

MIT ZMP & DIPL. PSYCHOLOGIN –  
NADJA MATYSIAK



## Teil 2

## Hallo Frau Matysiak!

**„Im Kontakt mit den Patienten sollte man stets freundlich und gut gelaunt sein, auch wenn man in schlechter Stimmung ist. Wie kann das gelingen?“**

Wir haben alle mal einen schlechten Tag. Wir sind eben keine Maschinen, sondern Menschen. Im Laufe eines Tages erlebt jeder von uns eine Vielzahl verschiedenster Emotionen. Das gleicht nicht selten einer Berg-und-Tal-Fahrt: Eben noch habt ihr freudestrahlend eine dringliche Materialbestellung rausgefaxt und im nächsten Moment erfahrt ihr, dass eure Kollegin wegen Krankheit bis auf weiteres ausfallen wird. Euer verdienter Feierabend rückt in weite Ferne...

Stimmungen und Gefühle passieren nicht einfach so, sie sind vielmehr eine Folge aus Gedanken und Bewertungen bestimmter Ereignisse und Situationen. Genauso können sie als Anzeiger für unerfüllte Bedürfnisse verstanden werden – mangelnde Erholung oder fehlende Unterstützung zum Beispiel. Deshalb lohnt es sich, genauer hinzuschauen und sich ehrlich zu fragen: Was will mir meine schlechte Laune eigentlich sagen? Was steckt dahinter? Was brauche ich gerade? In dieser Art der Fragestellung liegt bereits eine große Chance: Wir stellen uns den Gefühlen, ohne sich ihnen komplett ausliefern zu müssen. Dieser Schritt erfordert ehrlicherweise eine bewusste Entscheidung. Gehen wir ihn nicht – werden wir wohl im Sumpf unserer negativen Emotionen versacken.

Gegen den Gefühlsstrom zu rudern, ist eine lohnenswerte Kraftanstrengung, da schlechte Stimmungen, genauso wie die guten, einen ansteckenden Effekt auf unser unmittelbares Umfeld haben. Schon Oma wusste zu erzählen: „Wie es in den Wald hineinschallt, so schallt es auch heraus.“ Das heißt: Alles hat eine Wirkung – wir spiegeln uns! Sobald wir mit anderen Menschen in Kontakt treten, überträgt sich etwas von unserer eigenen Stimmung auf unsere Umgebung über Mimik, Gestik und Körperhaltung. Unbewusst werden diese ansteckenden Signale aufgenommen und wirken weiter in unserem Patienten.

Das Anliegen des Patienten ist es, die Praxis aufzusuchen, um seine eigene Not zu lindern (Beseitigung von Zahnschmerzen) oder es sich gut gehen zu lassen (mittels PZR und Bleaching). Doch nun wird er unbewusst beginnen, die Stimmungen anderer auszuwerten: Ob sie wohl

Ärger hat mit dem Chef? Ist das Betriebsklima hier wirklich in Ordnung? Wird sie heute eher abgelenkt und unkonzentriert ihre Arbeit an mir verrichten und dabei wohl wichtige Dinge übersehen?

Was soll hier deutlich werden? Wenn es uns gut geht, gelingt es uns leichter, unsere „Antennen“ fein auszurichten und uns auf den Patienten positiv einzustimmen. Das Ergebnis: Wir können ihn mit seinem Anliegen wahrnehmen, was ein wichtiges Ziel unserer Arbeit sein sollte.

Leichter gesagt, denkt ihr vielleicht. Nur wie können wir das effektiv umsetzen, wenn die eigene Stimmung gerade so richtig im Keller ist? An dieser Stelle möchte ich Euch meine wirksamsten „Notfall-Strategien“ mit an die Hand geben. Es sind im Grunde nur drei simple Fragen an mich selbst:

### 1. Wofür bin ich jetzt, in diesem Augenblick dankbar?

Ein schönes Lied im Radio, das ich eventuell mitgesummt habe?  
Der leckere Kaffee am Morgen?

### 2. Welches sind meine schönsten Erinnerungen?

Ein Event, Ausflug oder Urlaub vielleicht?

### 3. Wem will ich heute ein Kompliment machen?

Was genau fällt mir positiv an diesem einen Menschen auf und wie werde ich es treffend formulieren?

Probiert es aus und beobachtet, wie sich euer innerer Fokus langsam zu verändern beginnt und sich eure Stimmung aufhellt.

## Nadja Matysiak

Diplom-Psychologin und ZMP

Bäumerplan 32 • 12101 Berlin

Tel.: +49 30 37 303 806

E-Mail: info@schrittwagen.de

www.schrittwagen.de