

Wenn Patienten toxisch wirken

# 10

## Methoden, um sich selbst zu schützen

Manche Menschen haben eine extrem unangenehme Persönlichkeit. Sie wirken geradezu toxisch auf ihre Umgebung. Aber was, wenn so jemand als Patient vor Ihnen sitzt? Dann ist nicht nur Professionalität gefragt, sondern es ist auch wichtig, dass Sie sich innerlich schützen.

Die meisten Patienten sind ja in Ordnung. Doch immer wieder kommt es auch vor, dass eine extrem ungute Person vor einem im Behandlungszimmer sitzt. Gerade bei diesen Patienten ist Professionalität gefragt. Denn besonders bei toxischen Patienten besteht die Gefahr, dass sich Ärztinnen und Ärzte nach dem Gespräch schlechter fühlen als vorher. Das liegt daran, dass der Patient die Führung übernommen hat.

Meist geschieht das auf der nonverbalen Ebene. Denn Spiegelneuronen oder die aus der Psychoanalyse bekannte Gegenübertragung lösen Mitgefühl aus – leider auch im toxischen Fall. Ärztinnen und Ärzte können aber Strategien entwickeln, um mit den negativen Energien besser umgehen zu können.

Hilfreich sind zum Beispiel folgende zehn Methoden, um sich vor toxischen Patienteneinflüssen zu schützen. Sie helfen, eine positive Grundstimmtheit zu erhalten, die weitere freundliche Patientenkontakte möglich macht.

Als ersten Schritt können Sie versuchen, innerlich Distanz zu der toxischen Wirkung des Patienten zu gewinnen. Betrachten Sie dazu die Metaperspektive der Behandlung. Auf der einen Seite sitzen Sie

mit Ihrer professionellen Haltung – auf der anderen Seite der Patient in seiner gesamten Eigenheit. Reagieren Sie nur, wenn Ihnen wirklich etwas gegen den Strich geht. Wenn Sie sich nicht unter Druck setzen, auf jede Äußerung des Patienten reagieren zu müssen, dann tritt eine psychische und physische Beruhigung ein. Wenn das nicht ausreicht, können Sie auch in Aktion treten und angemessene Techniken anwenden, um sich zu wappnen.

### 1 Affirmationen schaffen innerliche Distanz

Fassen Sie sich konkrete Vorsätze für herausfordernde Situationen. Formulieren Sie diese und wiederholen Sie die Affirmationsvorsätze immer mal wieder, damit Sie sie in schwierigen Situationen parat haben. Beispiel: „Wenn x auftritt, werde ich mich y verhalten.“

### 2 Bewusstes Ausatmen hilft Ruhe zu bewahren

Um auf Abstand zu gehen und Zeit zu gewinnen, ist es hilfreich ihre Emotionen über Ihr Atemmuster zu steuern. Atmen Sie dazu langsam und tief aus, statt sich der bei negativen Emotionen spontan eintretenden Hochatmung hinzugeben. Wäh-

rend Sie mit entspannten Lippen bewusst ausatmen, schauen Sie den Patienten an und bleiben Sie ruhig.

### 3 Vorurteils-Detox rechtzeitig erkennen

Ihre Antipathie kann sich auf (meist unterbewusstes) Erfahrungswissen begründen. Zum Beispiel Ähnlichkeit mit dem Ex-Schwiegervater oder Geruch eines ungeliebten Menschen. Trainieren Sie sich darin, unbewusste Urteile zu bemerken. Statt Ihren Patienten zu adressieren, hinterfragen Sie sich selbst. Nehmen Sie Ihre Erkenntnisse mit Humor.

### 4 Gegenläufige Körpersprache verhindert Energieübertragung

Eine gute Gesprächsatmosphäre entwickelt sich subtil, wenn sich die Körpersprache angleicht, ähnlich wie beim Tanz. Dies findet weniger auf verbaler als auf nonverbaler Ebene statt. Fühlen Sie sich nach einem Gespräch schlechter als zuvor, dann hat der Patient die Führung übernommen. Wirkt ein Patient unangenehm auf Sie, können Sie bewusst das Gegenteil machen und eine gegenläufige Körpersprache anwenden: Wenn der Patient sich nach vorne beugt, lehnen





Sie sich zurück. Schlägt er die Beine übereinander, stellen Sie beide Füße bewusst auf den Boden. Die reziproke Körpersprache sorgt dafür, dass sich die negative Energie des Patienten nicht auf Sie überträgt.

### **5** Positiver Anker ist der Retter in der Not

Stellen Sie sich ein Objekt in Ihr Behandlungszimmer, das in Ihnen positive Gefühle weckt. Dies kann ein Bild sein, das schöne Erinnerungen in Ihnen weckt oder ein Urlaubssouvenir. Lassen Sie Ihren Blick darüber schweifen, wenn ein Patientenkontakt in Ihnen negative Gefühle auslöst. Für Geübte: Den Effekt können Sie auch mit einem rein mentalen Entspannungsbild erreichen.

### **6** Goldener Zahn als Symbol für das Positive im Anderen

Unsere Gedanken beeinflussen unser Verhalten. Dies wirkt sich auch auf unsere körpersprachliche Zu- oder Abneigung aus. Versuchen Sie an Ihrem Patienten irgendetwas Positives zu finden – den sogenannten goldenen Zahn. Unverzüglich wird Ihr kommunikatives Verhalten zugewandter sein.

### **7** Fokussieren auf die Fachebene blendet Beziehungsebene aus

Ein in der Notaufnahme praktizierender Arzt berichtete, dass er sich bei Patienten, die in ihm Aversionen auslösen, bewusst auf die fachliche Behandlung konzentrierte. Die Beziehungsebene blende er bei der Behandlung aus.

### **8** Ritualisierter Abschluss setzt einen bewussten Schlusspunkt

Legen Sie sich ein Ritual zu, das Sie befolgen, wenn ein toxisch wirkender Patient das Behandlungszimmer verlässt. Öffnen Sie das Fenster. Desinfizieren Sie sich die Hände. Versprühen Sie ein ätherisches Öl. Resetten Sie sich, indem Sie einen Moment die Augen schließen oder Ihren Blick aus dem Fenster schweifen lassen.

### **9** Trockenübungen stärken Sie für herausfordernde Situationen

Nehmen Sie sich Zeit und überlegen Sie sich Ihre innere Haltung bei der nächsten Begegnung mit einem toxisch wirkenden Patienten. Wie möchten Sie sich verhalten? Welche Gedanken möchten Sie in dieser Situation haben? Welche Gefühle? Finden Sie eine Metapher oder Bild, welches Sie in dieser Situation repräsentiert –

zum Beispiel einen starken, hochgewachsenen Baum. Spielen Sie nun die Begegnung mit dem Problempatienten in Ihrem Inneren durch. So sind Sie bestens vorbereitet für die nächste herausfordernde Situation.

### **10** Lehnstuhltechnik verdeutlicht, was Sie optimieren können

Reflektieren Sie in einem ruhigen Moment, was genau in Ihrer Interaktion mit dem Patienten geschehen ist. Vermeiden Sie dabei Selbstvorwürfe wie „hätte ich mal...“, „immer mache ich alles falsch...“. Überlegen Sie sich stattdessen, was Sie aus der Situation gelernt haben und was Sie in einem ähnlichen Fall anders machen würden. Sie können natürlich auch versuchen, sich emotional abzuschirmen und sich von dem Patienten und seiner Geschichte zu distanzieren. Jedoch funktioniert diese Strategie häufig nicht so gut, da Menschen soziale Wesen sind. Relativieren Sie die toxisch wirkenden Patienten am besten zu den positiven oder unauffällig verlaufenden Kontakten. Ziehen Sie Ihre Energie aus den guten Erfahrungen und haken Sie die negativen schnell ab. ■

*Christiane Fruht*  
Kommunikationstrainerin