

## Umgang mit „unsympatischen“ Patienten

# Lächle mehr als andere!

Bei der Betreuung von der Patienten spielt gegenseitige Sympathie eine bedeutende Rolle. Im ambulanten Bereich kommt hinzu, dass Pflegende das „Hoheitsgebiet“ ihrer Patienten – deren Wohnungen – betreten und Sympathie dadurch einen noch höheren Stellenwert bekommt. Wie geht man mit Patienten um, die einem nicht sympathisch sind? Wie erhöht man seinen eigenen Sympatiewert? Können Beziehungen zu Patienten über eine aktive Förderung von Sympathie verbessert werden? Und: Wie eigentlich entsteht Sympathie?

**W**arum finden sich manche Menschen auf Antrieb sympathisch und andere nicht? Das liegt vor allem daran, dass wir nicht objektiv, sondern subjektiv, selektiv und emotional wahrnehmen. Sie kennen das: Über ein und denselben Menschen existieren bei Freunden und Familienmitgliedern mehrere Meinungen. Würden wir objektiv wahrnehmen, gäbe es lediglich ein Bild. Die allermeisten Informationen dichten wir aus unserem Gedächtnis, den Erwartungen und Erfahrungen hinzu. Halten Sie sich grundsätzlich vor Augen, dass alle Menschen nicht objektiv sondern subjektiv wahrnehmen und daher ein stark gefärbtes Bild vom Gegenüber besitzen.

### Die menschliche Wahrnehmung

Drei wichtige Phänomene der menschlichen Wahrnehmung sind der Ersteindruck, der Halo-Effekt und die Übertragung.

► Der berühmte „Erste Eindruck“ sorgt dafür, dass innerhalb weniger Millisekunden aus Bruchstücken ein Gesamtbild des Gegenübers konstruiert wird. Zu Zeiten der Jäger und Sammler war es überlebenswichtig, schnell zwischen Freund oder Feind unterscheiden zu können. Außerdem



### DEFINITION

**Sympathie** lässt sich aus den Bestandteilen „Sym“=ähnlich, und „pathos“=Gefühl am einfachsten erklären: sich sympathisch empfindende Menschen erkennen, bewusst oder unbewusst, dass sie bei Zusammenkunft ähnliche Meinungen, Einstellungen und positive Gefühle wie gegenseitiges Mögen oder Freude empfinden. Eine weitere Besonderheit besteht darin, dass Sympathie oder Antipathie zwischen zwei in Kontakt stehenden Menschen immer entsteht – ob es gewollt ist oder nicht.

können wir aus Gründen der Zeit und der Arbeitskapazität unseres Gehirns/ Gedächtnisses gar nicht alle Informationen in den ersten Sekunden des ersten Kennenlernens verarbeiten und ein abgerundetes Bild des Gegenübers entwerfen. Doch dieses Phänomen geht noch weiter: Es werden wahrgenommene Eigenschaften mit anderen verknüpft. Die Gefahr bei dem „Ersten Eindruck“ liegt also darin, dass unbewusst ein Bild entsteht, welches nicht zwingend den Tatsachen entspricht.

► Der sogenannte „Halo-Effekt“ sorgt dafür, dass einmal positiv (oder negativ) wahrgenommene Eigenschaften auf andere Eigenschaften abfärben und diese auch wahrgenommen werden, obwohl sie objektiv nicht zu sehen sind. Dies wird besonders deutlich

bei gut aussehenden Menschen. Sie erhalten mehr Vertrauen, werden vor Gericht milder beurteilt, erhalten bessere Noten und in Vorstellungsgesprächen werden ihnen weniger skeptische Fragen gestellt. Im Sinne des Halo-Effektes werden sie sehr häufig als vertrauenswürdiger, sozialer, klüger, leistungsorientierter und gewissenhafter wahrgenommen ohne dafür in der Situation Anzeichen für diese Eigenschaften zu haben.

► Das Gedächtnis kann neue Information dann am besten aufnehmen, wenn sie an vorhandene Verknüpfungen angedockt werden können. Genau dies tut das Phänomen „Übertragung“: Erlebnisse und Erfahrungen mit anderen Menschen werden aus der Vergangenheit oder aus der eigenen Person heraus aufgerufen und mit dem aktuell wahrgenommenen Menschen verknüpft. Wenn Sie z.B. in der Stadt einem unbekanntem Menschen begegnen, der Sie an irgend jemanden erinnert, so sind damit fast immer positive oder negative Gefühle verbunden. Diese verknüpft man dann automatisch mit der im Augenblick wahrgenommenen Person und findet sie bei positiven Erinnerungen eher anziehend und bei negativen Erinnerungen eher abstoßend. Doch was kann die Person

dafür, dass Sie durch sie an eine andere Person erinnert werden, mit der sie schlechte Erfahrungen gemacht haben und durch die Erinnerung in eine schlechte Stimmung versetzt werden?

### **Möglichkeiten, Patienten sympathisch zu empfinden**

Diese Abläufe bieten die Chance, das Bild unsympathischer Menschen relativ leicht umzuwandeln. Voraussetzungen sind neben etwas Übung vor allem die persönliche Bereitschaft, unsympathische Menschen sympathisch werden zu lassen.

Beispiel: Häufig werden Patienten als unsympathisch wahrgenommen, die sehr skeptisch, herrisch und wählerisch sind.

Wie gehen Sie mit einem solchen Patienten um?

Im ersten Schritt listen Sie sämtliche negative Eigenschaften dieses Patienten auf. Dies geht gedanklich oder in Papierform in der Pause. Dann überlegen Sie sich die positiven Eigenschaften. Schnell werden Sie erkennen, dass die Wahrnehmung positiver Eigenschaften zu einer wertschätzenden Haltung führt. Diesen Sinneswandel spürt der Patient. In vielen Fällen sind diese Patienten überall ungerne gesehen. Dies ist Ihre Chance zur Patientenbindung, denn bei Ihnen wird er das erste Mal seinen Vorstellungen gemäß behandelt.

Überlegen Sie, ob Sie die störenden Eigenschaften an andere Menschen erinnern, die sie als negativ in Erinnerung haben. Überlegen Sie, ob eine Übertragung gerechtfertigt ist. Prüfen Sie auch, ob Ihnen einen Spiegel mit Ihren eigenen negativen Eigenschaften vorgehalten wird: Vielleicht mögen Sie genau die Eigenschaften an einer anderen Person nicht, die Sie selbst besitzen.

Analysieren Sie, ob Sie Eigenschaften umdeuten und so in ihrer Bedeutung relativieren können: aus skeptisch wird prüfend, aus herrisch wird selbstbewusst, aus wählerisch wird anspruchsvoll, aus Geiz wird Sparsamkeit, aus Neugierde wird Interesse, aus Arroganz wird Unsicherheit....

Überlegen Sie sich, ob die Ausprägung der Eigenschaften noch stärker sein könnte. Ist es denkbar, dass noch mehr Arroganz, Neugierde oder Geiz vorhanden sein könnte? In vielen Fällen ist das so.

Versuchen Sie sich vorzustellen, dass dieser Mensch Freunde hat. Was würden diese an ihm mögen, schätzen? Auf welche positiven Eigenschaften an ihm würden die Freunde auf gar keinen Fall verzichten wollen? Hierbei kann herauskommen, dass Sie selbst genau diese Eigenschaften gerne hätten, aber nicht haben. Wir streben alle eher zur Selbstbestätigung als nach einer Unzufriedenheit über uns selbst.

Als „letzte Chance“ könnten Sie daran denken, dass auch dieser Patient dazu beiträgt, dass Sie regelmäßig Ihr Gehalt beziehen, dass Sie im Leben immer wieder mit unsympathischen Menschen zu tun haben werden und lernen sollten, mit diesen umzugehen.

Probieren Sie diese Techniken aus: im Alltag mit Einzelpersonen, in Miniworkshops mit beispielhaften unsympathischen Patientengruppen (Beispiel-Motto: „Wie gehen wir mit arroganten Patienten um, damit uns diese weiterempfehlen?“). Sie werden erkennen, dass es ganz leicht ist, sein Bild von anderen Menschen zu verändern. Handeln Sie ruhig aus einem gewissen Eigennutz heraus, weil Sie sich durch Ihre Einstellungsänderung Ihren Alltag angenehmer gestalten: Sie haben es mit weniger unsympathischen Patienten zu tun.

### **Möglichkeiten, selbst sympathischer wahrgenommen werden**

Sich bei Patienten, ihren Angehörigen und den eigenen Kollegen sympathisch darzustellen, bedeutet nicht anderen nach dem Mund zu reden: Bleiben Sie, wie Sie sind. Treten Sie natürlich, authentisch und offen auf. Sympathieförderung bedeutet nicht, dass Sie sich verstellen. Es bedeutet lediglich, bei Menschen die beiden Seiten einer Medaille zu entdecken und sich nicht von dem ersten Eindruck in die Irre führen zu lassen.

Wenn Sie auf einen Patienten das erste Mal zugehen, überlegen Sie was Sie an dem Menschen mögen. Jeder Mensch hat etwas positives an sich, Sie brauchen es nur zu entdecken. Das Positive kann mit der Frisur, der Körperhaltung oder der Stimme verbunden sein. Wirksam ist diese Methode, weil der Patient/Angehörige ihr Interesse und ihre entgegengebrachte Sympathie spürt. Man mag Menschen die einen selbst mögen: Seien Sie einfach der Erste.

Halten Sie regelmäßig Blickkontakt, lächeln Sie. Schauen Sie ihn offen an, verteilen Ihr Körpergewicht auf beide Beine, wenden Sie ihm Ihren ganzen Brustkorb zu und nicht nur Ihr Gesicht. Zeigen Sie eine offene und interessierte Körperhaltung, indem Sie Ihre Arme nicht allzu oft verschränken und sich ihm leicht nach vorne zuneigen. Zeigen Sie ein Höchstmaß an Interesse, Aufmerksamkeit und Wertschätzung, in dem Sie sich ihm zuwenden und ihm zuhören. Im Kontakt mit Arbeitskollegen können Sie beispielsweise in Gesprächen weitere Informationen erfragen, Wünsche oder Äußerungen zusammenfassen und sich vergewissern, ob Sie den Kollegen richtig verstanden haben.

Sorgen Sie bei sich selbst für eine positive Grundstimmung, indem Sie sich beispielsweise gleich morgens fragen, was dieser neue Tag für positive Inhalte haben wird und welche Überraschungen er für Sie bereithalten kann. Gut gelaunte Menschen sind sympathischer als schlecht gelaunte.

Stimmen Sie mit dem Patienten in wichtigen Punkten überein („Da haben Sie Recht, es gibt noch andere Möglichkeiten der Behandlung, doch dies ist für Sie die sicherste, weil...“) und lassen Sie den Patienten Ähnlichkeiten zu Ihnen entdecken. Im Gespräch mit einem Patienten, welcher ein Bild seiner kleinen Tochter neben seinem Bett stehen hat sagen sie nicht: „ich habe auch eine Tochter“, sondern: „wissen Sie, wo es hier in der Nähe ein schönes Schwimmbad gibt? Ich will nämlich morgen mit meiner Tochter schwimmen gehen“.

Loben Sie den Kollegen sofort konkret, wenn es dafür einen fundierten Anlass gibt. Dies gelingt Ihnen beispielsweise, in dem Sie „Oh, Sie können aber wirklich gut....!“ sagen. Probieren Sie es aus und beobachten Sie, was in den allermeisten Fällen mit dem Kollegen und Ihrem Gespräch passiert: der Kollege strahlt Sie an, gibt ein Kompliment zurück und Ihr Weg für eine intensiveren Beziehung ist frei.

### **Sympatiemessung**

Woran lässt sich vorhandene Sympathie zwischen Patient und Pflegepersonal erkennen?

Sympathie ist seh- und hörbar: sich als sympathisch wahrnehmende Menschen tauschen mehr und längere

Blickkontakte aus, neigen zur gegenseitigen Übernahme von Begriffen in den eigenen aktiven Wortschatz, hören sich intensiver zu, verringern die körperliche Distanz, lächeln sich länger und häufiger an. Die Stimmen der Kommunikationspartner ändern sich ebenfalls: sie werden häufig lebendiger, kräftiger und passen sich gegenseitig fast immer dem Gegenüber in Höhe und Geschwindigkeit an.

Was ist die Voraussetzung für diese Phänomene?

Die Sozialpsychologie kennt v.a. fünf sympathiefördernde Aspekte:

► Wahrgenommene Ähnlichkeit in Aussehen und Einstellung.

Sozialpsychologen gehen davon aus, dass eine Wahrnehmung der eigenen Eigenschaften und Werte bei anderen Menschen uns in unserer Haltung oder im gewünschten Bild unserer Selbst bestätigen: wenn sich unsere Einstellungen bei anderen Menschen wieder spiegeln, führt das zu einer positiven Empfindung: „Ja, gut dass ich so bin!“. Wird meiner persönlichen Auffassung eher widersprochen, bedeutet das Aufwand zwecks Überdenken meiner Einstellung oder das Verdrängen der andersartigen Haltung. Beides ist anstrengender und weniger angenehm

als eine positive Bestätigung meiner Auffassungen und Seinsweise.

► Selbst empfundene Sympathie.

Häufig mögen wir Menschen, die uns mögen. Der Gegenüber bestärkt uns, in dem er positive Signale aussendet, die daraus resultierenden Emotionen verstärken unser Befinden positiv. Als Grund für das Wirken dieser Einflussgröße wird oft die soziale Bestätigung unserer Eigenschaften, Haltungen und Wahrnehmungen gesehen.

► Assoziation mit positiven Werten. Schon früher wurden die Überbringer schlechter Nachrichten geköpft, weil die Botschaft auf den Überbringer quasi abfärbt. Dieses Abfärben besitzt interessante Folgen: Ein Finanzminister hat es wesentlich schwerer, sympathisch zu wirken als beispielsweise ein mit positiven Werten (Erfolg, Luxus, Gesundheit) besetzter Superstar oder ein freundlicher, kompetenter, positiver, zuversichtlicher und Freude ausstrahlender Krankenpfleger.

► Physische Attraktivität.

Aus der Wahlforschung ist bekannt, dass als gut aussehend empfundene Kandidaten bei gleicher Kompetenz und gleichen Aussagen 2,5 mal so häufig gewählt werden. Vor Gericht erhalten weniger gutaussehende Kandidaten eine doppelt so hohe Geldstrafe

für dieselbe Straftat. Gepflegt und gut aussehende Krankenpfleger sind bei den Patienten beliebter. Schauen Sie morgens in den Spiegel und prüfen Sie selbst, ob Sie sich bei Ihrer Betreuung wohl fühlen würden. Denken Sie an den Satz: „Trägst Du eine Jeans, wirst Du behandelt wie eine Jeans, trägst Du einen Anzug, wirst Du behandelt wie ein Anzug“. Natürlich brauchen Sie keinen Anzug zu tragen, aber sorgen Sie für eine saubere, akkurate Berufskleidung.

► Ausgeglichenere sozialer Austausch. Menschen haben sehr unterschiedliche Vorstellungen bezüglich der Offenheit und des kommunikativen Austausches. Die Ausgeglichenheit bezieht sich hierbei auf ein ähnliches Maß des Informationsaustausches.

Vergessen Sie auf keinen Fall das LMAA-Prinzip: Lächle mehr als andere! Das nutzt nicht nur der Patientenzufriedenheit, sondern lässt Ihren Arbeitsalltag angenehmer werden. Nehmen Sie sich einen Morgen fest vor, tagsüber besonders viel zu lächeln und beobachten Sie, was passiert.

*Dipl.-Päd. Christian B. Bremer*  
agredi coaching, Tel.: 0231 4750547  
[www.agredi.com](http://www.agredi.com)

### PLUSPUNKTE SAMMELN

So werden Sie von Ihren Patienten noch sympathischer wahrgenommen:

- Bleiben Sie so, wie Sie sind: treten Sie natürlich, authentisch und offen auf.
- Wenn Sie auf den Patienten zugehen, überlegen Sie was Sie an dem Menschen mögen (Frisur, Stimme, Körperhaltung, Schmuck).
- Halten Sie regelmäßig Blickkontakt, zeigen Sie eine positive Mimik und lächeln Sie.
- Zeigen Sie ein Höchstmaß an Interesse, Aufmerksamkeit und Wertschätzung, in dem Sie sich dem Angehörigen mental und körperlich zuwenden und ihm zuhören.
- Stimmen Sie mit dem Angehörigen in einigen Punkten überein und lassen Sie den Angehörigen Ähnlichkeiten zu Ihnen entdecken.
- Loben Sie den Kollegen sofort, wenn es dafür einen fundierten Anlass gibt.

### ...AUF DEN ZWEITEN BLICK

So bekommen Sie „auf den zweiten Blick“ von anderen Menschen einen sympathischen Eindruck:

- Listen Sie (gedanklich oder in Papierform) alle Eigenschaften auf, die Ihnen diesen Menschen unsympathisch werden lassen.
- Listen Sie alle Eigenschaften auf, die Sie an diesem Menschen mögen. Wenn Sie auf Anziehung keine finden, überlegen Sie welche Eigenschaften andere Menschen wohl an diesem Menschen mögen könnten.
- Prüfen Sie, ob Sie Ihren Mitmenschen die negativen Eigenschaften gelegentlich auch zeigen und die Person Ihnen auf diese Weise die unangenehmen Seiten Ihrer Persönlichkeit spiegeln.
- Prüfen Sie, ob Sie die erkannten negativen Eigenschaften umdeuten können (bspw. wird Geiz zu Sparsamkeit und Skepsis zu Qualitätsbewusstsein).
- Überlegen Sie, ob die Ausprägungen der ungewünschten Eigenschaften noch stärker sein könnten, vielleicht ist es ja nur halb so schlimm.

### VORTEILE ERKENNEN

Wirtschaftliche Vorteile der Sympathieförderung

Wenn Sie und Ihr ambulanter Dienst als sympathisch wahrgenommen werden,

- ist ein Alleinstellungsmerkmal geschaffen. Die meisten Pflegedienste sind vom Wettbewerb auf Grund des ähnlichen Personals und ähnlicher Einrichtung nicht wesentlich zu unterscheiden. Ein sympathischer Krankenpfleger stellt daher einen ganz wichtigen Faktor für die Zukunftssicherung des Dienstes dar.
- erhalten Sie im Sinne einer kostenlosen und sehr gezielten Werbung mehr Empfehlungen zu neuen Patienten. Dies passt genau in die heutigen Zeiten knapper Werbebudgets, eingeschränkter Werbemöglichkeiten und dem Wunsch nach noch effektiveren Werbeformen.
- besitzen Sie gute Chancen, Ihre Patienten Ihren ambulanten Pflegedienst erneut beauftragen werden, wenn sie oder Angehörige ihn brauchen.