein weiteres Handeln und Kommunizieren dominiert von unkontrolliert archaisch motivierten hemmenden Reflexen, möglicherweise sogar von Wut und Ohnmacht. Dann bin ich der Gefangene meiner selbst kreierten Welt, möglicher früh erlernter und seitdem nicht mehr hinterfragter fester, mich fesselnder und in meinem Tun hemmender Glaubenssätze, die mich daran hindern, konstruktiv zu handeln und zu kommunizieren. Aus meinem selbst kreierten, häufig auf negativen Erfahrungen beruhenden Weltbild (Alle Patienten nerven! Schon wieder der schwierige Patient! Montage sind am schlimmsten!) resultiert meine Haltung, die letztlich mein Handeln und Kommunizieren beeinflusst. Bin ich Gefangener einer solchen selbst kreierten Realität, reicht oft ein falscher Gedanke, ein falsches Wort eines Patienten zur falschen Zeit und der Tag ist gelaufen. Schon hat man mich auf dem falschen Fuß erwischt, schon hat mich der *schwierige Patient*, den es nur gibt, weil ich ihn so nenne, an der Angel. Wie bei einem Hampelmann werde ich von ihm bedient, zieht er an meiner Strippe, springt mein Stressprogramm an. Schon fallen die falschen Worte, schon ist kein professionelles Kommunizieren und Konfliktmanagen mehr möglich, eine Win-win-Lösung in weiter Ferne. Dann fahre ich aus der Haut, greife unbewusst reflexhaft auf wenig taugliche archaische Verhaltens- und Kommunikationsmuster zurück. In solchen Fällen bin ich von Emotionen gesteuert, meine Hautfarbe verändert sich, mit ihr die Stimme, Ratio und Verstand haben ihren Betrieb eingestellt. In der Folge läuft meine Kommunikation völlig aus dem Ruder, verliere ich Contenance und Kontrolle. Ich bin nur noch genervt. Dann gewinne ich den Eindruck: Die Arbeit stresst mich mal wieder total.

1.5 ... und vor Konflikten

MFA, denen das passiert, sind für eine Praxis in mehrerlei Hinsicht eine Belastung: Wer bei Konflikten aus der Haut fährt, leidet an sich selbst, verliert auf Dauer die Lust an seinem Beruf oder wird krank. Archaisch gelernte Reflexe lassen uns zwar überleben, aber die emotionalen und physischen Kosten sind dabei immens hoch. Professionelles Konfliktmanagement sieht anders aus. Derart emotionsgeladen handeln wir aber nur, wenn unser Gehirn keine anderen Lösungsmöglichkeiten bereithält. Oft sind solche außer Kontrolle geratenen Situationen das Resultat einer mangelhaften Kommunikationskompetenz, eines obsoleten Rollenverhaltens, das sich über die Berufsjahre hinweg verfestigt hat und keinerlei innere Elastizität mehr zulässt. Dann bin ich fest in mir selbst gefangen und empfinde keine Selbstwirksamkeit mehr, weil ich mich von den anderen abgekoppelt habe.

Wenn ich achtsam kommunizieren gelernt habe, weiß, wie ich mich auch in Beschwerdesituationen zu verhalten habe, gerate ich erst gar nicht in solch unangenehme und auf Dauer gesundheitsschädigende Situationen. Deshalb ist es geboten, die eigene Kommunikationskompetenz auf den Prüfstand zu stellen, die eigene Haltung zu überprüfen und verfestigte Muster oder Haltungen wieder zu lösen oder aufzugeben. Gerade im stressig empfundenen Berufsalltag, wo vieles schnell zur Routine wird, schleichen sich häufig Automatismen ein, die nicht hinterfragt werden, die den Berufsalltag auf Dauer aber erschweren und mich darüber hinaus in eine schlechte Stimmung bringen. Unbewusste Urteile und Einstellungen gegenüber bestimmten Patienten oder Kollegen behindern die eigene Kommunikation, gehen auf Kosten der eigenen beruflichen Wirksamkeit und kommunikativen Elastizität, kosten unnötig viel Energie und Kraft.

1.6 Beschreibung ist besser als Bewertung

Häufig sind es Gewohnheiten, die unsere Gefühle, sozialen Beziehungen oder unsere Kommunikation mit anderen bestimmen und lenken. Häufig bewerten wir Menschen sehr schnell. Unsere Gewohnheit sagt uns scheinbar zuverlässig, wie wir über uns und andere denken, dementsprechend mit ihnen umgehen sollen. Unsere Neigung, andere zu bewerten, statt lediglich ihr Verhalten zu beschreiben, beeinflusst unsere Kommunikation oft negativ. Dadurch entstehen Barrieren. Kommunikative Achtsamkeit kann uns dabei helfen, (Bewertungs-)Muster auf den Prüfstand zu stellen, sozusagen mit kritischen Röntgenstrahlen zu durchleuchten. Erst wenn wir uns hemmender Muster und Haltungen bewusst werden, ist der Weg frei für eine offene Haltung und neue Reaktionsmuster anderen gegenüber. Gerade für Menschen im Gesundheitswesen ist Achtsamkeit der Humus, auf dem Beziehungsfähigkeit gedeiht, um in einen guten und konstruktiven Kontakt zu Patienten und Mitarbeitern zu kommen.

2 Selbstmanagement – Arbeitsgesundheit zahlt sich aus

2.1 Raus aus dem Energiedefizit!

Der Arbeitsalltag wird von MFA häufig als stressig empfunden, weil neben dem Patientenmanagement immer noch viele andere organisatorische Dinge zu erledigen sind und zusätzlich Zeitdruck empfunden wird. Patienten sind häufig fordernd und laden ihren Frust, wenn sie beispielsweise für ihren Geschmack zu lange warten müssen, bei den MFA ab. Die sollen dann auch noch Konfliktmanagement betreiben, aufgebrachte Patienten wieder beruhigen und in den Praxisablauf integrieren. Das sind viele Aufgaben, die alle für sich Kraft und Geschick kosten. Wer da nicht hinreichend ausgebildet ist, gerät leicht in ein persönliches Energiedefizit, das, wenn es sich summiert, leicht zu Überlastungsempfinden, Erschöpfung, Müdigkeit und Fehleranfälligkeit führt, eventuell zu Stress oder Burn-out, über längere Zeit auf jeden Fall krank macht.

Wer sich in einem Energiedefizit befindet, kommuniziert dementsprechend: emotional, gereizt, eintönig oder unkontrolliert, kurz unprofessionell. Fühlt man sich gestresst und mit den eigenen Kräften am Ende, so neigt man eher dazu, sich bei Konflikten in Rechtfertigungsendlosschleifen zu verlieren, zu verteidigen, anstatt konstruktiv nach einer Win-win-Lösung zu suchen. Beginnt die Arbeit zu stressen, entstehen rasch negative Gefühle und auch Konflikte in anderen Lebensbereichen, Lösungen rücken dann in weite Ferne. Die Lebensqualität leidet und sinkt.

2.2 Durch Auftanken eine gesunde Balance finden

Um wieder in eine gesunde Balance zwischen Anspannung und Entspannung zu kommen, ist es nötig, das eigene Handlungsinventar ständig zu erweitern, sozusagen den eigenen beruflichen Handwerkskasten mit immer neuen Werkzeugen zu bestücken. Jeder kann so zur eigenen Professionalisierung, zu mehr Erfolg und somit zur eigenen (Arbeits-)Zufriedenheit selbst beitragen. Denn wir sind nach einem alt bekannten Sprichwort selbst unseres Glückes Schmied. Wir müssen uns nur darüber bewusst werden, dass wir selbst aktiv zu unserer Zufriedenheit, unserem Glück beitragen können.

Häufig beschleicht uns ein Gefühl der Mattheit, des Ausgepowertseins nach getaner Arbeit, dann sind wir unzufrieden, motivationslos, nichts macht uns mehr Spaß, ohne genau zu wissen, warum. Wir befinden uns dann in einer Energiekrise, unser Akku ist leer, weil wir vergessen haben, ihn rechtzeitig wieder aufzufüllen. Unser energetischer Zustand ist dann schlecht und wir bleiben wie ein Rennwagen ohne Benzin mitten auf der Stecke stehen. Wir brauchen dringend neue Energie. Wo aber ist die nächste Tankstelle? Nicht weit, denn Energie steckt ständig in uns. Nur koppeln wir uns vom eigenen Benzinhahn häufig unbewusst ab. Indem wir uns beispielsweise negative Gedanken machen, indem wir andere durch einen Negativfilter sehen oder dadurch, dass wir Konflikte negativ bewerten, anstatt sie als Chance zur Veränderung zu nutzen. Überall lauern solche Energieräuber. Wenn wir dann unsere Arbeitspausen auch noch dazu nutzen, mal schnell eine rauchen zu gehen oder in 10 Minuten mit Fastfood unseren Hunger zu stillen, dann gesellen sich zusätzliche Energieräuber hinzu, die den leeren Akku nicht schnell wieder auffüllen können. Gefühlten Stress abends mit ein wenig Alkohol bekämpfen zu wollen, ist ein ebenso nutzloses Unterfangen. Nur ein Energieräuber mehr auf dem Tisch des Hauses. Räuber aber geben bekanntlich nichts, sie nehmen nur.

Kurze Entspannungsübungen (auch während der Arbeit) bringen da deutlich mehr. Oder ein Umdenken bezüglich hemmender Überzeugungen, die einem permanent Druck machen (Ich muss noch mehr schaffen, ich muss schneller werden, alle müssen mit mir zufrieden sein!). Ich sollte meine inneren Ressourcen besser kennen, würdigen und berücksichtigen lernen und meinen eigenen Weg in meinem Tempo gehen. Um nicht permanent Stress zu spüren, brauche ich Ruhe- und Mußzonen sowie Entspannungsinseln.

2.3 Die gute Nachricht – Es gibt gar keinen Stress!

Stress an sich gibt es gar nicht. Stress kreiere ich mir selbst. Durch mein Denken, meine Haltungen, Einstellungen und Glaubenssätze. Je offener und flexibler meine Haltung ist, desto offener und flexibler kann ich mit bestimmten Situationen oder Menschen, die mir angeblich Stress machen, pro-aktiv umgehen. Je mehr Werkzeuge mir beim Kommunizieren mit anderen zur Verfügung stehen, desto besser kann ich agieren und gerade in Konflikt- oder Beschwerdefällen

reagieren und reparieren. Deshalb ist es wichtig, permanent positive Energien zu tanken, um genügend Stressresistenz anzusammeln. Denn permanent gespürter Stress macht nicht nur unzufrieden, sondern krank. In Pausen ein wenig Bewegung oder ein kurzer Spaziergang hilft bereits, negativen Stress (Distress) abzubauen. Entspannungstrainings und Meditation schützen ebenfalls vor Krankheit. Selbst ein kurzes bewusstes Lächeln produziert Glückshormone im Körper und wirkt positiv auf das Immunsystem. Wer weiß, wie man den eigenen Tank füllt, lebt zufriedener arbeitet entspannter und besser. Wer bei einem aufkommenden Unwetter über geeignete Kleidung in Form eines großen Handlungsrepertoires verfügt, den haut beim ersten Gegenwind so schnell nichts um.

Entscheidend für Ihren jeweiligen Gemütszustand am Arbeitsplatz sind Ihre Gedanken. Nicht die Umstände (dass sich heute wieder so viele Patienten beschweren, dass eine Kollegin krankheitsbedingt ausgefallen ist, noch 20 Anrufer auf einen Rückruf warten ...). Innere Zustände sind insofern Modelle und Programme, die über Jahre unbewusst abgespeichert wurden, die wir teilweise von unseren Mitmenschen übernommen haben, die unbewusst in uns angelegt wurden (Kutscher u. Seßler 2007, 79). Deshalb ist es wichtig, die Verantwortung für das eigene Befinden nicht auf Umstände und andere Personen auszulagern, sondern selbst Verantwortung für sich zu übernehmen. Nicht die anderen sind schuld oder die Umstände. Ich selbst habe es mit meinen Gedanken in der Hand, mich, die Dinge und andere zu steuern. So kann Veränderung gelingen. Für eine schnelle aber kurzfristige Besserung des als negativ empfundenen eigenen Zustands empfehlen Kutscher und Seßler, sofort eine aufrechte Körperhaltung einzunehmen, tief durchzuatmen und den Fokus von der Bewertung auf die Beschreibung der Umstände, von der Schwierigkeit auf die Möglichkeit zu verschieben. Fragen Sie, welche Möglichkeiten und Chancen oder welche positiven Aspekte das aktuelle Problem bietet (Kutscher u. Seßler 2007, 79). Krise heißt Wendepunkt. Wenden bedeutet, eine neue Richtung einzuschlagen. Und die eröffnet wiederum neue Perspektiven.

2.4 Ich bestimme, ob ich Stress haben möchte

Ihr innerer Zustand bestimmt die Art, wie Sie kommunizieren. Sie selbst bestimmen, ob Ihre Gedanken positiv oder negativ sind, ob Sie die Welt positiv oder negativ sehen wollen und ob Sie dadurch positive oder negative Energie tanken möchten. Wichtig ist, *wie* und *was* Sie über sich selbst denken und *wie* Sie mit sich selbst umgehen. Denn so denken auch die anderen über Sie und behandeln Sie dementsprechend. Reflektieren, sich die eigenen Gedanken immer wieder bewusst zu machen, heißt achtsam zu leben. Es ist die Voraussetzung dafür, sich über einen (Arbeits-)Tag immer wieder selbst in positive Stimmung zu bringen und sich (und andere) zu motivieren.

Welling weist auf den engen Zusammenhang zwischen positivem Denken und effektiver, positiver und konstruktiver Sprache hin. Eine positive Sprache ist nicht nur angenehm und wichtig für unseren jeweiligen Gesprächspartner, sie

ist auch wichtig für unsere eigene Gesundheit. Negative sprachliche Äußerungen erzeugen Stressreaktionen bei unserem Gegenüber. Die Folge sind Ausschüttungen von Stresshormonen. Nicht nur die Kommunikation leidet darunter. Auch wir zahlen einen Preis für die Verwendung negativer Sprachmuster. Durch sie werden ungünstige und wenig hilfreiche Eintragungen in unserem Unterbewusstsein vorgenommen sowie negative Denkmuster verstärkt (Welling 2005, 69).

2.5 Sammeln Sie auch bei der Arbeit Punkte

Achtsam zu sein bedeutet, sich immer wieder der vielen kleinen positiven Dinge bewusst zu werden, die uns über den (Arbeits-)Tag begegnen. Häufig haben wir aufgrund unserer negativen Einstellung den Blick für die vielen kleine Freuden verloren. Wer lernt, seinen Blick etwas zu dehnen, beginnt, die eigene Wahrnehmung zu verändern. Positive Gedanken geben neue Energie und versetzen uns bewusst in eine positive Stimmung. Wenn wir bisher negativ Erlebtes einfach umdeuten (Fachbegriff: Reframing), das heißt in einen neuen schöneren Rahmen stecken, geben wir bisher negativ Erlebtem eine neue positive Wirkung. So wie alte Bilder in neuen Rahmen eine ganz andere Wirkung erlangen, erscheinen uns bisher in negativem Licht schimmernde Dinge plötzlich strahlend. Aus dem *schwierigen* Patienten wird ein leidender Patient, für den Sie plötzlich Mitleid empfinden können, aus dem Nervtöter vor Ihrem Tresen, der nicht warten kann, wird ein unglücklich-ungekonnt kommunizierender Schmerzpatient, dem Sie durch Umdenken plötzlich Empathie schenken können.

Sie haben also Wahlmöglichkeiten. Sie entscheiden, wie Sie mit bestimmten Situationen und Menschen umgehen, wie Sie Konflikte und Beschwerden mit Patienten lösen möchten. Sie arbeiten professionell, wenn Sie über eine Auswahl an möglichen Handlungs- oder Kommunikationsmustern verfügen. Ihre Welt ist positiv, Ihre Kommunikationswerkzeuge sind vielfältig und auf dem neuesten Stand. Sie greifen im Bedarfsfall immer nach dem richtigen Tool.

2.6 Blockaden erkennen – Fesseln lösen

Wenn es Ihnen gelingt, zu erkennen, welche Ihrer inneren Überzeugungen Sie blockieren und wie diese Ihr gegenwärtiges Denken (negativ) beeinflussen, wenn Sie sich von fesselnden Gedanken und Haltungen freimachen können, dann wird der innere Druck nachlassen, der Ihrem Handeln in bestimmten Situationen bisher Fesseln angelegt hat. Dann werden die inneren Energiequellen wieder sprudeln. Achten Sie deshalb immer auf Ihre Gedanken, denn sie werden zu Haltungen und Worten anderen gegenüber. Die Haltungen werden zu Überzeugungen und Gewohnheiten, daraus entsteht Ihre Sicht der Welt. Wer positiv denkt, der meistert den Praxisalltag leichter und geht deutlich entspannter mit sich und anderen um (und nach Dienstende auch nach Hause).

Anstatt an einem verregneten Montagmorgen aufzustehen und zu sagen: *Scheißwetter, und jetzt noch zur Arbeit, das packe ich nicht!*, sagen Sie: *Die Natur freut sich über den Regen, ich freue mich auf meine Arbeit, denn ich bin gut.* Ob es stimmt oder nicht, ist Ihrem Unterbewusstsein völlig egal. Wenn Sie positiv denken, hat das auf jeden Fall eine positive Wirkung auf Ihren Energiehaushalt. Und besonders auch auf Ihre Art zu kommunizieren. Natürlich auch auf andere, denn Ihre Ausstrahlung wird ebenfalls positiv sein und strahlt auf andere (Ihr gesamtes Team und die Patienten) ab. Probieren Sie es einfach aus. Oft ist es Bequemlichkeit, die uns hindert, etwas zu verändern. Oder über die Jahre lieb gewonnene Angewohnheiten verstellen uns den Weg. Die eigene Komfortzone zu verlassen, heißt, einen bewussten Schritt zu tun in eine neue Richtung. Hinein in die Lernzone.

2.7 Raus aus der Komfortzone!

Verlassen Sie öfter Ihre Komfortzone, entwickeln Sie neue Gedanken, so gelingt lebenslanges Lernen. Nur wer seine Kommunikationsmuster immer mal wieder hinterfragt und auch verändert, bleibt in seiner persönlichen Entwicklung elastisch und sensibel. Und kann dementsprechend konstruktiv und serviceorientiert in seinem Beruf agieren.

Mögliche Fragen auf dem Weg hin zur Veränderung (zum Reframing/zur Umdeutung) behindernder innerer Muster, Haltungen oder Glaubenssätze könnten beispielsweise lauten:

- Ist das wirklich wahr, was ich (über diesen bestimmten Patienten/diese Situation) denke?
- Woher weiß ich, dass das wahr ist?
- Wie kann ich mir so sicher sein, dass das, was ich denke, wirklich stimmt?
- Wer wäre ich ohne diese negativen Gedanken und Gefühle, die mich blockieren?
- Wie würde es mir gehen, wenn ich anders über diesen Patienten/diese Situation denken würde?
- Wie reagiere ich, wenn ich mit meinem Gegenüber nicht einverstanden bin?
- Wie würde es mir gehen, wenn ich die Schuld nicht den anderen/der bestimmten Situation geben würde?

Setzen Sie sich im Geiste eine rosarote Brille auf und betrachten Sie den bisher als *schwierig* eingestuften Patienten mal durch diese gefärbten Gläser, ohne die Probleme, die es mit ihm gibt, zu verdrängen. Er erscheint Ihnen plötzlich als Person in einem anderen, deutlich helleren oder schöneren Licht. Das macht sein Verhalten noch nicht besser. Nur bekommen Sie dadurch einen besseren kommunikativen Zugriff auf ihn. Denn Sie sind ihm wegen seines streitbaren Verhaltens nicht länger böse. Vielmehr suchen Sie freundlich in Ton und Stimme (Stimmung) und konstruktiv wertschätzend nach einer gemeinsamen Win-win-Lösung für sein Problem. Stellen Sie sich die Frage, ob es für Sie wichtiger ist, Recht zu haben oder glücklich zu sein.