



## Wenn das Selbstwertgefühl auf Reisen geht

Umgang mit schwierigen Kollegen und Patienten

TEXT: ANKA HANSEN

Sie sind überall zu finden: »schwierige Mitmenschen«. Meist sind sie sehr selbstbewusst, treten auf als gehöre ihnen die ganze Station, das ganze Haus, oder die ganze Stadt und erwarten, dass man ihnen den roten Teppich rollt. Jedes Gespräch mit ihnen verlassen sie als »Gewinner« und man selbst fühlt sich als »Verlierer«. Sie geben einem das Gefühl, als wäre man weniger wert, oder als wäre man dumm. Nach einer Begegnung mit diesen Menschen ist man häufig verletzt, gekränkt oder verärgert.

Wenn Sie diese Situationen kennen, dann ärgern Sie sich vielleicht auch noch über sich selbst, weil Sie es wieder nicht geschafft haben der Person das zu sagen, was Sie in solch einem Moment denken oder Sie haben es nicht geschafft, für sich einzustehen.

Dann fragen Sie sich zu Recht: »Warum habe ich mich wieder nicht getraut ihm/ihr meine Meinung zu sagen?«, Oder »Warum habe ich es wieder zugelassen, dass mich die Aussagen dieser Person jetzt klein und wertlos oder dumm fühlen lassen?«

Ihr Selbstwertgefühl ist nach so einer Begegnung offensichtlich irgendwo weit weg auf Reisen gegangen, denn Sie spüren sich klein und schlecht.

### NEHMEN SIE ES DOCH NICHT IMMER SO PERSÖNLICH

Falls Sie sich einer Kollegin oder einem Kollegen anvertraut haben, hörten Sie vielleicht »Nimm es dir doch nicht so zu Herzen, sie oder er ist halt so«.

Helfen kann so eine Aussage Ihnen nicht, denn Sie fühlen sich immer noch schlecht und sind in einer negativen Emotion gefangen.

Falls es sich bei der Person um einen Patienten handelt, könnten Sie sich »rettende Gedanken« machen, indem Sie denken »... in einigen Tagen ist diese Person wieder weg«. Abes eines ist (leider) sicher: der nächste schwierige Patient steht schon zur Abholung in der Notaufnahme bereit.

Und falls es sich bei den besagten Personen um Vorgesetzte oder Kollegen handelt, wissen Sie, dass es immer und immer wieder geschehen wird, es sei denn ...?

### WIE SIE IHRE EMOTIONEN SELBSTWIRKSAM UND SELBSTBESTIMMT ÄNDERN

Sie können andere nicht ändern, indem Sie ihnen sagen »sei anders«. Diese Erfahrung haben Sie ▶

bestimmt schon machen können. Wir können andere nicht verändern. Es ist schon schwierige genug, uns selbst zu verändern. Leider funktioniert ein Einfaches »Ich werde mich nicht mehr verletzen lassen« nicht. Es bedarf einer Änderung unseres Denkens.

### GEFAHR ERKANNT – GEFAHR GEBANNT

Der berühmte deutsche Theologe und Reformator Martin Luther sagte »Aus einem traurigen Arsch kommt kein fröhlicher Furtz«. Dieses bedeutet, dass wenn Menschen negative (traurige) Gedanken denken eben nicht fröhlich sein können.

Sie könnten jetzt denken, dass das ein Postkartenspruch aus der Räucherkerzen-Abteilung ist. Dem ist nicht so: Forschungsergebnisse der positiven Psychologie, (Blickhan, 2018) der Glücksforschung, der Deutschen Gesellschaft für Positiv-Psychologische Forschung (Brohm-Badry, 2019) und der Gefühls- und Emotionsforschung (Hauke, 2017) belegen wissenschaftlich, dass Gedanken Einfluss auf unsere Emotionen und dadurch auf unser Wohlbefinden und auch auf unsere Gesundheit haben.

Nach einer Begegnung mit einem schwierigen Mitmenschen denken Sie mit Sicherheit nichts Positives und fühlen sich demnach schlecht.

Sie hätten jetzt die Wahl einen neuen, bewusst gewählten positiven Gedanken zu denken und sich besser zu fühlen. Wenn Sie den Gedanken der Verletzung freien Lauf lassen, werden Sie weiterhin negative Gefühle haben.

Sie können entweder an etwas Schönes denken (und sich gut fühlen) oder an etwas negatives denken (und sich schlecht fühlen). So »einfach« ist das.

Einfacher gesagt als getan.

Damit das Umdenken für Sie gelingen kann, wird durch die Autorin dieses Artikels die BMIZ-Methode (nach Anka Hansen, BMIZ = bildhaft metaphorisch induzierter Repräsentations-Zugang) empfohlen. Was kompliziert klingt ist im Grunde die Denk-Arbeit mit Bildern oder kurz: Bilder sagen mehr als 1000 Worte. Die Methoden stellt sie humorvoll in Workshops und Vorträgen regelmäßig auf Pflege-Kongressen vor (Info über die Veranstaltungsorte erhalten Sie über die Autorin).

### EIN BEISPIEL

Es ist wieder geschehen: Sie haben sich leider wieder von der Kollegin (nennen wir sie hier) »Frau Schwierig« behandeln lassen, als wären Sie eine unwissende Berufsanfängerin.

› Ihr Gefühl dazu: schlecht

› Ihre Gedanken dazu: »Warum kann Frau Schwierig nicht wie jeder andere normale Mensch ordentlich und wertschätzend mit mir kommunizieren.«

› Ihre Emotion: traurig, verletzt, wütend

› Ihr Wunsch: »Ihr die Meinung sagen«

### AUS EINEM TRAUERIGEN GEIST KOMMEN KEINE GUTE EMOTIONEN

Was Sie jetzt tun können ist, sich zu allererst in eine andere, stabile Emotion zu bringen, indem Sie einen neuen Gedanken wählen. Denn: Sie erinnern sich an Luthers Aussage: »Aus einem traurigen ...«. Übertragen wir es hier als »Aus einem traurigen Geist kommen keine gute Emotion«. Und wenn Sie wütend oder traurig sind können Sie außerdem nicht denken, sondern durch den Angriff-Flucht-Modus nur aus der Emotion heraus reagieren.

Was Sie jetzt aber brauchen, sind klaren Gedanken. Dazu folgen Sie bitte den folgenden Schritten.

### IN 7 SCHRITTEN ZUR NEUEN EMOTION

**1** Malen Sie im Voraus (am besten gleich jetzt) auf einen Zettel ein Bild, welches Sie an schöne Momente oder Situationen erinnert. Zum Beispiel das Bild, wo Sie im Urlaub auf einer Luftmatratze im Meer liegen und die Sonne entspannt genießen. Oder an Ihr Gefühl, als Sie Ihr Examen geschafft haben, oder eine andere Prüfung erfolgreich abgelegt haben. Gehen Sie sicher, dass es sich um ein Bild handelt, welches Sie an eine Situation denken lässt, in der es Ihnen richtig gut ging. Unser Verstand kann keinen Unterschied machen, ob ich jetzt tatsächlich in der Situation bin oder es mir intensiv vorstelle. Das Gefühl ist dasselbe.

**2** Positionieren Sie diesen Zettel mit Ihrem Gut-Fühl-Bild an einer Stelle (am Arbeitsplatz) welche Sie mit hoher Wahrscheinlichkeit bald aufsuchen, um den Zettel sehen zu können.

**3** Wenn Sie den Zettel sehen, dann ENTSCHEIDEN Sie sich dazu das Bild anzusehen und gedanklich die Situation erneut zu erleben. Also: Gehen Sie in einen positiven Gedanken über.

**4** Atmen Sie dreimal tief ein und aus. So richtig tief, bis in den Unterbauch.

**5** Spüren Sie Ihre Füße! Wenn Sie Ihre Füße spüren, dann sind Sie wieder bei sich und können wieder denken. Wenn Sie in einer verletzten oder wütenden Emotion sind, dann sind Sie nicht bei sich, dann sind Sie außer sich. Vielleicht kennen Sie die Aussage »Sie war außer sich« oder »Ich war außer mir«.

**6** Fragen Sie sich, ob Sie der Person (heute) erlauben, in Ihnen ungute Gefühle zu verursachen. Fragen Sie sich »Ja, oder Nein?«. Und falls es für Sie möglich ist, dann sagen Sie sich »Nein!« und danken solange an die schöne Situation, bis es Ihnen wirklich wieder gut geht.

**7** Wenn Sie wieder bei sich sind, sich in einer emotional stabilen Lage befinden und genug Kraft haben, gehen Sie zu der Person und bitten diese um ein Gespräch. In diesem (Vier-Augen-) Gespräch sagen Sie der Person, was Sie gerne sagen möchten, und zwar ohne Anklagen, sondern mit »Ich-Botschaften«. Es könnte durchaus sein, dass die Person dann wieder, aus Ihrer Sicht ausfallend reagiert. Solange Sie bei sich sind, Ihre Füße spüren und in den Bauch atmen, können Sie sich (geistig) sagen »Ich bin bei mir und stehe für mich ein!«.

Durch die 7 Schritte wählen Sie mit der BMIZ-Methode (Bild) selbstwirksam und selbstbestimmt erst eine andere Emotion um dann mit der Methode der Emotionalen-Aktivierungs- und Reduktions-Technik selbstbewusst schwierigen Mitmenschen gegenüber stehen zu können.

### ÄNDERN SIE SICH DENN ANDERE KÖNNEN SIE NICHT ÄNDERN

Der Buddhismus beschreibt, dass man das Wesen einer Person (oder Sache) nicht ändern kann. Feuer ist heiß und Wasser ist nass. Von Feuer können Sie nicht erwarten, dass es kalt ist. Von Wasser können Sie nicht erwarten, dass es trocken ist. Ebenso können Sie von Frau Schwierig nicht verlangen, dass sie sich ändern wird.

Sie könnte sich ändern, wenn sie es selbst möchte. Nur dann. Nicht wenn andere es so möchten. Und Andere ändern sich eben auch nur dann, wenn sie selbst es möchten. Nicht weil Sie es möchten.

Sie können nur eines tun: Ändern Sie, wie Sie über eine Situation, eine Person denken und fühlen. Ändern Sie selbstbestimmt und selbstwirksam, welche Gefühle und Emotionen Sie empfinden möchten. Entscheiden Sie, wie Ihr (Arbeits-) Tag sein soll. Entscheiden Sie, ob Sie jemanden erlauben, Ihren kostbaren Lebenstag zu ruinieren.

Die beschriebenen Methoden sind im Rahmen von hausinternen Schulungen lernbar. Sprechen Sie Ihre Pflegedienstleitung an und fragen Sie, ob für Ihr Team eine Schulung »Umgang mit schwierigen Menschen in der Pflege« durchgeführt werden kann.

Im Rahmen einer Tagesschulung wird ein spannender (und sehr humorvoller) Typen-Test durchgeführt, durch welchen die Teilnehmenden erkennen warum sie sind wie sie sind und warum sie fühlen wie sie fühlen. Darüber hinaus erkennen die Teilnehmer\*innen auch, warum sie bestimmt Menschen als »schwierige Menschen« empfinden und wie sie sich nicht mehr von »Frau Schwierig verletzt« oder verärgern lassen werden.

In diesem Sinne: Schwierige Menschen sind, wie sie sind. Seien Sie so, wie Sie sein wollen (erlernen wie das geht) und stehen Sie für sich ein. ♦

### Anka Hansen

Anka Hansen ist Kommunikationstrainerin (Psychologie B. Sc., cand. Psychologie M. Sc.) und hat ihren Schwerpunkt auf Schulungen für Mitarbeiter\*innen in der Pflege und in medizinischen Bereichen gelegt. Einen Einblick in ihre Schulungen können Sie auf zahlreichen Pflege-Kongressen (Hamburg, Berlin) erhalten. Dort referiert sie amüsant und inspirierend vorgetragen zu Themen wie »Anti-Ärger-Strategien in der Pflege« oder »Umgang mit schwierigen Mitmenschen«. Erreichen können Sie Anka Hansen unter [info@anka-hansen.de](mailto:info@anka-hansen.de) oder [www.anka-hansen.de](http://www.anka-hansen.de)



Foto: Anka Hansen (privat)