

IHR FACHMAGAZIN FÜR ANGEWANDTE KOMPLEMENTÄRMEDIZIN

Der Umgang mit dem „hohen Alter“

## Geriatric

Die Bedeutung der zentralen Regulation

## Stoffwechsel

Stärkende Impulse für  
die dunkle Jahreszeit

Klang  
Farbe  
Licht







# Was tun?

Gedanken zur strategischen Kommunikation  
mit Patienten und Mitarbeitern



#Empathie #Abgrenzung #Respekt  
#Gleichklang #Führung



## Volker Schrader

### Abstand und Nähe: Zwei Vorschläge zum Umgang mit dem inneren Ungleichgewicht

In meinem letzten Artikel hatte ich mich mit den Rahmenbedingungen unserer heutigen Kommunikation mit Patienten beschäftigt und hatte diesen mit einer offenen Frage enden lassen, denn für das Problem der Unterdrückung der Meinungsvielfalt gibt es keine einfache Lösung und jeder von uns ist aufgefordert, in seinem eigenen Bereich Lösungen zu entwickeln.

Was ich anbieten möchte, entstammt zum einen meiner eigenen Kommunikationspraxis mit Probanden, zum anderen einer Philosophie und Technik der Kommunikation, die vorschlägt, sich seinem Gesprächspartner gegenüber strategisch zu verhalten: dem Neurolinguistischen Programmieren (NLP).

Erster Vorschlag: Er mag sich absurd anhören, denn er betrifft das Thema Abstand und Nähe: Ziel (da sind wir uns wohl alle einig) ist eine Kommunikation der Nähe, der Verbundenheit mit dem Patienten. Um dies zu erreichen, sollte man zuerst einmal Abstand von den beschriebenen Rahmenbedingungen und auch dem konkreten Kommunikationsverhalten mancher Patienten gewinnen, indem man sich klar macht, dass jede Kommunikation mit einem Patienten immer Bestandteil der Therapie ist. Zusätzlich hilft es, sich beispielsweise zu vergegenwärtigen, dass die Kollegen bei „Ärzte ohne Grenzen“ (im Krankenhaus, in der Kassenpraxis, in Impfzentren...) noch viel schlechtere Rahmenbedingungen haben als man selbst.

Heilen ist und war in allen Jahrhunderten immer ein außergewöhnlicher Job und mit starken Belastungen versehen. Heilberufler verkünden Hoffnungen, langes Leiden und mitunter den Tod. Dies erfordert seelische Stärke und ein starkes Ego. Mitgefühl darf nicht zu Mitleid werden, sonst verliert man seine Kraft.

**Ein gesunder Egoismus, der dafür sorgt, dass die eigenen Batterien voll bleiben oder werden, ist die Voraussetzung für jede fruchtbare medizinische Tätigkeit. Starke Beziehungen im Privatleben sind das Fundament dafür.**

Zweiter Vorschlag: Jeder von uns ist mitunter für seine Mitmenschen eine Belastung (auch große Menschen können belastend sein). Das ist normal und in Ordnung, es sollte nur nicht geleugnet werden. Im Arztberuf ist es besonders wichtig, dass man sich nicht in die Abgründe und Defizite seiner Umwelt hineinziehen lässt, sondern sich einen Schutzraum schafft, in den man sich zurückziehen kann. Organisieren Sie sich Ressourcen. Ein wichtiger Ansatz sollte sein, dass es den Menschen niemals besser ging als in der heutigen Zeit – auch wenn die Gegenwart immer ihre eigenen Probleme hat, die es zu bewältigen gilt. Momentan leben wir in der Phase eines Abschwungs, da dominiert schon mal die Dekadenz und Depressionen entstehen.

Seitdem der Mensch in vielen Bereichen nur noch als Konsument betrachtet wird, fühlt er sich manchmal selbst wie eine Ware: Er pendelt zwischen den Antagonismen von Gebrauchswert und Tauschwert – gebraucht, verbraucht, entwertet, entsorgt.

Die Pflege- und Altenheime zeigen diese allgegenwärtige Schande. Früher wurden die Alten als Weise angesehen. Die Konsumgesellschaft setzt dagegen fast vollständig auf die Generation der Heranwachsenden. Alte werden in einer Gesellschaft, die so sehr am Konsum orientiert ist, als konservativ angesehen und scheinen nicht zu gebrauchen zu sein. Welch ein fataler Irrtum!

**Der Kampf gegen die Vereinzelung und gegen ideologische Auseinandersetzungen, für Synergie und Synthese, für die Wiederherstellung der Zwischenmenschlichkeit, beginnt mit verbindendem Kommunikationsgeschehen.**

Hier ein Rat, der sich vermutlich zunächst merkwürdig anhört: Knüpfen Sie am Positiven an, machen Sie Komplimente, geben Sie positive Spiegel. Wohlgedacht: Der Abstand ist dafür da, jetzt die Werkzeuge der Kommunikation zu generieren, um damit Nähe herzustellen.

### Die Werkzeuge einer strategisch geführten Kommunikation – Beispiele

**Jede strategisch geführte Kommunikation beginnt immer mit dem Aufbau von Rapport**

„Ich kann gut verstehen, dass sie in der heutigen Zeit voll von Misstrauen sind, ich bin das auch und gleichzeitig wissen wir, dass Sie Hilfe brauchen, deshalb mache ich folgenden Vorschlag...“

„Schlechte Laune ist das Charakteristikum der aktuellen Lage, trotzdem sind Sie hier, weil Sie Unterstützung benötigen, deshalb schlage ich vor...“

Bei Zweifeln an alternativen Heilmethoden: „Da sind Sie in besser Gesellschaft. Die katholische Kirche hat auch erst kürzlich Galileo rehabilitiert und anerkannt, dass die Erde keine Scheibe ist. So ist das auch mit der Quantenmechanik: schon 100 Jahre alt und immer noch nicht von allen akzeptiert. Ich empfehle Ihnen, sich einmal mit „Schrödingers Katze“ zu beschäftigen. Da Sie schon mal hier sind, schlage ich vor...“

Zugegeben, ein wenig sarkastisch, aber solche Einwand-Behandlungen braucht es auch manchmal.

**Der zweite Schritt beinhaltet das Pacing oder das Herstellen von Gleichklang**

„Auch ich reagiere auf jeden Vertrauensbruch sehr intensiv, gestern noch habe ich erlebt...“

„Genau, bei der Fülle von Informationen weiß man oft nicht, wie man sich orientieren soll... Ich selbst habe vor einer Woche noch erfahren...“

„Ich habe viel Verständnis für Unzufriedenheit am Arbeitsplatz. Ich selbst hätte erst gestern meine Praxis lieber zugemacht...“

**Jetzt folgt das Elizitieren, das Herausfinden, was genau und ganz konkret zu einer Meinung oder Annahme geführt hat**

„In welchem Fall ist Ihr Vertrauen verschwunden?“

„Wer genau hat Sie betrogen?“

„Was genau hat man Ihnen vorgemacht?“

Alle Aussagen sollten durch Nachfragen konkretisiert werden:

„Immer? Jedes Mal?“

**Wenn die Situation klarer geworden ist kommt das Leading zum Zug, also der Versuch, mit dem Gesprächspartner zu einer gemeinsamen Übereinkunft zu kommen**

„Mal angenommen, ich könnte Ihr Misstrauen beseitigen...“

„Ihr Problem lösen... wäre das dann was für Sie?“

„Genau deshalb mache Ihnen den Vorschlag, dass wir...“

**Das erfolgreichste Werkzeug ist das Reframing, also das Ändern der Rahmenbedingungen**

Sie stellen die Aussagen und Informationen in andere Zusammenhänge und schon haben Sie ein besseres Ergebnis:

„Seien Sie froh, dass Ihr Körper sich bemerkbar macht. Ich hatte auch schon Patienten, die haben nichts bemerkt und kamen viel zu spät...“

„Schmerzen sind manchmal unentbehrliche Begleiterscheinungen von nachhaltigen Heilungsprozessen...“

Dies sind Beispiele für eine Kommunikation, die Respekt demonstriert, denn strategische Kommunikation ist mitnichten manipulativ, wie manche Leser vielleicht annehmen könnten.

## Warum strategisch kommunizieren?

Jeder Heilberufler muss in der Kommunikation unbedingt Führung zeigen, um dadurch Vertrauen zu gewinnen. Der Patient erhält durch geführte Kommunikation das Wichtigste, was er für seine Gesundheit benötigt: Respekt, Mitgefühl und Führungsstärke.

Kommunikation soll bewegen, und sie tut es nur, wenn sie im Sinne von Gemeinsamkeit eingesetzt wird. Rechthaberei ist Kampf, selten Kommunikation und nie wirklich überzeugend.

Ziel ist es ja, wie zu Anfang erwähnt, Nähe zu erzeugen, zu Mitarbeitern und Patienten Brücken zu bauen und sie wirklich zu überzeugen.

Die angedeuteten NLP-Kommunikationstechniken sind gelegentlich auch kritisiert worden. Beim Verkauf von Waren, in einer reinen Verkaufssituation also, ist dies auch richtig. Deshalb plädiere ich für deren Einsatz in anderen Berufen und im Privaten, denn diese Art der Kommunikation erzieht zu Respekt voreinander. Dafür muss man allerdings aus jeder Art von Besitzverhältnis zu Partnern herausgetreten sein.

„Ich sehe das wie Du. Ich wünsche mir auch einen schönen Abend. Woran genau erkennst Du einen für Dich schönen Abend?“

Wer hätte nicht gerne einen solchen kommunikativ starken Partner?

Die Techniken oder Werkzeuge des NLP wurden in Büchern zahlreich veröffentlicht und nehmen in Fachbuchhandlungen etliche Regalmeter ein. Deshalb wurden sie von mir hier nur angedeutet.<sup>1</sup>

Im nächsten Teil geht es um das Verständnis der eigenen Rolle und deren Bedeutung im Beruf des Heilers bzw. Arztes.



AKOM

<sup>1</sup> Ich selbst habe im Rahmen der Globalhealth Academy des Netzwerk Extended Medicine eine Videoreihe zur Veranschaulichung und Vermittlung dieser Techniken veröffentlicht. Sie ist hier abrufbar

→ Volker Schrader

ist Diplompädagoge und Psychologe. Er hat das Netzwerk Globalhealth seit seiner Gründung 2003 in seiner strategischen Ausrichtung beraten.

Kontakt: [www.network-globalhealth.com](http://www.network-globalhealth.com)

