



Inmitten all der Hightech: menschliche Empathie. Sie löst Konflikte, reduziert Stress, schont Kräfte – und bringt Vertrauen in die Praxis.

Umgang mit Patienten



Luzia Popp

B.A. in Sozialwissenschaften
freischaffende Autorin

Es ist ein hektischer Morgen, es gab noch einen kleinen Notfall, der ist jetzt behandelt. Die MPA ist gerade am Telefon, erklärt einem unsicheren Patienten noch einmal, in welcher Reihenfolge die Medikamente einzunehmen sind. Mitten in diesem Gespräch kommt der Patient aus dem Wartezimmer, der schon vor zehn Minuten über die Wartezeit reklamiert hat. Diese Wartezeit ist dem Notfall geschuldet, was die MPA bereits erklärt hat. Die MPA ist gestresst, zu Recht.

Zwar haben MPA in ihrer Ausbildung gelernt, Patienten zu betreuen. Sie kennen die Grundlagen der Entwicklungs- und Verhaltenspsychologie, setzen psychologische Grundkenntnisse um. Sie wissen, wie sich Patienten fühlen, wenn sie eine Arztpraxis aufsuchen müssen, empfangen sie entsprechend und betreuen sie einfühlsam. Dennoch: Auch MPA haben einen Blutdruck, und auch sie haben Nerven. Da hilft weder die neuste Hightech-Telefonanlage noch die innovativste Terminplanungs-Software. Es geht darum, wie Menschen miteinander umgehen. Was also tun?

Mensch oder Nummer

Als besonders gut im Umgang mit Patienten werden Naturheilpraktiker verstanden. Da, zum Beispiel in der Shiatsu-Praxis, gibt es Ruhe statt Hektik, Zeit statt Takt, persönliche Zuwendung, statt effiziente Funktionalität. Das sogar tatsächlich: So dauert ein Anamnesegespräch oft bis zu eineinhalb Stunden. Und die Behandlungen, zum Beispiel Akupunktur oder Ayurveda-Massagen, lassen sich sogar als Zuwendung pur verstehen, oft unterstützt durch gedämpftes Licht, sanfte Musik. Wie also gehen diese Therapeuten mit Patienten um? Lässt sich von ihnen etwas lernen, das auch in einer solch stressigen Situation wie im Eingangsbeispiel hilft?

Karin Tanner ist Coach, Shiatsu-Therapeutin sowie Ritual- und Zeremonienleiterin, und sie ist Teil des Teams, das an der Heilpraktikerschule Luzern das Modul «Interaktion & Kommunikation» unterrichtet, ein wichtiges Fach, es wird für die Höhere Fachprüfung verlangt, die zum eidgenössischen Diplom in Alternativmedizin bzw. Komplementärtherapie führt. «Wenn meine zukünftigen Naturheilpraktiker eines verinnerlichen sollen», sagt Karin Tanner, «dann ist es Empathie.»

Empathie als Haltung

Unter Empathie versteht man ein einführendes Verstehen. Man versetzt sich in die Lage des Gegenübers, in seine Gefühle und Gedanken, in sein subjektives Erleben. «Dabei wird man sich der Situation dieses Gegenübers bewusst, fühlt sich in sein individuelles Werte- und Bezugssystem ein, nimmt sein Anliegen ernst.» Eine empathische Haltung hilft, Missverständnisse zu vermeiden, Themen und Probleme sowie Handlungsfelder klarer zu erkennen und dabei Vertrauen zu schaffen. Einige Menschen können das intuitiv, indem sie gut und ohne zu werten zuhören. Und es gibt Empathie-Trainings, man lernt Aufmerksamkeit, mit den Gedanken im Hier und Jetzt zu sein. Doch lässt sich Empathie nicht wie einen Kuchen herstellen, nach Rezept, Schritt für Schritt. Karin Tanner: «Vielmehr geht es um eine Haltung.»

Ein Aspekt dieser Haltung ist, eine Situation einfach anzunehmen, wie sie ist: Akzeptanz: Man zeigt dem Gegenüber Wertschätzung, nimmt es mit seinem Anliegen ernst und verzichtet auf Interpretation und Wertung. Man versucht, das Gegenüber als Mitmenschen zu erleben, nicht als Störung im Betriebsablauf, sondern mit Achtung und mit Respekt vor der Individualität und dem Anders-Sein dieser Person.

Das hört sich an, als ob Empathie viel Zeit bräuchte. Und die fehlt im Praxisalltag, zumindest in unserem Beispiel. Tatsächlich ist Zeit für Empathie wichtig, das zeigen auch die Erfolge alternativmedizinischer und komplementärtherapeutischer Praxen. «Dennoch»,



so Karin Tanner, «kann man in wenigen Sekunden schon viel erkennen, zumindest eine Situation etwas einordnen und sie zunächst einfach einmal akzeptieren. Dazu braucht es weder Räucherstäbchen noch Panflöten.»

Diese Haltung der Empathie einzunehmen ist zu Beginn anstrengend: Man kann nicht uneingeschränkt aufmerksam sein, zumal man nebenher noch anderes zu erledigen hat. Dennoch: «Man soll versuchen, innerlich bereit dafür zu sein und üben und üben, es wird einem immer leichter fallen.»

Weder interpretieren noch werten

Bei wenig Zeit ist es umso wichtiger, das Verhalten einer Person nicht zu interpretieren oder gar zu werten. «Sonst kommt es leicht zu Fehlschlüssen über diese Person, und solche Fehlschlüsse stören eine gute Beziehung und müssen erst wieder aufgelöst werden», sagt Karin Tanner.

Zum Beispiel: Jemand sieht sehr unordentlich aus, woraus die Wertung entstehen könnte, dass dies eine faule Person wäre. Dabei hat diese Unordentlichkeit in Wirklichkeit vielleicht völlig andere Gründe, die vielleicht mit dem Gegenteil von Faulheit zu tun haben, oder sie ist sogar aufwändig inszeniert. Hier kommt ein ebenfalls wichtiger Aspekt ins Spiel, der des Expertentums für das eigene Leben: «Wir sollten jeder Person zugestehen, dass sie selbst die Expertin für ihr Leben ist, wir sehen ja nur einen Ausschnitt davon.» Und in einer Praxis ist das genau derjenige Ausschnitt, der mit vielen Unsicherheiten und Unannehmlichkeiten zu tun hat, mit Beschwerden, gar Leid.

Empathie also, aufmerksam, ohne zu werten, muss sich im Praxisalltag im Bruchteil einer Sekunde einstellen: Kaum ist ein Patient begrüsst und ins Wartezimmer begleitet, ist man schon wieder am Telefon

mit einem anderen, vielleicht ängstlichen Patienten, ist gefordert, die Aufmerksamkeit voll dieser Person zu widmen. Karin Tanner: «Deshalb ist es auch so nützlich, wenn man Empathie als Haltung und nicht als Checkliste begreift.» So hat man Empathie bereits als Grundeinstellung. «Man muss sie sich sozusagen nicht erst noch aus der Schublade ziehen.»

Wertschätzung hilft. Man kann sie als Brille sehen, durch die man positive Aspekte erkennt. Diese Aspekte sollte man benennen, zumindest für sich im Stillen: «Toll, diese Person kommt zu uns.» Oder: «Toll, diese Person hat Überwindung gebraucht, um sich untersuchen zu lassen, und sie hat es geschafft.»

Selbstkongruenz

Empathie als Haltung heisst aber nicht, nur und ausschliesslich auf andere zu achten. Man kann nicht die ganze Zeit empathisch sein. Es braucht sozusagen auch Empathie gegenüber einem selbst. Das nennt sich Selbstkongruenz. Man nimmt seine eigene Befindlichkeit bewusst wahr, kommt mit sich ins Reine und integriert sich selbst in die Kommunikation. Karin Tanner: «Selbstkongruenz heisst, dass man sich gemäss seinen persönlichen Überzeugungen, Bedürfnissen und Gefühlen äussert.»

Das ist wichtig. Denn stellt man seine Überzeugungen, Bedürfnisse und Gefühle zurück, wird man als unecht empfunden, als Fassade. Diese Maske wird schnell durchschaut, ist nicht vertrauensbildend, und es führt dazu, dass man sich selber nicht wohlfühlt: Man hat einen schrecklich anstrengenden Tag. Diese Selbstkongruenz wird auch als Authentizität bezeichnet. «Aber Authentizität heisst auf keinen Fall, dass man seinen Launen freien Lauf lässt», sagt Karin Tanner, «sondern, dass man zumindest für sich selbst anerkennt, wie es einem geht und was man genau möchte.»







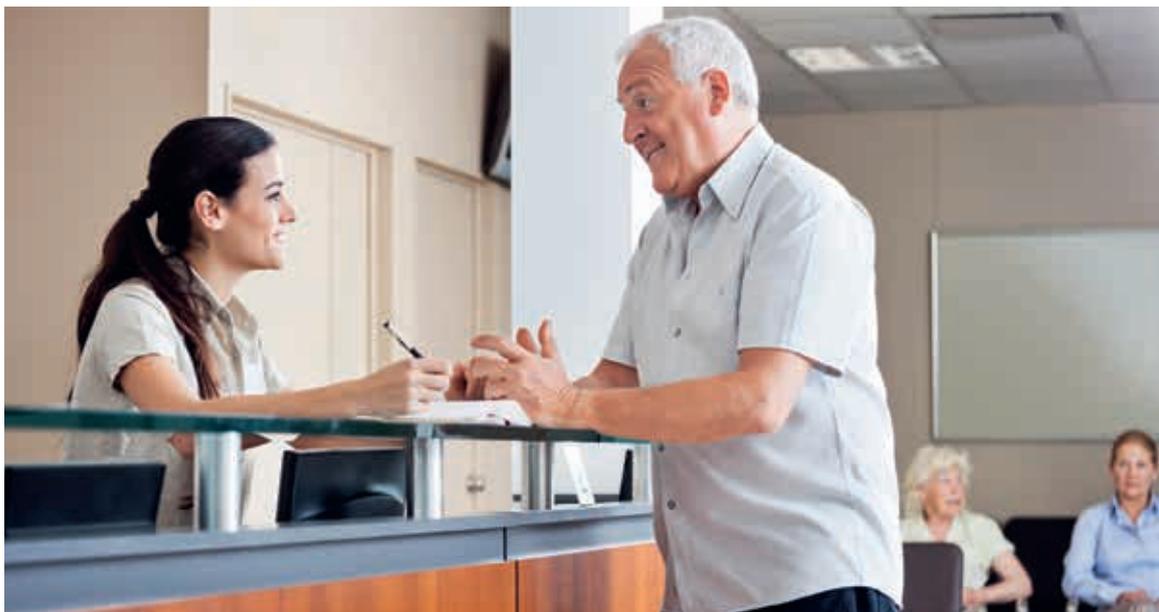
INFOABEND
Monatlich

Geh deinen Weg.

Als MPA haben Sie prima Voraussetzungen: Schulmedizin haben Sie ja schon gut intus. Jetzt Akupunktur, Shiatsu, Cranio, für was auch immer Sie brennen. Dann das eidg. Diplom, Bundesbeiträge, die eigene Praxis. Rufen Sie an, wir freuen uns auf Sie.

[**www.heilpraktikerschule.ch**](http://www.heilpraktikerschule.ch)

Heilpraktikerschule Luzern | Tel +41 (0)41 418 20 10 | info@heilpraktikerschule.ch



Die Arbeit als MPA ist oft ziemlich hektisch, und auch MPA haben einen Blutdruck und Nerven. Da hilft es, selbstkongruent zu kommunizieren: gemäss persönlichen Überzeugungen, Bedürfnissen und Gefühlen.

Auch da hilft Akzeptanz. Also sich eingestehen: Ja, ich fühlte mich gestresst. Ja, das Verhalten dieses Patienten nervt jetzt. «Und dann heisst Selbstkongruenz, dass man gegebenenfalls auch kommuniziert, wie es einem geht, und zwar aufrichtig und in Übereinstimmung mit den Empfindungen und Gedanken, ohne Fassade, ohne Floskeln.»

Einem Patienten zu erklären, dass er doch bitte nicht die ganze Zeit reklamieren kommt, kann aber sehr unangenehm sein. Und: Warum überhaupt sollte man das tun? Schadet es nicht der Praxis, wenn man ein Verhalten eines Patienten rügt, er ist immerhin ein Kunde? «Ja, man sollte es tun und man sollte es nicht als Rüge sehen, sondern als Klärung», sagt Karin Tanner und begründet: «Weil es dem Patienten nach dieser Klärung besser geht: Er wird gehört, er erhält eine Antwort, eine Lösung für sein Anliegen. Und weil sich auch die anderen Patienten im Wartezimmer entspannen. Und, alles andere als ein Nebeneffekt: Weil es einem auch selber besser geht.» Das alles hilft der ganzen Praxis. Denn hier werden Probleme geklärt, es werden keine Kräfte verschwendet, und so kann man offen und zuversichtlich weiterarbeiten. Man weiss, woran man ist. Kann sich vertrauen.

Aber eben, etwas zu klären, das kann unangenehm sein. Doch es gibt eine Technik, nämlich die Ich-Botschaft, allseits bekannt, bestens bewährt. Sie beinhaltet beides: Empathie und Selbstkongruenz. Eine Ich-Botschaft, zur Erinnerung, enthält drei Komponenten: den Sachverhalt, die Konsequenz, die sich daraus ergibt, und das Gefühl dazu, eventuell noch die Frage, was man tun soll oder wie es weiter gehen soll. Ganz schön viel also, das benötigt etwas Nachden-

ken und Zeit. «Das Üben lohnt sich, man wird schnell besser», sagt Karin Tanner, «und oft reicht es schon zu paraphrasieren.» Das ist auch kürzer: wiederholen, was ein Patient gesagt hat, im besten Fall in eigenen Worten. So zeigt man, dass man verstanden hat. Dies kann eine Situation bereits sehr beruhigen. Ausserdem hört das Gegenüber seine Äusserung noch einmal von aussen, wie ein Echo, und so wird ihm seine eigene Äusserung bewusster. Das kann dazu führen, dass das Gegenüber seine Äusserung überdenkt, abschwächt oder zurücknimmt.

Zurück zum Eingangsbeispiel, zu unseren drei Personen, die eine unsicher, die andere gestresst, die dritte wütend. Aus Sicht der MPA sieht es so aus:

- Empathie: Die MPA nimmt die Unsicherheit des Patienten am Telefon wahr sowie die Wut des ungeduldigen Patienten.
- Wertschätzung: Es ist schön, wie sich der unsichere Patient bei seiner Medikamenten-Frage auf meine Kompetenz verlässt und vor allem, dass er sich bewusst ist, dass die Reihenfolge wichtig ist. Der wütende Patient nervt zwar, aber es ist toll, dass er trotzdem wartet, obwohl die Verspätung ihn offensichtlich sehr stresst.
- Selbstkongruenz: Das stresst mich jetzt alles; trotzdem ist es mir überaus wichtig, dass der Patient seine Medikamente richtig einnimmt, und deshalb will ich in Ruhe mit ihm am Telefon sprechen; ausserdem will ich, dass der wütende Patient den Ablauf nicht stört.
- Akzeptanz: Okay, so ist es. Und auch wenn mir diese Wut unverständlich ist, der Patient wird seine Gründe haben, er ist ja der Experte für sein Leben.



Die Handlungen dazu:

- Die MPA wendet sich dem ungeduldigen Patienten zu, um zu zeigen, dass sie ihn wahrnimmt.
- Dann spricht die MPA zunächst mit dem Patienten am Telefon, weil es ihm ja gar nicht klar sein kann, wie die Situation in der Praxis ist; dies betont ruhig, weil der Patient sowieso schon unsicher ist: «Es tut mir leid, es hat sich soeben eine Situation ergeben, die meine Aufmerksamkeit abzieht. Diese Situation muss ich zuerst klären, bleiben Sie bitte einen Moment am Apparat.»
- Jetzt wendet sich die MPA wieder dem ungeduldigen Patienten zu, mit einer Ich-Botschaft: «Ich spüre, Sie sind wütend, dass Sie lange warten müssen. Ich verstehe das, Zeit ist für uns alle kostbar. Was sollen wir tun, soll ich Ihnen einen neuen Termin anbieten? Ich kann mich gleich darum kümmern, ich beende nur erst das Telefonat.»
- Oder sie paraphrasiert: «Ich spüre, Sie sind wütend. Ich kann Ihnen gleich eine Lösung anbieten, ich beende nur erst das Telefonat.»

Empathie und Gesprächsführung können also sehr komplex sein, unter Zeitdruck sowieso. Karin Tanner: «Deshalb lohnt sich das Üben: eine empathische Haltung einnehmen, kongruent mit sich selbst sein und die Anliegen des Gegenübers paraphrasieren, im Konfliktfall eine Ich-Botschaft formulieren.» Und wer denkt, das wäre anstrengend: «Im Gegenteil, hat man diese Haltung erst einmal verinnerlicht, wird auch der eigene Arbeitsalltag stressfreier, da man sich gute Beziehungen ermöglicht und dazu neigt, Konflikte sofort anzugehen.»

Das alles lässt sich trainieren, es lohnt sich: Das Gegenüber wird ernst genommen, weiss, woran es ist. Und: Es merkt, hier sind Menschen, und diese Menschen wissen, was sie tun, und sie tun ihr Bestes – auch für mich, ich kann ihnen vertrauen. Also: üben, üben, üben.



Vertrauensbildende Kommunikation

Karin Tanner, wie nehme ich eine empathische Haltung ein?

Haltung beginnt immer mit Bewusstsein: Der erste Schritt ist zu merken, wo es mir leicht fällt, mitfühlend zu sein. Bei welchen Themen und Situationen ver falle ich in eine starke Wertung und wo rutsche ich ins Mitleid anstelle des Mitgefühls? Mitleid wird oft mit Mitgefühl verwechselt. Mitleid jedoch impliziert, dass ich die Person abwerte, weil ich davon ausgehe, dass sie keine Ressourcen hat.

Wie erhöhe ich meine Selbstkongruenz?

Gerade bei MPA werden Hektik und Stress rasch zum Alltag. Da ist es wichtig, die eigenen Gefühle anzuerkennen und trotzdem nicht nur nach diesen zu handeln. Sie können einem Patienten durchaus mitteilen, dass die aktuelle Situation fordernd und stressig ist, ohne dies wütend zu tun.

Wie lerne ich, Situationen zu akzeptieren?

Unser Blick ist oft geschult, die negativen Dinge zu erkennen. Ein Perspektivenwechsel hilft: Was hat heute schon gut funktioniert? Wo war ich erfolgreich? Wo gab es ein Lächeln einer Patienten oder einer Kollegin? Dieser ergänzende Blickwinkel zeigt auf, dass mehr als Hektik und Stress zur eigene Realität gehört.

Wie behalte ich mitten in der Hektik einen ruhigen Kopf?

Dinge der Reihe nach erledigen und Reaktionen nicht auf sich beziehen. Aussergewöhnliche Situationen führen oft zu aussergewöhnlichen Reaktionen, sowohl positive als auch negative. Und wenn man bemerkt, dass Situationen auch nach Arbeitsschluss einem noch nahe gehen, spätestens dann das Gespräch suchen und die eigene Gefühlslage mitteilen.

Karin Tanner ist Fachdozentin für Interaktion und Kommunikation an der Heilpraktikerschule Luzern, dieheldenfluesterer.ch, heilpraktikerschule.ch
Foto: Heilpraktikerschule Luzern