Emotionale Intelligenz für Experten

Grundlagen der Patientenführung

von Diplom-Psychologe Martin Simmel

Wir alle kennen sie: den charismatischen Arzt, die charismatische Krankenschwester, die charismatische Therapeutin. Wir kennen sie nicht nur aus Fernsehserien. Wir kennen sie aus eigener Erfahrung. Es gibt sie wirklich. Was macht das Charisma dieser „Medizinmenschen" aus? Haben sie besonderes medizinisches Wissen und Können? Natürlich! Zumindest scheint es so! Aber da ist noch mehr: Wie sie auftreten, wie sie mit ihren Patienten und deren Angehörigen umgehen, wie sie Krisen handhaben - die ihrer Patienten und ihre eigenen - wie sie mit ihren Mitarbeitern umgehen.

Charisma

Charismatisch nennen wir erfolgreiche Menschen mit außergewöhnlicher Ausstrahlungskraft und entsprechender Wirkung auf andere Menschen. Die meisten dieser Menschen sind Naturbegabungen. Dennoch ist Charisma auch erlernbar. Es entsteht aus einer der wichtigsten Funktionen des menschlichen Gehirns: Aus unserer emotionalen Intelligenz – das ist die Fähigkeit, mit den eigenen Emotionen und Gefühlen sowie den Emotionen und Gefühlen anderer Menschen angemessen umzugehen. Seit Jahrzehnten wissen wir – und moderne Untersuchungen bestätigen dies immer mehr: Emotionale Intelligenz ist eine Schlüsselkompetenz für den beruflichen wie auch den privaten Lebenserfolg eines Menschen.

Emotionale Intelligenz als Schlüsselkompetenz

Dieser Artikel wendet sich an alle, die in einem Medizinberuf tätig sind und mit Patienten umgehen: Arzthelferinnen, Ärztinnen und Ärzte, Heilpraktiker, Krankenschwestern und Pfleger, Psychologen, Physiotherapeuten und Therapeuten, Zahnarzthelferinnen, Zahnärztinnen und Zahnärzte. Sie wollen die Leiden und Beschwerden Ihrer Patienten lindern und ihre

© www.praxismanagementsysteme.de

Lebensqualität verbessern. Dazu brauchen Sie fachliches Wissen und Können. Und Sie brauchen vor allem die menschliche Schlüsselkompetenz: Emotionale Intelligenz im Umgang mit sich selbst und mit Ihren Patienten.

Emotionale Intelligenz bedeutet, dass wir in der Lage sind,

- unsere eigenen Emotionen und Gefühle wahrzunehmen (Selbstwahrnehmung),
- unsere Emotionen und Gefühle angemessen zu regulieren (Selbstregulierung),
- uns selbst zu motivieren (Selbstmotivation),
- uns in die emotionale und gefühlsmäßige Lage des Patienten hineinzuversetzen (Empathie) und
- Beziehungen zu unseren Patienten aufzubauen und unsere Patienten zu führen (Beziehungskompetenz).

Aus Emotionaler Intelligenz im Umgang mit uns selbst und mit unseren Patienten entstehen

- Klarheit in unserem eigenen Denken, Entscheiden und Handeln,
- Verbesserung unserer eigenen beruflichen (und privaten) Lebensqualität,
- tragfähige und nachhaltige Beziehungen zu unseren Patienten,
- Klarheit und Verständnis der Patienten für ihre derzeitige Situation und für den gemeinsamen Weg zu besserer Lebensqualität,
- Bereitschaft der Patienten zu eigenverantwortlichem Handeln.

© www.praxismanagementsysteme.de

Klingt irgendwie einfach und dennoch erweist sich die Anwendung im Alltag zuweilen als anspruchsvoll.

„schwierige“ Patienten

Fangfrage: Wer von Ihnen hatte schon mal einen richtig schwierigen Patienten zu betreuen? Ich meine *richtig schwierig*!

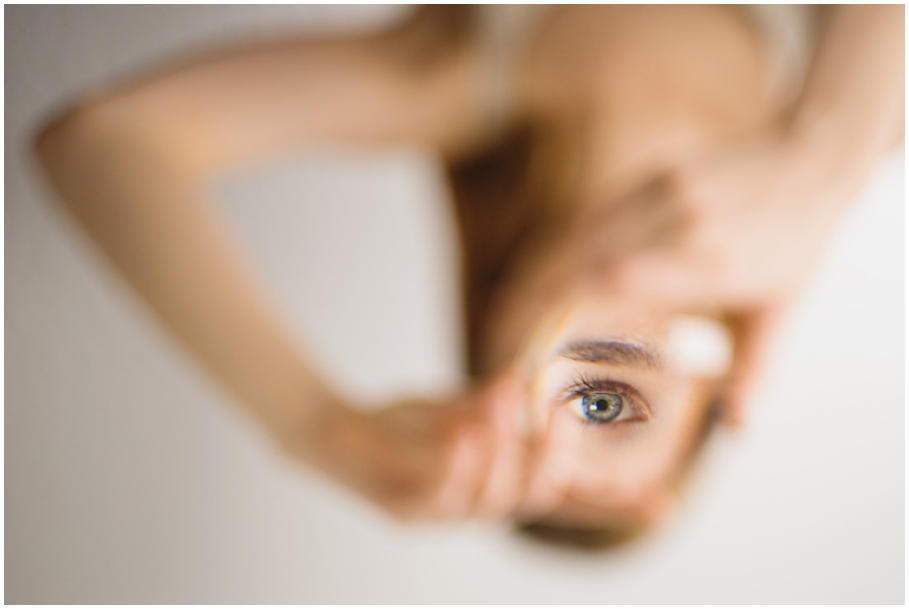
Nächste Frage: Ist „schwierig“ ein Attribut dieses Patienten oder Ergebnis einer Bewertung in unserem Kopf?

Noch eine Frage: Wenn wir einen Patienten mal in die Schublade „schwierig“ gesteckt haben – was muss passieren, damit dieser wieder herauskommen kann?

Vorerst letzte Frage: Gibt es einen Zusammenhang zwischen dem Grad der „Schwierigkeit“ eines Patienten und unserem Status des Ausgeschlafen-Seins bzw. unserer generellen Zufriedenheit mit unserem Beruf und überhaupt?

Diese Fragen beschreiben alltägliche und grundlegende Phänomene der Emotionalen Intelligenz. Als Experten tun wir gut daran, nicht nur davon zu wissen, sondern wir entwickeln unsere individuellen Methoden, um damit kompetent umzugehen.

Beobachterposition einnehmen und Selbstwahrnehmung üben



Eine der grundlegenden Fähigkeiten unseres Gehirns erlaubt uns, aus uns heraus zu treten und uns quasi von oben zu

© www.praxismanagementsysteme.de

beobachten. Wir können unser Denken und Fühlen und die Interaktion mit anderen Menschen wie aus einer Regieposition miterleben. Mehr noch: wir können sogar vorwegnehmen, wie wir eine Situation gestalten möchten und zu welchem Ziel sie führen soll.

Es gibt Momente im Alltag, in denen wir wahrscheinlich genau sagen können, wie eine Situation verlaufen wird, weil wir sie kennen und wir sie vielleicht zig Mal erlebt haben. Die zentralen Fragen lauten jedoch: Will ich das (wieder) so? Was ist mir jetzt wichtig? Und: Was soll daraus geschehen? Wie will ich es zukünftig haben?

Selbstregulation – wir können unsere Stimmung selbst bestimmen

Eine gesunde Form des Egoismus lässt uns morgens aufstehen und entscheiden, mit welcher Stimmung wir in diesen Tag gehen möchten. Und die Krux dabei ist, dass wir es entscheiden können und es dann tatsächlich so wird, wie wir es uns vorstellen.

Sie sind skeptisch? Dann empfehle ich Ihnen folgende Methode für den ganz normalen Alltag. Es geht um ein 90 sekündiges Stimmungstraining. Beginnen Sie damit, 30 Sekunden lang innerlich zu lächeln. Ja richtig, innerlich heißt, nach außen nicht sichtbar. Die nächsten 30 Sekunden lächeln Sie bitte leicht sichtbar. Wichtig dabei ist, weiter zu atmen. Schließlich lächeln Sie 30 Sekunden mit strahlenden Augen und mit sichtbaren Zähnen. So wie in der Zahnpastawerbung. Auch hier gilt: weiter atmen. Und? Funktioniert´s? Die meisten Menschen nehmen die Veränderung der Stimmung deutlich wahr. Wozu das Ganze? Damit wir leichter in und durch den Tag kommen - purer Egoismus.

Die Skeptiker unter den Lesern werden jetzt vielleicht anmerken, dass es aber dennoch Patienten und Umstände gibt, die wirklich „schwierig“ sind usw. und dass Egoismus auch nicht immer angebracht scheint, weil ...

© www.praxismanagementsysteme.de

Stimmt. Und ich habe die Erfahrung gemacht, wenn ich gut auf mich und meine Stimmung aufpasse und diese pflege, überträgt sich diese auf die Menschen, mit denen ich zu tun habe. Klingt komisch, funktioniert aber ganz gut. Das Phänomen hat sogar einen Namen und wird treffenderweise mit Spiegelneuronen-Effekt bezeichnet.

Spiegelneuronen – wir können unsere Stimmung übertragen

Er wirkt in jede Richtung und führt für medizinisch-therapeutische Profis auch zu der Frage, wie man sich vor negativen Spiegelungen anderer Menschen schützen kann. Auch hier kann die Beobachterposition helfen, die beispielsweise folgende Bilder über eine Situation projiziert: Die Beschwerden und Probleme unserer Patienten erscheinen mir manchmal wie rote Affen, die der betreffende Mensch mit sich führt. Während des Beratungsgesprächs springen diese Tiere überall in meinem Büro auf und ab. Sie turnen am Bücherregal und winden sich auf dem Boden. Zum Ende des Gesprächs habe ich nun die Aufgabe darauf zu achten, dass jeder Patient seine Affen wieder mitnimmt.

Ansonsten passiert es schon mal, dass ich abends nach Hause komme, die Haustüre aufschließen möchte und in meinem Nacken ein Ziehen spüre ... dann hängt da noch einer, der mir nicht gehört und mich belästigt. Ich werde diesen Affen nicht beruhigen können, weil er nicht zu mir gehört, und sein Besitzer kann ebenfalls nichts tun, weil er ihn abgegeben hat.

Beziehungskompetenz heißt auch, dass sich jeder um seine Affen kümmert

© www.praxismanagementsysteme.de

Zusammenfassend lässt sich ein Patentrezept der Patientenführung mit dem Kernsatz der Psychologie beschreiben: **Wir verstärken das, worauf wir unsere Aufmerksamkeit richten!**

Wer das verstanden hat, dessen Lebensqualität ist praktisch nicht aufzuhalten!

Sie glauben, das sei zu einfach? Bleiben Sie skeptisch, und lassen sie mich Ihnen dazu eine kleine „Hausaufgabe" empfehlen. Selbstverständlich absolut freiwillig, es wird nicht abgefragt!

Nehmen Sie jeden Morgen drei Murmeln in Ihre linke Hosentasche. Immer dann, wenn Sie im Alltag einen angenehmen und lebenswerten Moment wahrnehmen – egal wie klein und unscheinbar er anmutet – nehmen Sie eine der Murmeln heraus, atmen tief ein und stecken diese in die rechte Hosentasche. Das Tagesziel ist klar? Gut. Bitte machen Sie das drei Monate lang, jeden Tag. Dadurch chronifizieren Sie den Fokus der Aufmerksamkeit und können so beurteilen, ob der oben beschriebene Satz gültig und nützlich für Sie ist.

© www.praxismanagementsysteme.de

Glauben Sie mir nichts! Probieren Sie es aus!

Ich wünsche Ihnen viel Freude dabei!

© www.praxismanagementsysteme.de