

MIT ZMP & DIPL. PSYCHOLOGIN
NADJA MATYSIAK



Teil 8

Hallo Frau Matysiak!

Woran liegt es eigentlich, dass mir bestimmte Patienten sympathischer sind als andere? Und wie kann es mir gelingen, einen leichten Umgang auch mit jenen zu finden, die mir nicht so liegen?

Um diese Frage zu beantworten, möchte ich zunächst auf den Begriff „Sympathie“ eingehen. Das Wort stammt aus dem Griechischen und bedeutet „Mitleiden“ und „Mitgefühl“. Erst die Sympathie ermöglicht es, uns besser in den anderen einzufühlen. Sie ist das wichtigste verbindende Element im zwischenmenschlichen Miteinander. Im Wörterbuch finden wir weiter: „aufgrund gewisser Übereinstimmungen [...] positive gefühlsmäßige Einstellung zu jemandem“. Kurz gesagt: Wir sind uns sympathisch, weil es Gemeinsamkeiten gibt, und das wiederum weckt in uns Gefühle von Vertrautheit. Ganz anders verhält es sich mit der Antipathie. Überwiegen die Unterschiede und gibt es scheinbar wenige Schnittmengen zwischen uns und unserem Gegenüber, spüren wir eher Distanz.

Was entscheidet über Sympathie und Antipathie?

Wir alle sind Produkte unserer Prägungen und Erfahrungen. Das hat zur Folge, dass jeder von uns mit einer Reihe von unsichtbaren „Schaltern“ durchs Leben geht. Betätigt nun zufällig jemand von außen diesen speziellen Schalter für Antipathie, fühlen wir uns unwohl und die spontane Abneigung stellt sich ein. Die gute Botschaft: Wir sind es letztlich selbst, die die Verbindung zwischen Reiz „Komischer Patient!“ und Reaktion „Der passt mir nicht!“ verändern können. Wie geht das? Damit aus dem Gefühl heraus keine unüberlegte Tat folgt, ist es wichtig, kurz inne zu halten und sich dieser unbewusst ablaufenden Bewertungsprozesse bewusst zu werden. Diese Form der Selbstreflexion ermöglicht uns innerlich klar und handlungsfähig zu bleiben.

Schritt 1 – Selbsterkenntnis

Was muss jemand tun, um in uns ein Gefühl der Ablehnung zu provozieren? Ist es eine bestimmte Art, euch anzusehen? Eine ganz spezielle Art, Fragen zu stellen? Ein dominantes Auftreten? Ein Stirnrunzeln? Wenn ihr den Auslöser identifizieren könnt, fragt euch, an wen euch diese Person womöglich erinnert. Meistens haben wir in der Vergangenheit mit einem bestimmten Typus schlechte Erfahrungen gemacht. Aus einem Schutzimpuls heraus übertragen wir dann unsere Erfahrungen meist intuitiv auf ähnlich erscheinende Personen. Das bleibt nicht ohne Folgen:

Eure Geduld lässt vielleicht im Umgang nach und auch auf nonverbaler Ebene könnte eure „Lächelrate“ gegen Null sinken. Um diesem Abwärtstrend etwas entgegenzusetzen ist es wichtig, dass ihr euch innerlich ganz bewusst sagt: „Dieser Patient erinnert mich zwar an Person XY, er ist es aber nicht!“. Stattdessen bleibt neugierig und offen, welche positiven Eigenschaften ihr eventuell an dieser Person entdecken werdet.

Schritt 2 – Schalter umlegen und auftanken

Wie geht es euch aktuell? Alles entspannt? Sehr gut! Dann werdet ihr mit Sicherheit weniger Antipathie gegenüber anderen empfinden als an solchen Tagen, an denen ihr unter Strom steht und euren Arbeitstag etwas dünnhäutig bewältigen müsst. Die kleinste Besonderheit eurer Patienten wird euch bereits innerlich auf die Palme bringen. Erholt und entspannt werdet ihr weitherziger und milder mit den Marotten eurer Mitmenschen umgehen können. Also sorgt bitte gut für euch und verschafft euch im Alltag immer wieder kleine Inseln der Erholung.

Schritt 3 – Sympathie – Immer die bessere Wahl

Kommunikation ist ein wechselseitiger Prozess. Ähnlich einem Ping-Pong-Spiel werden bewusste und unbewusste Signale hin und her gesendet. Vielleicht seid ihr es auch, die grade ungewollt etwas in eurem Patienten auslöst, was eurer Aufmerksamkeit schlichtweg entgeht? Schaltet deshalb bewusst auf Sympathie mit Wechselwirkung: Haltet Blickkontakt und lächelt, bleibt offen und forschend und seid ein Fan aller Patienten, die heute zu euch kommen.

Nadja Matysiak

Diplom-Psychologin und ZMP

Ihr habt auch eine Frage an unsere Autorin? Dann schreibt ihr gern!

Bäumerplan 32 · 12101 Berlin

Tel.: +49 30 37 303 806 · E-Mail: info@schrittwagen.de

www.schrittwagen.de