

Soziale Wahrnehmung

2.1 Was bedeutet Wahrnehmung? – 24

2.1.1 Sensorische Adaptation – 26

2.1.2 Wahrnehmung des Patienten – 27

2.2 Wahrnehmung fördern – 28

2.3 Soziale Wahrnehmung – 30

2.4 Soziale Wahrnehmung im Gesundheitswesen – 33

2.4.1 Patient – 33

2.4.2 Mitarbeiter – 33

2.5 Einflüsse auf die soziale Wahrnehmung – 34

2.5.1 Halo-Effekt – 34

2.5.2 Pygmalion-Effekt – 36

2.5.3 Vorurteile – 38

2.5.4 Fundamental Attribution Error – 39

2.6 Soziale Wahrnehmung fördern – 41

2.6.1 Aufmerksamkeit schärfen – 41

2.6.2 Konzentration steigern – 43

2.6.3 Bewusst reflektieren – 45

2.6.4 Adaptation vermeiden – 48

2.6.5 Einstellung und Haltung realisieren – 48

2.6.6 Emotionen erkennen – 49

2.6.7 Ethische Faktoren wahrnehmen – 52

2.6.8 Visualisierung – 53

» Gleichgültigkeit ist die mildeste Form der Intoleranz. (Karl Jaspers) «

Um die Beeinträchtigungen sozialer Wahrnehmung zu verstehen, muss man vorab die Bedingungen der Wahrnehmung im Allgemeinen betrachten. Was gehört zum normalen Wahrnehmungsprozess und wodurch kann dieser behindert werden?

Darüber hinaus wird die Wahrnehmung im sozialen Kontext betrachtet: Wie wird eine Person wahrgenommen? Welche sozialen Rollen hat diese Person inne? Welche psychologischen Effekte beeinflussen die Wahrnehmung von Personen? Wie wirken sich Vorurteile auf unsere Wahrnehmung aus?

Schließlich soll eine bewusste Wahrnehmung ermöglicht werden. Dabei können die oben genannten Faktoren, etwa Aufmerksamkeit, Konzentration, Reflexion oder Emotion eine Rolle spielen. Das Ziel der bewussten und achtsamen Wahrnehmung von Personen und Situationen in ihrem sozialen Kontext wird dadurch ermöglicht.

2.1 Was bedeutet Wahrnehmung?

Prinzipiell bedeutet Wahrnehmung die Aufnahme, Weiterleitung und Verarbeitung von Sinnesreizen. Empfindungen der Sinnesorgane werden über Rezeptoren aufgenommen. Im Zentralen Nervensystem (ZNS) werden diese Impulse organisiert und interpretiert sowie im Gedächtnis gespeichert.

Die Sinnesorgane, die Informationen aus der Umwelt aufnehmen, arbeiten kontinuierlich und parallel.

Sinne:

- Sehen
- Hören
- Tastsinn
- Geruchssinn
- Geschmackssinn
- Gleichgewichtssinn, Lage und Bewegung des Körpers im Raum

Das ZNS verarbeitet deshalb ständig Reize aus der Umgebung und aus dem Körper selbst. Diese Reize werden mit Emotionen und Erfahrungen verknüpft und lösen eine Reaktion aus.

Reize können auch unbewusst verarbeitet werden. Dabei löst ein unmerklicher, kurzer Reiz zwar keine Wahrnehmung aus, er kann jedoch ein Gefühl verursachen. Dieses Phänomen wird beispielsweise in der Werbung genutzt. Dabei werden subliminale, also unterschwellige Reize eingesetzt, um eine unbewusste Beeinflussung zu erreichen.

Auch im Gesundheitswesen kann beobachtet werden, dass ein Reiz nur unbewusst wahrgenommen wird und durch eine Emotion das Verhalten von Akteuren beeinflusst.

Marie ist in einem ambulanten Pflegedienst beschäftigt. Sie betreut seit kurzer Zeit Frau Kramer, die an einer schweren Nierenfunktionsstörung erkrankt ist. Immer, wenn Marie Frau Kramers Wohnung betritt, fühlt sie sich unwohl, ohne dass sie bewusst erklären könnte, warum dies der Fall ist. Nach einiger Zeit stellt Marie fest, dass sie sehr ungern zu Frau Kramer geht und versucht herauszufinden, was sie an Frau Kramer stört. Schließlich stellt sie fest, dass der Geruch in der Wohnung der Auslöser für ihr unangenehmes Gefühl im Kontakt mit Frau Kramer ist.

Sie denkt darüber nach und bemerkt, wie sehr Gerüche ihre Gefühle von Sympathie oder Antipathie beeinflussen. So wird ihr bewusst, dass sie sehr gerne zu Herrn Pestalozzi geht, bei dem es schon an der Wohnungstür immer nach frisch gekochtem Kaffee riecht.

Im Verlauf der Informationsaufnahme, -verarbeitung und der ausgelösten Reaktion können Fehler auftreten. Bekannt ist dieses Phänomen beispielsweise, wenn verschiedene Personen nach ihrer Wahrnehmung befragt werden.

Am Marktplatz hat sich einen Autounfall ereignet. Da zum Zeitpunkt des Unfalls gerade Markt war, sind etliche Zeugen anwesend. Sie beschreiben ihre Wahrnehmung:

Zeuge 1: Der Fahrradfahrer mit der blauen Mütze hat zu spät gebremst, so dass der rote Mercedes ihn von hinten erwischt hat. Der Fahrradfahrer ist dann sofort aufgestanden und weggefahren. Er war nicht verletzt und etwa 35 Jahre alt.

Zeuge 2: Ich habe es genau gesehen, der Autofahrer war viel zu schnell und hat das Fahrrad deshalb brutal umgefahren. Das Fahrrad war total kaputt. Trotzdem hat der junge Mann es dann weiter geschoben. Er konnte ja kaum laufen und hat stark aus der Nase geblutet.

Zeuge 3: ich bin hinter dem silbernen Mercedes ganz langsam hergefahren, als dieser plötzlich bremste. Zum Glück konnte ich auch noch rechtzeitig bremsen, sonst wäre ich voll hinten drauf gefahren. Der Fahrradfahrer hat geschimpft, obwohl der silbernen Mercedes ihn gar nicht berührt hat. Der alte Mann hat sich eben erschreckt. Aber eigentlich ist ja gar nichts passiert, nur sein schwarzer Hut ist auf den Boden gefallen. Er hat ihn aufgehoben und ist dann schimpfend weiter gefahren.

Zeuge 4: Ja, ich habe alles gesehen, der Fahrer von dem roten Opel war total besoffen und hat zuerst den Fahrradfahrer vom Rad geholt und danach ist er gegen den Bordstein geknallt.

Außerdem kennen wir die fehlerhafte Informationsaufnahme bei der Betrachtung von optischen Täuschungen (■ Abb. 2.1).



■ **Abb. 2.1 Optische Täuschung.** Lookout Mountain, Umbrella Rock, Chattanooga Tennessee (Copyright: Fred Clark, mit freundlicher Genehmigung der Lost Gallery Collection)

2.1.1 Sensorische Adaptation

Wenn ein Reiz über einen längeren Zeitraum aus der Umgebung einwirkt, wird er durch das ZNS ausgeblendet und nicht mehr bewusst wahrgenommen.

Wenn Sie einen Blumenladen oder eine Parfümerie betreten, fällt Ihnen normalerweise ein deutlicher Geruch auf. Bei unangenehmen Gerüchen fragen Sie sich eventuell sogar, wie man diesen Geruch überhaupt ertragen kann. Sobald Sie sich jedoch für einige Minuten in dieser Umgebung aufhalten, können Sie den Geruch gar nicht mehr feststellen.

In Ihrer alltäglichen Umgebung fallen Ihnen Gegenstände an Ihrem gewöhnlichen Platz gar nicht auf. Lediglich Veränderungen der Umgebung dringen in das Bewusstsein, beispielsweise ein neues Möbelstück oder ein Gegenstand, der sich nicht an seinem Platz befindet.

Wenn Sie morgens zur Arbeit gehen, nehmen Sie alltägliche Reize nicht bewusst wahr. Sie legen den Weg zurück, ohne Ihre Umgebung zu beachten, Sie betreten Ihren Arbeitsplatz, ohne über diesen Ort nachzudenken und Sie begrüßen Ihre Kollegen, ohne deren Aussehen und Verhalten zu beachten.

Die Wahrnehmung der gewohnten Umgebung wird nur bewusst, wenn sich Dinge offensichtlich verändern oder wenn die Umgebung gewollt bewusst betrachtet wird.

Auf dem Weg zur Arbeit fallen Ihnen Veränderungen sofort auf. Sie ärgern sich über die Umleitung durch eine Baustelle, Sie wundern sich, dass die Ampel nicht grün wird, Sie riechen auf dem Parkplatz, dass der Rasen gemäht wurde, Sie riechen und sehen sofort, dass der Eingangsbereich frisch gestrichen wurde, Sie stellen fest, dass die Kollegin eine neue Brille trägt, und Sie hören, dass der Klingelton des Telefons verstellt wurde.

Die emotionale Verfassung beeinflusst die Wahrnehmung ebenfalls. Freude, Trauer, Aufregung, Ärger, Wut oder Gleichgültigkeit können dazu beitragen, dass Reize sofort wahrgenommen werden oder kaum ins Bewusstsein vordringen.

Achtsamkeit bedeutet aber, sich innerlich auf seine Umwelt einzustellen und zu konzentrieren, auch wenn starke Emotionen die bewusste Wahrnehmung beeinträchtigen.

2.1.2 Wahrnehmung des Patienten

In einer vollkommen fremden Umgebung muss der Patient sich zurechtfinden. Das ist besonders schwierig, wenn er unter Einschränkungen der Wahrnehmungsfähigkeit leidet, etwa Sehstörungen, Einschränkungen des Gehörs oder Veränderungen des Gleichgewichts.

Anamnese

Bei Patienten, die zum ersten Mal Kontakt mit einer Institution des Gesundheitswesens haben, sollte deshalb auf eine erhöhte Sturzgefahr, auf Orientierungsprobleme und auf Unterstützung in der Eingewöhnungsphase geachtet werden.

Kognitive Probleme und Kommunikationsstörungen, wie bei Patienten, die an einer Demenz erkrankt sind, können zu Hilflosigkeit und Verzweiflung führen.

Insbesondere bei immobilen Patienten, die unter einer Reizverarmung leiden, sollte bedacht werden, welche Wahrnehmungen vorhanden sind. Vor allem die optischen Reize sind stark reduziert, man



■ **Abb. 2.2 Wahrnehmung von immobilten Patienten.** Blick aus dem Bett (Copyright: Gaby Schoenemann/pixelio.de)

Übung: Augen-Kamera
Trainiert die Wahrnehmung
Hilfsmittel: keine
Dauer: wenige Minuten

kann dies überprüfen, in dem man den Blick des Patienten im Bett in alle Richtungen verfolgt (■ Abb. 2.2).

Analog zur optischen Wahrnehmung sind auch die anderen Sinnesreize betroffen.

2.2 Wahrnehmung fördern

Eine bewusste Wahrnehmung können Sie trainieren. Hilfreich ist es zu Beginn, Übungen durchzuführen, die die Wahrnehmung fördern. Später kann es ausreichend sein, einfach an eine bewusste Wahrnehmung zu denken.

Kamera

Stellen Sie sich vor, Ihre Augen würden wie eine Videokamera Ihre Umgebung filmen. Überall, wohin Sie schauen, nimmt die »Augen-Kamera« alle Bilder auf. Schließen Sie Ihre Augen und versuchen Sie, Ihre Umgebung vor Ihrem inneren Auge vorbeiziehen zu lassen.

Öffnen Sie anschließend die Augen und schauen Sie, ob Ihre innere Vorstellung der tatsächlichen Außenwelt entspricht.

Diese Übung kann in der gewohnten Umgebung durchgeführt werden, funktioniert aber auch in einer völlig fremden Umgebung, beispielsweise bei einer Zugfahrt oder in der Fußgängerzone einer fremden Stadt.

Am Beispiel der Zugfahrt können Sie gut nachvollziehen, wie der Gemütszustand die Wahrnehmung beeinflusst (► Fallbeispiel Zugfahrt).

Übertragen Sie nun die Informationen auf Ihren Arbeitsbereich:

Versuchen Sie sich verschiedene Situationen vorzustellen, die Ihnen möglicherweise begegnen, wenn Sie morgens Ihren Arbeitsplatz betreten:

1. Sie kommen wie jeden Morgen zur Arbeit und öffnen die Tür. Nehmen Sie wahr, wie die Räumlichkeiten aussehen, wie sie riechen, wie die Beleuchtung, die Farbgebung und die Atmosphäre ist?
2. Sie haben verschlafen und kommen 10 Minuten zu spät zur Arbeit. Nehmen Sie die Umgebung beim Betreten der Räume wahr?
3. Sie sind als Teilzeitkraft beschäftigt und hatten 4 Wochen Urlaub. Beim Betreten der Räume haben Sie gleichzeitig ein gewohntes sowie ein ungewohntes Gefühl. Was fällt Ihnen auf?
4. Sie hatten am Tag zuvor eine Auseinandersetzung mit einer Kollegin, mit der Sie sich nicht gut verstehen. In den letzten Monaten hatte sich das gesamte Team in zwei »verfeindete« Lager

Fallbeispiel Zugfahrt

Überlegen Sie sich verschiedene Situationen, warum Sie mit dem Zug unterwegs sind und was Sie in dieser Situation wahrnehmen:

1. Sie fahren von Frankfurt nach Berlin, um dort einen Vortrag zu halten. Sie haben die Reise frühzeitig gebucht und sitzen bequem in der 1. Klasse. Die Fahrzeit möchten Sie nutzen, um Ihre Unterlagen noch einmal durchzugehen. Der Zugbegleiter serviert Ihnen Kaffee, Sie sind entspannt und arbeiten konzentriert. Ihre Umgebung nehmen Sie kaum wahr. Könnten Sie nach der Ankunft die Farbe der Sitzpolster oder das Aussehen Ihres Sitznachbarn bzw. des Zugbegleiters beschreiben?
2. Ihr Zug hat plötzlich 40 Minuten Verspätung. Sie werden unruhig, weil Sie nicht wissen, ob Sie noch pünktlich den Anschluss im Nahverkehr erreichen. Eigentlich wollten Sie vor dem Vortrag Ihr Gepäck ins Hotel bringen und sich umziehen. Sie fragen den Zugbegleiter nach der voraussichtlichen Ankunftszeit. Dieser antwortet, Sie würden rechtzeitig informiert werden. Ist Ihnen nun die Farbe der Polster bewusst und könnten Sie das Aussehen des Zugbegleiters beschreiben?
3. Sie fahren nach Berlin, um eine kranke Tante zu besuchen. Eigentlich hatten Sie nie ein besonders inniges Verhältnis, nachdem Sie jedoch von der plötzlichen, schweren Krankheit der alten Dame gehört haben, fühlen Sie sich verpflichtet, nach ihr zu sehen. Die Fahrkarte mussten Sie kurzfristig buchen und bezahlen entsprechend viel dafür. Sie fahren in einem völlig überfüllten Zug der 2. Klasse und müssen zweimal umsteigen. Da Sie ziemlich überstürzt aufbrechen mussten, haben Sie weder ein Buch zum Lesen eingepackt noch den Weg zum Krankenhaus überprüft. Interessieren Sie sich für die Sitzpolster oder den Zugbegleiter?
4. Sie fahren nach Berlin, um dort eine Jugendfreundin zu besuchen, die Sie seit vielen Jahren nicht gesehen haben. Sie freuen sich beide auf das Wiedersehen und haben zuvor schon geplant, was Sie gemeinsam unternehmen möchten. Auf der Fahrt blättern Sie in einem Reiseführer und in einem alten Fotoalbum. Dabei fallen Ihnen etliche gemeinsame Erlebnisse ein. Können Sie nach der Ankunft die Farbe der Polster oder das Aussehen des Zugbegleiters beschreiben?
5. Sie sitzen in einer Gruppe von Fußballfans, die lautstark und mit viel Alkohol den Sieg ihrer Mannschaft feiern. Wie sieht Ihr Sitznachbar aus? Erinnern Sie sich an die Farbe der Sitzpolster?
6. In Berlin treffen Sie den Zugbegleiter in einer Menschenmenge. Würden Sie ihn ohne Uniform wiedererkennen?

gespalten. Sie wissen, dass Sie an diesem Tag nur mit Kollegen auf dem Dienstplan stehen, die Ihnen gegenüber eine ablehnende Haltung zeigten. Interessieren Sie sich beim Betreten der Räume für Ihre Umgebung? Können Sie die Atmosphäre fühlen?

5. Sie wissen, dass in Ihrem heutigen Dienst Mitarbeiter krankheitsbedingt ausgefallen sind und Sie in einer Minimalbesetzung arbeiten werden. Sie haben direkt nach der Arbeit noch einen wichtigen Termin und möchten deshalb pünktlich gehen. Sie betreten Ihren Arbeitsplatz eilig und sind schon innerlich angespannt. Welche Wahrnehmungen haben Sie für die Umgebung und Atmosphäre?

Wenn Sie Ihren Tätigkeitsbereich genauer betrachten, können Sie feststellen, dass die Wahrnehmung auch durch andere Dinge beeinflusst wird. Dabei zeigen sich Besonderheiten vor allem dann, wenn die Tätigkeit im Kontakt mit anderen Personen stattfindet. Diese Form der Wahrnehmung wird auch als soziale Wahrnehmung bezeichnet.

2.3 Soziale Wahrnehmung

Unter sozialer Wahrnehmung versteht man die Beachtung von Personen in ihrem sozialen Kontext. Durch die Tatsache, dass jede Person verschiedene soziale Rollen einnimmt, ergibt sich ein soziales Gefüge, das das Verhalten des Einzelnen bestimmt.

Zunächst sollte man sich bewusst machen, wie viele verschiedene soziale Rollen man übernimmt und wie diese Rollen das eigene Verhalten bestimmen.

Wenn wir Nadine (► Kap. 1.3) genauer betrachten, können wir folgende soziale Rollen direkt erkennen:

Nadine ist als Schichtleitung eine verantwortungsbewusste und zuverlässige Fachkraft. Für ihre Familie übernimmt sie die Rolle einer liebevollen Mutter und einer verlässlichen Partnerin. Ihren Eltern und Geschwistern erscheint sie als vergessliche, überforderte Tochter und Schwester, auf die man sich nicht immer verlassen kann. Als Freundin gilt sie als unternehmenslustig und spontan. Für ihre Nachbarn ist sie eine unordentliche Frau, die jedoch sehr hilfsbereit ist. Ihr Vorgesetzter empfindet Nadine als still und zurückhaltend, die Kollegen betrachten sie als leistungsfähig aber launisch. Aus Sicht der Patienten ist Nadine sehr freundlich, hilfsbereit, offen und einsatzbereit.

Die Rollendefinitionen einer Person werden durch Emotionen, soziale Normen und Handlungen der Person beeinflusst. Das Verhalten der Person in einer bestimmten Rolle wird von den Kontaktpersonen analysiert und interpretiert. Im Vordergrund steht dabei die Fragestellung: Warum verhält diese Person sich so?

Sobald das soziale Umfeld eine Antwort auf diese Frage gefunden hat, wird das Verhalten der Person in ihrer sozialen Rolle bevorzugt unter diesem Aspekt betrachtet.

Nadine ist gereizt. Ihr Ehemann ist der Meinung, dass sie bei der Arbeit zu viele Überstunden gemacht hat und deshalb erschöpft ist. Die Kinder vermuten, dass sie verärgert ist, weil sie ihr Zimmer nicht aufgeräumt haben. Die Kollegen gehen davon aus, dass ihr ein schwerer Fehler unterlaufen ist, wodurch ein Patient zu Schaden kam. Sie trauen sich jedoch nicht, sie darauf anzusprechen. Der Vorgesetzte denkt, dass die Arbeit ihr gleichgültig geworden ist. Ihre Mutter geht davon aus, dass sie in die Wechseljahre kommt und überzeugt den Vater und die Geschwister von ihrer Meinung. Die Nachbarn glauben, dass sie Ärger mit ihrem Vermieter hat, da dies schon häufiger der Grund für Ärger und Wut war. Ihre Freundin vermutet, dass sie sich in einen gemeinsamen Bekannten verliebt hat. Alle Beteiligten empfinden ihre Interpretation schlüssig und vermutlich zutreffend.

Aus der Sicht von Nadine stellt sich die Ursache ihrer Verstimmung vollkommen anders dar.

Dabei ergibt sich eine Wechselwirkung aus Erwartungen an die Person und Handlungen durch die Person. Durch die soziale Rolle werden bestimmte Erwartungen an die Person gestellt, die gewisse Verhaltensweisen nach sich ziehen sollten. Das Handeln der Person wiederum weckt bestimmte Erwartungen in seinem sozialen Umfeld.

Nadine muss als Mutter besorgt sein, wenn ihre Kinder nicht pünktlich vom Spielen zurückkommen. Als Kollegin sollte sie jederzeit bereit sein, einzuspringen, wenn personelle Ausfälle auftreten. Als Ehefrau sollte sie immer bereit sein, die Probleme ihres Mannes anzuhören und zu verstehen. Die Nachbarn erwarten eine ordentliche Hausfrau, die das Treppenhaus gründlich reinigt. Ihre Eltern sehen sie als treusorgende Tochter, die sie im Alter versorgt und immer für sie da ist. Ihre Freundin erwartet, dass sie ihr offen mitteilt, was sie bewegt.

Auch die Person selbst stellt Erwartungen an ihre Handlungen, wobei diese durch emotionale Färbungen beeinflusst werden.

Nadine erwacht bester Laune, schaut aus dem Fenster und freut sich über das herrliche Frühlingswetter. Sie fühlt sich beschwingt und voller Energie und beginnt sofort, ein ausgiebiges Frühstück für ihre Familie vorzubereiten. Da sie heute Spätdienst hat, möchte sie mit den Kindern vor der Arbeit noch zum Spielplatz gehen und packt eilig alles ein. Bester Stimmung erscheint sie an ihrem Arbeitsplatz. Die Mitteilung, dass eine Kollegin erkrankt ist, bringt sie nicht aus der Ruhe. Sie kümmert sich liebevoll um ihre Patienten und verlässt am Abend mit einem Gefühl der Zufriedenheit die Station. Nach der Arbeit macht sie es sich mit ihrem Mann und einem Glas Wein auf dem Sofa bequem und schaut einen Film. Mit dem Verlauf des Tages ist sie zufrieden und findet, dass sie ihren Alltag gut bewältigen kann. Sie erwartet von sich selbst, geduldig, ausgeglichen und gut organisiert zu sein, und hat das Gefühl, diese Erwartung vollständig erfüllt zu haben.

Dagegen ein ganz anderes Szenario:

Nadine erwacht mit Kopfschmerzen. Schnell füllt sie zwei Schüsseln mit Cornflakes für die Kinder und beschränkt sich auf eine Tasse Kaffee zum Frühstück. Danach kümmert sie sich um die Wäsche, so dass die Zeit für ihre Kinder knapp wird. Deshalb setzt sie die beiden vor den Fernseher und schaltet das Kinderprogramm ein. Als sie zur Arbeit fahren muss und den Fernseher ausschalten möchte, fangen die Kinder an zu quengeln. Abgehetzt kommt Nadine zur Arbeit und ärgert sich, dass ihre Kollegin schon wieder krank ist. Sie vermutet, dass die Kollegin gar nicht wirklich krank ist, und ärgert sich darüber, dass sie selbst mit Kopfschmerzen zur Arbeit geht. Da die Patienten der Kollegin mitbetreut werden müssen, fühlt sie sich gehetzt und arbeitet

oberflächlich. Erschöpft kommt sie abends zuhause an und stellt fest, dass ihr Mann den Nachbarn zum Fußball gucken eingeladen hat. Frustriert beginnt sie zu bügeln und ärgert sich dabei über den Verlauf des Tages. Sie erwartet von sich selbst, nicht alles hinzunehmen und selbstbewusster zu handeln. Warum sie diese Erwartung nicht erfüllt hat, kann sie sich nicht erklären.

Die Beeinflussung des Verhaltens einer Person durch die emotionale Verfassung zeigt auch die folgende Geschichte.

Die Geschichte vom Hammer oder Wie Vor-Urteile entstehen und sich verfestigen:

» Ein Mann will ein Bild aufhängen. Den Nagel hat er, nicht aber den Hammer. Der Nachbar hat einen. Also beschließt unser Mann, hinüberzugehen und ihn auszuborgen. Doch da kommt ihm ein Zweifel: Was, wenn der Nachbar mir den Hammer nicht leihen will? Gestern schon grüßte er mich nur so flüchtig. Vielleicht war er in Eile. Aber vielleicht war die Eile nur vorgeschützt und er hat etwas gegen mich. Und was? Ich habe ihm nichts angetan; der bildet sich da etwas ein. Wenn jemand von mir ein Werkzeug borgen wollte, ich gäbe es ihm sofort. Und warum er nicht? Wie kann man einem Mitmenschen einen so einfachen Gefallen abschlagen? Leute wie dieser Kerl vergiften einem das Leben. Und dann bildet er sich noch ein, ich sei auf ihn angewiesen. Bloß weil er einen Hammer hat. Jetzt reicht's mir wirklich. – Und so stürmt er hinüber, läutet, der Nachbar öffnet, doch bevor er »Guten Tag« sagen kann, schreit ihn unser Mann an: »Behalten Sie Ihren Hammer, Sie Rüpel!« «

» Wieder in seiner Wohnung sitzt er da mit seinem Bild in der Hand – enttäuscht und verzweifelt über seine Mitmenschen. Und er beschließt ganz fest: »Nie wieder sprech ich einen an!« (Paul Watzlawick) «

Es ist erkennbar, dass die Wahrnehmung im Allgemeinen und die soziale Wahrnehmung im Speziellen durch einige Faktoren beeinflusst werden.

Faktoren, die die Wahrnehmung beeinflussen:

- Aufmerksamkeit
- Konzentration
- Reflexion
- Adaptation (► Abschn. 2.1.1)
- Emotion und Rollenerwartungen (► Abschn. 2.3)
- Persönliche Faktoren, z. B. Haltung, Erziehung, Werte, Einstellung

2.4 Soziale Wahrnehmung im Gesundheitswesen

Alle Akteure im Gesundheitswesen übernehmen eine soziale Rolle, die mit bestimmten Erwartungen verbunden ist. Diese Erwartungen sind gesellschaftlich beeinflusst und abhängig von der Aufgabe und dem Berufsstand.

2.4.1 Patient

Erwartungen an den Patienten werden von den Personen gestellt, die die Behandlung und Pflege übernehmen aber auch von Angehörigen und Bezugspersonen.

Daraus ergibt sich, dass der Patient nach Möglichkeit kooperativ ist und alle Anordnungen befolgt, er sollte außerdem geduldig und verständnisvoll sein. Er muss motiviert sein, möglichst schnell gesund zu werden oder möglichst wenig Unterstützung in Anspruch zu nehmen. Der Patient darf nicht zu anspruchsvoll sein. Verhaltensregeln sollten akzeptiert und berücksichtigt werden, ohne dass sie mehrfach erklärt werden müssen. Der Patient sollte außerdem sämtliche Informationen über seine Person und seine Vorgeschichte wahrheitsgemäß preisgeben.

➤ **Wenn der Patient einzelnen Erwartungen nicht entspricht, wird schnell unterstellt, dass er unmotiviert sei und Leistungen in Anspruch nimmt, die ihm nicht zustehen. Dabei spielt es häufig keine Rolle, aus welchem Grund der Patient diese Erwartungen nicht erfüllt.**

Gelegentlich erlebt man immer noch, dass unerwünschte Verhaltensweisen des Patienten mit Floskeln wie »Sie sind hier nicht im Hotel!« beantwortet werden.

2.4.2 Mitarbeiter

Die soziale Rolle der Personen, die im Gesundheitswesen beschäftigt sind, wird durch das Berufsbild bestimmt und ist historisch gefärbt.

Deshalb erwarten Gesellschaft und Betroffene, dass der Arzt souverän ist und alles weiß, die Pflegekraft sollte geduldig und aufopfernd sein, die Therapeuten müssen kompetent sein und sofort zur Verfügung stehen. Erwartungen werden außerdem an organisatorische und administrative Bereiche gestellt. Wichtig ist es den Leistungsempfängern, dass eine zielgerichtete Kommunikation stattfindet, dass Behandlungsabläufe reibungslos organisiert werden und dass bei möglichst unbürokratischem Verlauf eine lückenlose Dokumentation erfolgt.

- **Wenn der Mitarbeiter die in ihn gesetzten Erwartungen nicht komplett erfüllt, gilt er ebenfalls als unmotiviert, inkompetent oder überheblich. Auch hier wird die Ursache nicht berücksichtigt oder kann von Betroffenen und Gesellschaft gar nicht erkannt werden.**

Durch Berichte in den Medien werden den Mitarbeitern im Extremfall sogar Versagen oder betrügerische Absichten unterstellt. Ein immer noch existierendes Vorurteil gegenüber Mitarbeitern im Gesundheitswesen ist die Feststellung »Die trinken den ganzen Tag Kaffee!«

2.5 Einflüsse auf die soziale Wahrnehmung

Um die Wahrnehmung verändern zu können, muss zunächst genauer betrachtet werden, welche Faktoren einen Einfluss auf Wahrnehmung und soziale Interaktion besitzen. Im Anschluss können diese Faktoren gezielt verändert werden.

Zusätzlich zu emotionalen Faktoren wurden verschiedene Effekte speziell untersucht. Besonders relevant für den achtsamen Umgang mit Patienten und Pflegebedürftigen sind einige psychologische Phänomene.

Effekte, die die soziale Wahrnehmung beeinflussen:

- Halo-Effekt
- Pygmalion-Effekt
- Vorurteile
- Fundamentaler Attributionsfehler

2.5.1 Halo-Effekt

Beim Halo-Effekt, auch Hof-Effekt genannt, handelt es sich um einen Wahrnehmungseffekt, der dadurch entsteht, dass bestimmte Eigenschaften andere Wahrnehmungen »überstrahlen«. Daher kommt auch der Name Halo, der einen Lichteffect durch Eiskristalle bezeichnet. Halo stammt vom griechischen »halos« und bezeichnet den Lichtring um Sonne oder Mond.

In der Wahrnehmungspsychologie wurde festgestellt, dass herausragende Eigenschaften einer Person, beispielsweise eine auffallende Attraktivität, dazu führen, dass die Person in ihrer Gesamtheit unter dem Aspekt der herausragenden Eigenschaft bewertet wird. Aus diesem Grund nennt man diesen Effekt auch Heiligenschein-Effekt (■ Abb. 2.3).

So wurden beispielsweise in einem Versuch des amerikanischen Psychologen Edward Thorndike (1874-1949) im ersten Weltkrieg Soldaten von ihren Vorgesetzten bewertet. Dabei zeigte sich, dass besonders gut aussehende Soldaten in allen Bereichen viel besser beurteilt wurden als ihre Kameraden.



■ Abb. 2.3 Heiligenschein. Hl. Benedikt von Nursia, Kloster Subiaco, Italien

Dieser Wahrnehmungsfehler spielt auch eine Rolle, wenn Eigenschaften aus der sozialen Rolle einer Person abgeleitet werden. Dabei werden Rückschlüsse auf Charaktereigenschaften der Person gezogen, die auf optischen Eindrücken oder dem Wissen um die soziale Herkunft beruhen.

Herr von Dasselhof ist Gutsbesitzer und stammt aus einer angesehenen Familie. Er befindet sich stationär in einem Krankenhaus. Auf seiner Station wird ein Patient ohne festen Wohnsitz aufgenommen, für den kein Bett in einem Zimmer mehr vorhanden ist. Der Dienstarzt und die Pflegefachkraft beraten, was zu tun ist:

Dr. Peter: »Den Herrn Metzger können wir ja jetzt nicht zu Herrn von Dasselhof ins Zimmer legen.«

Die Pflegekraft Beate: »Nein, das geht gar nicht, bestimmt hat er irgendeine ansteckende Krankheit und wenn er heute Nacht unruhig wird ...«

Dr. Peter: »Ja, dann legen wir ihn besser gleich auf den Gang.«

Sowohl der gehobene soziale Status als auch die vermeintliche Herkunft aus der Unterschicht werden ohne Begründung mit Charaktereigenschaften der Person verknüpft.



■ Abb. 2.4 Pygmalion und Galatea

2.5.2 Pygmalion-Effekt

Wahrscheinlich war Pygmalion ein König und Künstler aus Zypern, der in der Antike lebte und – von den Frauen enttäuscht – eine weibliche Statue erschuf, die seinem Idealbild entsprach. Diese Statue wird von der Göttin Aphrodite zum Leben erweckt (■ Abb. 2.4).

Der Pygmalion-Effekt oder Rosenthal-Effekt geht zurück auf die Untersuchungen des amerikanischen Psychologen Robert Rosenthal (geb. 1933) und der Schulleiterin Leonore Jacobson aus dem Jahre 1965. Diese untersuchten den Einfluss der Erwartungen auf die Bewertung und Entwicklung von Schülern zweier Grundschulklassen. Dabei wurde den Lehrern mitgeteilt, verschiedene Schüler seien überdurchschnittlich intelligent, obwohl dies nicht zutreffend war. Tatsächlich wurde nach einem Jahr festgestellt, dass die Schüler von den Lehrern nicht nur besser bewertet wurden, sondern dass sich ihr Intelligenzquotient messbar erhöht hatte. Ähnliche Versuche wurden auch mit angeblich schlaun und dummen Ratten durchgeführt.

Der Pygmalion-Effekt besagt also, dass die Einstellung und der Umgang mit einer Person abhängig sind von der Erwartung an die Person.

➤ **Der Pygmalion-Effekt entspricht einer sich selbsterfüllenden Prophezeiung. Diese geht zurück auf den amerikanischen Soziologen Robert K. Merton (1910–2003), der verschiedene Versuche hierzu durchführte. Dabei konnte unter anderem festgestellt werden, dass auch Gerüchte einen ähnlichen Effekt verursachen können.**

Dieses Phänomen lässt sich auch im Gesundheitswesen beobachten.

Pygmalion-Effekt bei Patienten

Die Erwartung, die Sie an einem Patienten haben, beeinflusst Ihr Empfinden seines tatsächlichen Verhaltens. Normalerweise bekommen Sie schon vor dem ersten Kontakt Informationen über die Person, beispielsweise durch Übergabegespräche, durch Arztbriefe und Verlegungsberichte oder durch Ankündigungen der abgebenden Klinik und Gespräche mit Angehörigen.

Dadurch wird nicht nur Ihre Beobachtung beeinflusst, sondern auch der Umgang mit dieser Person. Diese Beeinflussung hat einen direkten Effekt auf das Verhalten des Patienten.

Frau Weber wird Ihnen als besonders anspruchsvolle und wenig kooperative Patientin in der Übergabe beschrieben. Gleich nach Beginn Ihres Dienstes klingelt Frau Weber innerhalb kurzer Zeit zweimal und klagt über Beschwerden. Sie versuchen, auf ihre Beschwerden einzugehen und beruhigen sie geduldig. Beim dritten Klingeln werden Sie ungehalten. Sie weisen Frau Weber daraufhin, dass Sie noch einige andere Patienten zu betreuen haben und sie sich ab sofort nur noch im Notfall zu melden habe.

Auch das Vorhandensein einer Diagnose kann Ihre Erwartungen beeinflussen. So erwarten Sie beispielsweise beim Vorliegen eines Karzinoms, dass der Patient unter starken Schmerzen leiden müsse und seine Prognose infaust sein muss.

Frau Hering wurde 1973 wegen eines Mamma-Karzinoms behandelt. Damals wurde eine Ablation der rechten Brust durchgeführt. Inzwischen lebt Frau Hering in einem Pflegeheim. In den letzten Wochen hatte sie kaum Appetit und hat an Gewicht verloren. Aus diesem Grund wird ein Gespräch mit den Angehörigen, dem Pflegepersonal und dem Hausarzt geführt. Dabei soll die Fragestellung nach einer PEG-Anlage diskutiert werden. Mitarbeiter Thomas ist der Meinung, dass diese Maßnahme für Frau Hering eine unnötige Lebensverlängerung darstellt, da sie ja schon an Krebs erkrankt sei.

Insbesondere psychiatrische Diagnosen prägen die Erwartungshaltung an den Patienten. Auch wenn er wegen eines somatischen Leidens behandelt wird, werden Symptome der Erkrankung oftmals als psychosomatische Beschwerden eingestuft.

Frau Fieger ist an einem insulinpflichtigen Diabetes mellitus und einer bipolaren Störung erkrankt. Zuletzt war sie wegen einer manischen Phase mehrere Wochen in stationärer Behandlung. Nun ist bei ihr eine Operation wegen eines Meniskusschadens erforderlich. Postoperativ ist Frau Fieger zunehmend aufgeregt und unruhig, da sie ihr Insulin noch nicht bekommen hat. Sie weist auf diese Tatsache mehrfach hin, wird dabei von Mal zu Mal lauter und ungehaltener, so dass sie notfallmäßig auf eine geschlossene psychiatrische Station verlegt wird. Dort wird eine Blutzuckerentgleisung diagnostiziert.

Pygmalion-Effekt bei Mitarbeitern

Auch bei Mitarbeitern im Gesundheitswesen lässt sich der Pygmalion-Effekt beobachten. Insbesondere neue Kollegen beurteilt man nach den Informationen, die schon vorab an die neue Arbeitsstelle übermittelt wurden. Dabei handelt es sich meist um Informationen aus Arbeitszeugnissen oder aus dem Vorstellungsgespräch.

Frau Akcay arbeitet seit wenigen Tagen in Ihrer Arztpraxis. Aus dem Arbeitszeugnis des vorherigen Arbeitgebers wissen Sie, dass Ihre neue Mitarbeiterin ein besonderes Organisationstalent besitzt. Sie möchten sie deshalb vorwiegend mit administrativen Tätigkeiten beschäftigen. Schon nach kurzer Zeit übergeben Sie ihr verantwortungsvolle Tätigkeiten in den Bereichen Materialbestellung und Abrechnung. Frau Akcay kann diese Aufgaben zu Ihrer vollsten Zufriedenheit erfüllen.

In ähnlicher Weise werden negative Erwartungen dazu führen, dass neue Mitarbeiter besonders misstrauisch und kritisch beobachtet werden und kleine Fehler sofort wahrgenommen und bewertet werden. In diesem Fall kann der neue Mitarbeiter so verunsichert werden, dass ihm Fehler unterlaufen, die normalerweise nicht passiert wären.

2.5.3 Vorurteile

Ein ähnliches Problem ist der Umgang mit Vorurteilen. Diese müssen nicht zwingend negativ sein, man beobachtet beispielsweise positive Vorurteile bei Verliebten oder in der Form des Nationalstolzes.

Gesellschaftliche Vorurteile

Gesellschaftliche Vorurteile betreffen bestimmte Personengruppen, religiöse oder ethnische Gruppen, Berufsbilder, Nationalitäten oder Altersgruppen und werden nur bedingt hinterfragt.

Beispiele für gesellschaftliche Vorurteile:

- Moslems sind Terroristen
- Politiker sind Lügner
- Porschefahrer sind Angeber
- Blondinen sind dumm
- Schwaben sind sparsam
- Frauen können nicht einparken
- Kinder sind unerzogen
- Polen klauen Autos
- Hartz-IV-Empfänger sind faul
- Ärzte sind Abrechnungsbetrüger

Jeder Mensch wird durch Vorurteile unbewusst beeinflusst, auch dann, wenn er versucht, diese bewusst zu ignorieren.

Persönliche Vorurteile

Persönliche Vorurteile werden durch gesellschaftliche Normen geprägt, unterliegen jedoch vor allem der eigenen Erfahrung.

Herr Ghadanfar ist in Syrien geboren und arbeitet als Pflegehelfer seit 7 Jahren in einem Pflegeheim. Frau Möller, die seit 3 Wochen in der Einrichtung wohnt, fühlt sich in seiner Gegenwart unwohl und reagiert auf Kontaktaufnahmen durch Herrn Ghadanfar ablehnend und unwirsch. Der Mitarbeiter empfindet dieses Verhalten als verletzend und spricht mit seinen Kollegen darüber. Im Team ist die allgemeine Meinung, dass Frau Möller den Mitarbeiter ablehne, weil er Ausländer ist und dies auch durch seine Hautfarbe sofort sichtbar ist. Herr Ghadanfar ist jedoch der Meinung, dass er sich der Bewohnerin gegenüber immer höflich und zuvorkommend verhalten hat und möchte ihre Ablehnung nicht einfach hinnehmen. Er spricht Frau Möller direkt an. Diese beginnt zu weinen und verweist ihn an ihre Tochter, da sie darüber nicht sprechen möchte. Die Tochter berichtet später, dass Frau Möller in Pommern geboren wurde und im Krieg auf der Flucht traumatisierende Erfahrungen gemacht habe. Sie sei von einem russischen Soldaten vergewaltigt worden, der von seinen Kameraden Sascha gerufen wurde. Der Vorname von Herrn Ghadanfar ist ebenfalls Sascha, was auf seinem Namensschild auch steht.

2.5.4 Fundamentaler Attributionsfehler

Der Begriff Attribution, die Ursachenzuschreibung, beschreibt die Suche nach einer Ursache für eine bestimmte Wahrnehmung. In der Attributionstheorie nach Fritz Heider (1896–1988) wurde untersucht, welche Erklärungen Menschen für ihr eigenes Verhalten oder für das Verhalten anderer suchen. Normalerweise werden innere Veranlagungen oder äußere Situationen als Ursache vermutet.

In verschiedenen Studien wurde festgestellt, dass diese Ursachenzuschreibungen korrekt sein können, allerdings besteht die Möglichkeit, den fundamentalen Attributionsfehlern zu unterliegen.

Dies bedeutet, dass die Ursachenzuschreibung fehlerhaft erfolgt, weil sie nur aus einem Blickwinkel erfolgt. Die Attribution des Verhaltens anderer Menschen wird beispielsweise verfälscht, wenn man aus einer Situation heraus auf die Charaktereigenschaften einer Person schließt.

Herr Becker wird als Notfall im Krankenhaus aufgenommen. In der Ambulanz leidet er unter starken Schmerzen und wird als wortkarg und zurückhaltend empfunden. Die Mitarbeiter schätzen den Patienten deshalb als schüchtern und still ein. In seinem Kegelclub gilt Herr Becker jedoch als lebhaft, er ist als Vorsitzender der Wortführer und hat zu allem etwas zu sagen.

Der fundamentale Attributionsfehler bewirkt, dass Menschen nicht in ihrer sozialen Rolle wahrgenommen werden. Eine Einschätzung aus der Situation heraus führt zu einer fehlerhaften Zuschreibung. Diese Zuschreibung ist zwar veränderbar, führt jedoch zu Reaktionen auf die fehlerhafte Attribution.

Frau Menges lebt seit zwei Monaten in einer Pflegeeinrichtung. Sie wird von den Mitarbeitern als fordernd und dominant empfunden. Ihre Wünsche und Bedürfnisse äußert sie mit Nachdruck und ungeduldig. Die Mitarbeiter reagieren ablehnend auf diese Verhaltensweise und meiden den Kontakt zu Frau Menges. Dadurch kommt es in der Pflege und Betreuung der alten Dame immer wieder zu Nachlässigkeiten, die die Angehörigen bemängeln.

Zur Klärung der Situation wird ein Gespräch mit der Familie und der Wohnbereichsleitung vereinbart. Die jüngste Tochter, die ihre Mutter immer als ausgesprochen liebevoll und ausgeglichen erlebt hat, wird mit dem Verhalten der Mutter aus Sicht der Mitarbeiter konfrontiert. Die Wohnbereichsleitung erläutert, wie »böse« und tyrannisch die Mutter sich verhält, und vermutet, dass die Ursache in einer Verbitterung nach der Heimaufnahme zu finden ist.

Die Tochter wiederum schließt aus den Schilderungen, dass die Mitarbeiter etwas gegen ihre Mutter haben, sie deshalb nicht adäquat versorgen und vermutet, dass die mangelnde Intelligenz und Höflichkeit der Wohnbereichsleitung dafür verursachend ist.

Aus diesen fundamentalen Attributionsfehlern kann ein dauerhafter Konflikt zwischen den Beteiligten entstehen.

2.6 Soziale Wahrnehmung fördern

Ähnlich, wie im privaten Alltag, ist es im Berufsleben wichtig, die eigene Aufmerksamkeit und Wahrnehmung gelegentlich zu hinterfragen. Jeder Mitarbeiter wird feststellen, dass bestimmte Bereiche seiner Wahrnehmung in einzelnen Situationen nicht ausreichend waren.

Diese Bereiche werden nun separat betrachtet, um Beispiele und Übungen zu beschreiben, die dazu beitragen, Teilbereiche der Wahrnehmung gezielt zu fördern.

➤ **Eventuell haben Sie das Gefühl, dass einzelne Teilbereiche für Sie gar kein Problem darstellen, wenn Sie jedoch berücksichtigen, dass in fast allen Institutionen des Gesundheitswesens unter enormem Zeitdruck gearbeitet wird, können die Ergebnisse schnell variieren.**

2.6.1 Aufmerksamkeit schärfen

Die Aufmerksamkeit ist in erheblichem Maße abhängig von der Tageszeit und leidet deshalb besonders, wenn im Schichtbetrieb gearbeitet wird.

Nadine war heute im Nachtdienst tätig. Da sie wegen ihrer beiden Kinder vor der Arbeit nur wenig und nicht besonders tief geschlafen hat, ist sie am Morgen nach der Übergabe erschöpft und müde. Nun muss sie mit dem Auto nach Hause fahren. Schon in Stadtverkehr bemerkt sie, dass sie unaufmerksam ist im Straßenverkehr, öffnet das Fenster und stellt das Radio lauter. Als sie auf der Umgehungsstraße immer geradeaus fährt, merkt sie, dass ihre Augen für Sekunden zufallen.

Selbstverständlich ist der Grad der Aufmerksamkeit auch davon abhängig, wie interessant etwas ist und wie intensiv man mit anderen Gedanken beschäftigt ist.

Dr. Schwarz ist seit 16 Jahren der Hausarzt von Frau Aumüller, die seit zwei Jahren in einem Pflegeheim lebt. Jeden Montag zwischen 12 und 13 Uhr macht der Arzt Hausbesuche in der Einrichtung und schaut auch bei der alten Dame vorbei. Die Gespräche mit Frau Aumüller verlaufen seit Jahren nach dem gleichen Schema: Sie berichtet, wie schlecht es ihr gehe, wie einsam sie sei und dass sich von der Familie niemand um sie kümmere. Dr. Schwarz hatte vor dem Hausbesuch einen Patienten untersucht, von dem er vermutet, dass dieser in Kürze versterben wird und ist gedanklich noch damit beschäftigt. Als nun Frau Aumüller ihm die üblichen Beschwerden schildert, hört er nur mit halbem Ohr zu.

Übung: Malen mit Musik
Trainiert die Aufmerksamkeit
Hilfsmittel: Papier, Farbe, Musik
Dauer: 45 bis 60 Minuten

Die Aufmerksamkeit kann gezielt trainiert werden. Hilfreich sind die beiden folgenden Übungen, die zum einen die Aufmerksamkeit und Konzentration allgemein und zum anderen die Aufmerksamkeit in der Kommunikation (► Kap. 3) verbessern.

Malen

Malen mit Musik: Nehmen Sie sich etwa eine Stunde Zeit, wählen eine Musik, die sie gerne mögen, legen Sie Leinwand oder Papier, Stifte, Farben und Pinsel bereit und malen Sie einfach darauf los. Auch wenn Sie diese Übung vielleicht eigenartig oder lächerlich finden, seien Sie bereit, ungewöhnliche Dinge zu tun.

Übung: Observation
Trainiert die Aufmerksamkeit
Hilfsmittel: keine
Dauer: 10 bis 15 Minuten

Die Auswahl der Musik sollte Ihrer aktuellen Stimmung entsprechen: Wenn Sie sich angespannt und überlastet fühlen, wählen Sie eine entspannende, ruhige Musik, wenn Sie erschöpft sind eine anregende, heitere Musik. Sind Sie ärgerlich und wütend, kann die Musik auch sehr laut und aggressiv sein. Wie gefällt Ihnen das Resultat?

Beobachten

Observation: Das gezielte Beobachten kann Ihre Aufmerksamkeit verbessern. Um das Beobachten zu üben, können Sie sich einen Gegenstand oder ein Lebewesen aussuchen, das Sie nicht aus den Augen lassen, beispielsweise ein vorbeifliegender Vogel, eine Pflanze oder einen Gegenstand in Ihrer Nähe.

Übung: Aktiv Zuhören
Trainiert die Aufmerksamkeit
Hilfsmittel: eine Person
Dauer: 15 bis 30 Minuten

Mehr Spaß macht das Beobachten noch, wenn Sie sich vorstellen, Sie wären ein Detektiv, der eine verdächtige Person oder ein Gebäude beobachtet. Die folgende Übung zur Verbesserung der Aufmerksamkeit können Sie in jedem Alltagsgespräch durchführen, selbstverständlich ist sie auch für Gespräche mit Patienten geeignet.

Zuhören

Aktiv Zuhören: Versuchen Sie im Gespräch die Inhalte Ihres Gesprächspartners aufzugreifen und wiederzugeben, in dem Sie diese mit Ihren eigenen Worten wiederholen. Dadurch verstärken Sie die Aufmerksamkeit auf die Gesprächsinhalte.

Möglicherweise wird auch der Gesprächsverlauf durch das aktive Zuhören beeinflusst, weil Ihr Gesprächspartner sich ernst genommen und verstanden fühlt.

Betrachten wir den Hausbesuch von Dr. Schwarz bei Frau Aumüller:

Dr. Schwarz: »Guten Tag, Frau Aumüller, wie geht es Ihnen?«

Fr. Aumüller: »Ach Herr Doktor, es geht mir gar nicht gut.«

Dr. Schwarz: »Sie fühlen sich nicht wohl?«

Fr. Aumüller: »Nein, ich bin eben sehr einsam hier und von meiner Familie bekomme ich auch kaum einen zu Gesicht, meine Kinder sind eben sehr beschäftigt.«

Dr. Schwarz: »Ihre Kinder kommen nicht sehr oft, darüber sind sie traurig. Wie oft sehen Sie ihre Tochter denn?«

Fr. Aumüller: »Jeden Mittwoch kommt sie. Aber sie hat immer nur zwei Stunden Zeit, dann muss sie schon wieder weg. Und mein Sohn kommt immer am Sonntag, manchmal bringt er auch seine Tochter mit.«

Dr. Schwarz: »Ihre Enkeltochter.«

Fr. Aumüller: »Ja, meine Enkelin, die ist jetzt in die Schule gekommen und es gefällt ihr ganz gut. Wenn meine Enkelin mitkommt, freue ich mich immer besonders. Dann ist hier mal Leben in der Bude.« Frau Aumüller lächelt »Ach wissen sie Herr Doktor, eigentlich habe ich ja Glück, die Kinder von Frau Frieß hier (deutet auf ihre Zimmernachbarin) wohnen ja so weit weg, die können immer nur dreimal im Jahr kommen.«

Dr. Schwarz: »Ja, da haben Sie recht.«

In diesem Fall wurde der Gesprächsverlauf durch das aktive Zuhören verändert, da die Gesprächspartnerin bemerkte, dass der Arzt ihr seine volle Aufmerksamkeit schenkt. Dies ist jedoch nicht zwingend der Fall.

2.6.2 Konzentration steigern

Um eine Arbeit über einen längeren Zeitraum mit voller Aufmerksamkeit durchführen zu können, benötigt man Konzentration. Im Alltagsleben und im Berufsalltag kann man an sich selbst Phasen von eingeschränkter Konzentration beobachten. Um dies zu vermeiden, können Sie Ihre Konzentration gezielt steigern.

Einfache Konzentrationsübungen, etwa Sudoku, Memory, Puzzle oder Kreuzworträtsel, sind bekannt und werden auch zum Zeitvertreib durchgeführt. Eine bessere Steigerung der Konzentration erreicht man durch Übungen, bei denen ungewohnte Tätigkeiten ausgeübt werden. Dadurch wird das ZNS »herausgefordert« und man konzentriert sich vollständig auf die Übung.

Eine Vielzahl von Übungen können Sie ausprobieren, um Ihre Konzentration zu steigern. Sie werden feststellen, dass Konzentrationsübungen richtig Spaß machen.

**Übung: Ungewohnte körperliche
Übungen**

Trainiert die Konzentration

Hilfsmittel: keine

Dauer: einige Minuten

Übung: Löffelsprache**Trainiert die Konzentration****Hilfsmittel: keine****Dauer: variabel****Übungen**

- Balancieren
- Zähneputzen auf einem Bein
- Eine Schulter nach vorne und die andere gleichzeitig nach hinten rotieren
- Jonglieren
- Mit einer Hand auf dem Bauch kreisen, mit der anderen auf den Kopf klopfen

Übung: Konzentriertes Hören**Trainiert die Konzentration****Hilfsmittel: Radio****Dauer: variabel****Sprache**

Löffelsprache: Unterhalten Sie sich mit einer Person in der Löffelsprache: Dabei wird hinter jeden Konsonant die Silbe -lewa/-e/-i/-o/-u angehängt. So wird beispielsweise aus

Das ist ein schönes Haus

Da-lewa-s i-lewi-st ei-lewei-n schö-lewö-ne-lewe-s Hau-lewau-s.

Übung: Zeitungsübungen**Trainiert die Konzentration****Hilfsmittel: Zeitung****Dauer: variabel****Hören**

Konzentriertes Hören: Stellen Sie das Radio ganz leise und versuchen Sie zu verstehen, was der Nachrichtensprecher sagt.

Übung: Stopp**Trainiert die Konzentration****Hilfsmittel: keine****Dauer: Sekunden****Lesen**

Zeitungsübungen: Nehmen Sie eine beliebige Zeitung und suchen Sie auf einer Seite immer nach einem bestimmten Buchstaben. Eine weitere Zeitungsübung ist das »Rückwärts-Vorlesen« eines Artikels.

Übung: Fokus**Trainiert die Konzentration****Hilfsmittel: keine****Dauer: einige Minuten****Stopp**

Diese Übung können Sie sowohl im Alltag als auch im Beruf einsetzen. Wenn Sie eine Aufgabe durchführen und unter Konzentrationsschwierigkeiten leiden, rufen Sie sich selbst laut oder leise »Stopp« zu, wenn Sie bemerken, dass Ihre Konzentration durch störende Gedanken beeinträchtigt wird.

Sie können dabei vor Ihrem inneren Auge auch an ein Stoppschild (■ Abb. 2.5) denken.

Fokus

Das Fokussieren eines Objekts fördert ebenfalls die Konzentration. Suchen Sie sich ein beliebiges Objekt aus, etwa einen Gegenstand in Ihrer Umgebung oder den Sekundenzeiger einer Uhr, und versuchen Sie, dieses Objekt solange wie möglich konzentriert anzuschauen.

Messen Sie die Zeitspanne, die Sie durchhalten können, ohne dass Ihre Gedanken abschweifen. Je häufiger Sie die Übung wiederholen, desto besser wird das Ergebnis.

Pause

Auch wenn Sie keine Konzentrationsprobleme haben, können Sie beobachten, dass Ihre Konzentration nach einer Phase des konzentrierten Arbeitens nachlässt. Dies ist der Zeitpunkt für eine Pause. Gönnen Sie sich im Bedarfsfall eine Pause und gestalten Sie diese so, dass sie tatsächlich zur Erholung beiträgt.

Entspannung ist für Ihre Konzentration wichtig (► Kap. 11). Überlegen Sie sich vorab, wo Sie Ihre Pause verbringen möchten, was Sie in dieser Zeit tun möchten und wie lange die Pause sein soll. Genießen Sie Ihre Pause!

2.6.3 Bewusst reflektieren

Die Fähigkeit, Ereignisse und Gespräche bewusst zu reflektieren, ist hilfreich, um einen achtsamen Umgang mit anderen Menschen zu erreichen.

Vielleicht kennen Sie die Situation, dass bestimmte Gedanken immer wieder in Ihrem Kopf auftauchen und Sie sich dann intensiv damit beschäftigen. Auf diese Weise können Sie positive und negative Erfahrungen verarbeiten. Gelegentlich ist es jedoch so, dass man im Verlauf eines Tages das Gefühl hat, unzufrieden zu sein, ohne dass man genau sagen könnte, warum. Man hat dann das Gefühl: »Heute geht alles schief, nichts funktioniert.« In solchen Fällen ist es sinnvoll, die tatsächliche Ursache genauer zu ergründen. Verwenden Sie dazu das bunte Tagebuch.

Tagebuch

Buntes Tagebuch: In einem Heft oder einem richtigen Tagebuch notieren Sie konsequent jeden Abend, was sich im Tagesverlauf ereignet hat. Verwenden Sie dabei drei verschiedene Farben.



■ Abb. 2.5 Stoppschild. (Copyright: Viktor Mildenberger/pixelio.de)

Übung: Pause
Trainiert die Konzentration
Hilfsmittel: keine
Dauer: 10 Minuten

Übung: Buntes Tagebuch
Trainiert die Reflexion
Hilfsmittel: Heft, 3 Stifte
Dauer: 10 Minuten pro Tag

Tab. 2.1 Ereignisse der Woche

	Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag	Samstag	Sonntag
Neutral							
Negativ							
Positiv							
[Wochenprotokoll]							

- Mit dem blauen Stift schreiben Sie auf, was Ihnen spontan in den Kopf kommt.
Der blaue Stift ist neutral.
- Mit dem roten Stift schreiben Sie Dinge, die Sie besonders belastet haben, die unangenehm und ärgerlich waren.
Der rote Stift ist negativ.
- Für erfreuliche, angenehme Dinge verwenden Sie einen grünen Stift.
Der grüne Stift ist positiv.

Nach vier Wochen lesen Sie die Aufzeichnungen noch einmal. Lesen Sie zunächst alle blauen Einträge: Haben sich in dieser Zeit Dinge ereignet, die für Sie jetzt noch eine Bedeutung haben?

Lesen Sie im Anschluss die roten Einträge: Sind Ihnen die negativen Aspekte dieser Ereignisse jetzt noch nachvollziehbar? Empfinden Sie die Situationen als genauso gravierend wie damals? Ärgern Sie sich jetzt noch, wenn Sie dies lesen?

Zum Schluss kommen alle grünen Einträge: Können Sie sich heute noch über diese Ereignisse freuen? Ist das angenehme Gefühl noch so präsent wie damals? Gelingt es Ihnen, das positive Gefühl der grünen Einträge als Quintessenz der letzten Wochen mitzunehmen?

Alternativ können Sie auch eine Tabelle (Tab. 2.1) verwenden, in die Sie die Ereignisse eintragen.

Bewusst Reflektieren beinhaltet auch die bewusste Informationsselektion aus Gesprächen und Erlebnissen des Tages.

Übung: Signalwort
Trainiert die Reflexion
Hilfsmittel: keine
Dauer: wenige Minuten

Signalwort

Signalwörter sind hilfreich, wenn man Informationen bewusst machen möchte. Wenn Sie das Gespräch von Dr. Schwarz und Frau Aumüller in einem kurzen Satz zusammenfassen müssten, könnten Sie formulieren: Frau Aumüller ist einsam.

Der Begriff »Einsamkeit« wäre in diesem Fall ein Signalwort für das gesamte Gespräch, den Sie als wichtigste Information herausfiltern. Dieses Signalwort kann in Folgegesprächen als Gedächtnisstütze dienen oder auch als Anknüpfungspunkt.

Dr. Schwarz kommt zum nächsten Hausbesuch zu Frau Aumüller. Er erkundigt sich bei der anwesenden Pflegekraft Olga, ob sie auch den Eindruck habe, dass Frau Aumüller sich einsam fühle.

Olga antwortet, dass dies schon mehrfach im Team besprochen wurde und man Frau Aumüller bereits etliche Beschäftigungsmöglichkeiten angeboten habe, etwa Singkreis, Spielrunde oder Gymnastik. Sie habe aber alles abgelehnt. Außerdem sei sie ja nicht alleine im Zimmer, mit Frau Frieß würde sie sich sehr gut verstehen.

Dr. Schwarz fühlt sich zunächst bestätigt in der Annahme, dass Frau Aumüller vor allem unter der Einsamkeit leidet, trotzdem ist er mit dem Ergebnis nicht zufrieden. Er spricht nun mit Frau Aumüller direkt.

Dr. Schwarz: »Guten Tag, Frau Aumüller, wie geht es heute?«

Fr. Aumüller: »Ach Herr Doktor, Sie wissen doch, dass es mir schlecht geht.«

Dr. Schwarz: »Ja, Sie sagten ja letztes Mal auch, dass Sie sich hier so einsam fühlen.«

Fr. Aumüller: »Das stimmt, die Zeit vergeht dann sehr langsam.«

Dr. Schwarz: »Können Sie sich denn mit Frau Frieß ein bisschen unterhalten?«

Fr. Aumüller: »Naja, kaum, sie ist ja geistig nicht mehr ganz auf der Höhe.«

Dr. Schwarz: »Und die Beschäftigungsangebote hier im Haus?«

Fr. Aumüller: »Ach je, Herr Doktor, mein ganzes Leben habe ich nicht, Mensch ärgere Dich nicht' gespielt, dazu hatte ich gar keine Zeit. Wir hatten ja so viel Arbeit, mein Mann und ich. Wir hatten ja Landwirtschaft und die Kinder und den Haushalt und abends habe ich noch genäht. Ja, da war immer etwas zu tun.«

Dr. Schwarz: »Und das fehlt Ihnen jetzt.«

Fr. Aumüller: »Doch, das fehlt mir sehr.«

Wenn Sie Signalwörter für Ereignisse und Gespräche gefunden haben, ist es außerdem wichtig zu überlegen, welche Aussage sich hinter der Information verbirgt.

Übung: Filter
Trainiert die Reflexion
Hilfsmittel: keine
Dauer: wenige Minuten

Filter

Dabei analysieren Sie Situationen und Gespräche so, als würden Sie sie durch einen Kaffeefilter laufen lassen. Welche Kernaussagen bleiben übrig und was bedeuten diese? Im nächsten Schritt analysieren Sie Ihre eigenen Reaktionen.

Übung: Vogelflug
Trainiert die Beobachtung
Hilfsmittel: keine
Dauer: variabel

Beispiele:

- Ich habe das nicht (so) wahrgenommen – Filter: Ich kann/will das nicht mehr sehen
- Ich will das nicht wahrhaben – Filter: Ich halte das nicht mehr aus
- Ich kann das nicht zulassen – Filter: Ich schaffe es nicht (mehr)
- Ich will das nicht machen oder ich habe es nicht gemacht – Filter: Ich kann das nicht, es ekelt mich

Bedenken Sie dabei, welche der oben beschriebenen Effekte oder Vorurteile Ihr Verhalten beeinflusst haben.

2.6.4 Adaptation vermeiden

Auch wenn Sie durchaus bewusst und mit voller Konzentration und Aufmerksamkeit Ihren Arbeitstag bewältigt haben, können Sie Adaptationen kaum vermeiden. Es ist deshalb von Vorteil, immer wieder darauf zu achten, inwieweit Adaptationen Ihren Berufsalltag bestimmen. Eine einfache Übung hierfür ist der Vogelflug.

Vogelflug

Stellen Sie sich vor, Sie könnten wie ein Vogel fliegen. Sie begleiten sich heute selbst als fliegender Vogel zur Arbeit und schweben permanent über Ihrem Kopf. Sie beobachten sich selbst und Ihre alltägliche Arbeitsumgebung nun aus einer anderen Perspektive.

Vogelperspektive:

- Was sehen Sie von da oben?
- Wie gefällt es Ihnen?
- Würden Sie alles wieder genauso machen?

2.6.5 Einstellung und Haltung realisieren

Entscheidend für das Ergebnis Ihrer Beobachtung ist die eigene Haltung gegenüber Patienten, Angehörigen und Kollegen. Um die eigene Haltung besser reflektieren zu können, ist es sinnvoll, sich die folgenden Fragen zu beantworten.

Fragen zur eigenen Einstellung

- Welchen Wert besitzt für mich das Leben?
- Welche Einstellung habe ich gegenüber Alter und Krankheit?
- Gibt es in meinem privaten Umfeld Personen mit Erkrankungen?
- Fürchte ich mich davor, selbst zu erkranken?
- Kann ich offen auf andere Menschen zugehen?

- Kann ich im Kontakt mit anderen Respekt und Wertschätzung empfinden?
- Bin ich bereit, mit den Betroffenen eine Beziehung aufzunehmen?
- Kann ich auch über schwierige oder peinliche Themen sprechen?
- Kann ich aktiv zuhören?

Die innere Haltung ist normalerweise unbewusst und kann durch die Beantwortung der vorangegangenen Fragen besser wahrgenommen werden. Darüber hinaus sollte man versuchen, sich immer wieder in andere Personen hineinzusetzen und zu überlegen, wie man sich selbst an ihrer Stelle fühlen würde.

➤ **Bedenken Sie, dass Ihre Einstellung zu anderen Menschen geprägt wird durch Ihren Charakter, durch Erziehung und Erfahrung.**

2.6.6 Emotionen erkennen

Im Gesundheitswesen ist es besonders wichtig, die eigenen Gefühle wahrzunehmen. Vor allem Sympathie und Antipathie, aber auch Ekel und Ablehnung sind Gefühle, die die Wertschätzung des Patienten beeinflussen. In diesem Zusammenhang stellt sich natürlich die Frage, ob es legitim ist, Patienten »zu mögen« und andere »nicht leiden zu können«.

➤ **Bedenken Sie dabei, dass es auch in anderen Berufen Gefühle von Sympathie und Antipathie gibt, die sich auf den Umgang auswirken, beispielsweise zwischen Lehrern und Schülern oder dem Chef und den Angestellten. Dadurch können Machtmissbrauch und Frustrationen entstehen, von denen man sagen würde, dass sie nicht zulässig sind.**

Andererseits ist es auch sehr schwierig, Gefühle einfach abzustellen. Der erste Schritt für einen angemessenen Umgang in Gesundheitsberufen ist die Wahrnehmung der eigenen Gefühle.

Frau Berger arbeitet in einer internistischen Facharztpraxis als medizinische Fachangestellte. In dieser Praxis wird seit Jahren das Ehepaar Steinmetz betreut. Beide kommen regelmäßig, da sie einige Erkrankungen haben. Frau Berger findet Frau Steinmetz schon immer sympathisch, an Herrn Steinmetz hingegen stört sie seine überhebliche Art. Insgeheim bedauert sie Frau Steinmetz sogar, dass sie einen so unsympathischen Mann geheiratet hat. Frau Berger stellt nun fest, dass sie sofort einen Termin vergibt, wenn Frau Steinmetz darum bittet, und bei Terminanfragen von Herrn Steinmetz sehr zögerlich reagiert.

Im zweiten Schritt sollte man versuchen, diese Gefühle so unter Kontrolle zu haben, dass sie das eigene Verhalten nicht beeinträchtigen.

Herr Weimar wird seit vier Wochen in einer Universitätsklinik behandelt. Der Patient hat ein langjähriges Alkoholproblem und war wegen des Missbrauchs seiner beiden Kinder inhaftiert gewesen. Die Mitarbeiter der Station haben alle ein unangenehmes Gefühl, wenn sie das Zimmer von Herrn Weimar betreten. Nach wenigen Tagen wird der Patient von allen Mitarbeitern gemieden. Schließlich wird Herr Weimar in ein anderes Krankenhaus verlegt. Dort fällt auf, dass Herr Weimar äußerst ungepflegt erscheint. Darüber wundert sich das Team und erkundigt sich in der verlegenden Klinik nach der Ursache, da man vermutet, der Patient würde die Körperpflege verweigern. Es wird jedoch mitgeteilt, dass Herr Weimar in den vergangenen drei Wochen von den Mitarbeitern nicht gepflegt wurde, weil keiner »ihn leiden könne«.

Außerdem ist es notwendig, sich bewusst zu machen, dass durch die Ausübung eines Gesundheitsberufes gewisse Erwartungen an die soziale Rolle gestellt werden. Diese Rollenerwartungen zu erkennen, trägt dazu bei, emotionale Aspekte verstärkt zu berücksichtigen. Bedenken Sie zunächst, welche sozialen Rollen der Patient oder seine Angehörigen mit Ihrem Beruf verknüpfen.

Larissa Knopfler ist 15 Jahre alt. Da sie unter der Trennung ihrer Eltern sehr gelitten hat und deshalb in der Schule nicht mehr zurechtkam, hat sie vor einigen Monaten vom Gymnasium auf die Realschule gewechselt. In der neuen Schule fühlt sie sich jedoch auch nicht besonders wohl, zu den neuen Mitschülern hat sie keinen Kontakt und ihre Leistungen sind mangelhaft. Larissa ist verzweifelt, so dass sie eines Tages beschließt, sich zu erhängen. Mit einem mitgebrachten Gürtel möchte sie sich im 4. Stock des Schulgebäudes strangulieren. Der Gürtel reißt jedoch und Larissa stürzt durch das Treppenhaus bis in das Erdgeschoss. Dabei zieht sie sich schwere Kopfverletzungen zu und wird in einer neurochirurgischen Intensivstation behandelt. Auf dieser Station arbeitet Herr Aydin, der ebenfalls eine Tochter in Larissas Alter hat. Herr Aydin entwickelt väterliche Gefühle für die Patientin und spricht mit ihr in einer Sprache, die er auch zuhause bei seiner Tochter verwendet. Dadurch entsteht ein Verhältnis zwischen Larissa und Herrn Aydin, das einem Vater-Tochter-Verhältnis ähnelt.

Emotionen und Rollenverhalten werden geprägt durch die Charaktereigenschaften der Beteiligten.

Wenn Sie Ihre eigenen Charaktereigenschaften beschreiben müssten, können Sie daraus Ihr Verhalten ableiten und so einen bewussteren Umgang erreichen. Allerdings ist es schwierig, die eigenen Eigenschaften realistisch zu formulieren. Die folgende Übung kann die Wahrnehmung Ihrer eigenen Person erleichtern.

■ Tab. 2.2 Charakter

	Stärken	Schwächen
Ich bin besonders...		
Ich kann...		
Ich arbeite...		
[Stärken und Schwächen überprüfen]		

Unterteilen Sie Ihre Charaktereigenschaften in positive und negative Anteile. Sie können dafür eine Tabelle verwenden, oder ein Mind-Map (► Abschn. 2.6.8.2) erstellen. Beantworten Sie nun folgende Fragen.

Stärken			
— Ich bin besonders... z. B. geduldig, aufgeschlossen, verständnisvoll — Ich kann gut... z. B. zuhören, trösten, analysieren — Ich arbeite... z. B. zuverlässig, gründlich, schnell			

Schwächen			
— Ich bin besonders... z. B. launisch, schnell beleidigt, stressanfällig — Ich kann schlecht oder gar nicht... z. B. warten, Gespräche beenden, organisieren — Ich arbeite... z. B. oberflächlich, lustlos, unkonzentriert			

Wenn Sie Ihre Tabelle (■ Tab. 2.2) oder Ihr Mind-Map erstellt haben, können Sie einzelne Eigenschaften herausgreifen und diese bearbeiten. Überlegen Sie jeden Sonntagabend, welche Eigenschaft Sie sich für die kommende Woche aussuchen.

Überlegen Sie dabei auch, worauf diese Eigenschaften beruhen: Handelt es sich um angeborene Persönlichkeitsmerkmale oder erworbene Eigenschaften durch Sozialisation, also Ergebnisse der Einflüsse von Umweltbedingungen, Erziehungseinflüsse, Identitätsfindung und Selbstverwirklichung?

Inwieweit können Sie diese Persönlichkeitsmerkmale überhaupt beeinflussen? Wählen Sie eine Methode, Ihre Charaktereigenschaften zu verändern, beispielsweise regelmäßiges Üben oder das Erlernen anderer Persönlichkeitsmerkmale.

Übung: Stärken
Trainiert die Haltung
Hilfsmittel: Papier, Stift
Dauer: wenige Minuten

Übung: Schwächen
Trainiert die Haltung
Hilfsmittel: Papier, Stift
Dauer: wenige Minuten

Übung: Wer bin ich?
Trainiert die Haltung
Hilfsmittel: keine
Dauer: 20 bis 30 Minuten

2.6.7 Ethische Faktoren wahrnehmen

Es ist besonders wichtig für die Verbesserung der Achtsamkeit, den ethischen Hintergrund Ihres Tuns zu hinterfragen. Der Einfluss einer ethischen Grundhaltung ist besonders in Gesundheitsberufen enorm, da alle Fragestellungen, die sich mit dem Leben und Sterben, mit Krankheit und Hilfsbedürftigkeit oder mit Einschränkungen und Behinderung beschäftigen, durch diese ethische Grundeinstellung beeinflusst werden.

Moralisch-ethische Fragestellungen können kurzfristig auftreten und dann sofortige Entscheidungen verlangen, beispielsweise bei erforderlichen Reanimationen oder Krankenhauseinweisungen.

➤ **Wenn absehbar ist, dass eine solche Problematik auftauchen könnte, ist es sinnvoll vorab eine ethische Fallbesprechung (► Kap. 3) mit allen Beteiligten durchzuführen und die Ergebnisse auch schriftlich festzuhalten.**

Um ethische Fragen so beantworten zu können, dass die Antwort hinterher auch tatsächlich mit dem eigenen Gewissen vereinbar ist, können die Hintergründe des ethischen Empfindens genauer angesehen werden. In der folgenden Übung finden Sie Anregungen hierfür.

Wer bin ich?

Überlegen Sie, welche ethischen Werte und Normen Sie durch Erziehung, gesellschaftliche Einflüsse, religiöse Werte, Sozialisation und persönliche Erfahrungen entwickelt haben. Notieren Sie dazu die Antwort auf folgende Fragen, die Ihnen dabei helfen können, festzustellen, wer Sie eigentlich sind.

Wer bin ich?

- Was haben meine Eltern mir vermittelt?
- Welchen Einfluss hatten meine Großeltern?
- Wie war/ist das Verhältnis zu meinen Geschwistern?
- Wie hat es mir im Kindergarten gefallen?
- Wer war mein erster Freund bzw. meine erste Freundin?
- An welchen Lehrer denke ich spontan, wenn ich über meine (Grund-)Schulzeit nachdenke?
- Welche Hobbies hatte ich früher?
- Zu welchen Jugendfreunden habe ich heute noch Kontakt?
- Wann war ich das erste Mal richtig verliebt?
- Wer ist für mich die wichtigste Person?
- Warum habe ich diesen Beruf gewählt?
- Wie wichtig ist mir meine Arbeit?
- Was ist mein größter Wunsch für die Zukunft?
- Wie denke ich über den Tod?
- Was soll nach meinem Tod passieren?

Biografie

Anstelle der Beantwortung der oben erwähnten Fragen können Sie auch versuchen, Ihre eigene Biografie zu schreiben.

2.6.8 Visualisierung

Bei der Visualisierung handelt es sich um eine Präsentationstechnik, die dazu beiträgt, wichtige Inhalte in eindrücklicher Form grafisch darzustellen. Informationen können in grafischer Form festgehalten werden, beispielsweise auf einem Flipchart, in einem Mind-Map oder in Zeichnungen, Diagrammen beziehungsweise in einem Präsentationsprogramm.

► Die Visualisierung von Inhalten bewirkt, dass diese schnell und präzise im Gedächtnis gespeichert werden.

Diese verschiedenen Visualisierungsarten können auch dazu beitragen, die Wahrnehmung zu schärfen oder zu verändern.

Einige Übungen, die bisher beschrieben wurden, basieren auf der Visualisierung, beispielsweise die Ampelübung (► Abschn. 2.6.1) oder das Stoppschild (► Abschn. 2.6.2). In diesem Abschnitt werden zusätzliche Übungen aufgeführt, die durch Visualisierung zu einer Verbesserung der Achtsamkeit beitragen.

Fotos

Fotos und Schnappschüsse sind eine einfache und unkomplizierte Art, Situationen und Erlebnisse in Gesundheitsberufen festzuhalten und diese anschließend zu reflektieren.

Tip

Bei der Visualisierung können Fotos in Form von Collagen aber auch für Entspannungsübungen eingesetzt werden (► Kap. 11).

Um die Aufmerksamkeit auf bestimmte Sachverhalte zu lenken, können Fotos dazu beitragen, die Realität in unveränderbarer Form darzustellen.

Frau Schulz ärgert sich fast täglich über die Unordnung und das Chaos in ihrem Arbeitsbereich. Die Räume sind unzureichend gereinigt, Gegenstände liegen überall herum und das Lager platzt aus allen Nähten. Sie beschließt deshalb, alles, was sie als besonders störend empfindet, zu fotografieren. Die Bilder überträgt sie als Hintergrundbild auf den PC am Arbeitsplatz, um die Kollegen auf die Ärgernisse aufmerksam zu machen.

Wenn Sie Fotos verwenden möchten, um die Wahrnehmung zu schulen, können Sie sowohl Bilder aus Ihrem Arbeitsbereich als auch Fotos von Patienten verwenden.

2

Übung: Foto
Trainiert die Wahrnehmung
Hilfsmittel: Fotoapparat
Dauer: variabel

- Dabei müssen Sie zwingend die Vorgaben des Datenschutzes berücksichtigen. Fotos von Personen dürfen Sie nur mit deren Einverständnis aufnehmen. Im Zweifelsfall müssen die Bilder umgehend gelöscht und vernichtet werden.

Abhängig von der Art der Gesundheitseinrichtung ist es schwierig, das Einverständnis der Patienten bzw. der gesetzlichen Betreuer einzuholen. Alternativ können Sie die folgende Übung durchführen.

Foto			
Das Visualisieren von Situationen funktioniert auch mit einem imaginären Fotoapparat. Betrachten Sie die Person oder die Situation intensiv, schließen Sie dann mit einem imaginären »Klick« die Augen – Sie haben das Bild jetzt mit Ihrem imaginären Fotoapparat fotografiert, und betrachten Sie das Foto im Kopf.			

Können Sie das Gesehene beschreiben? Können Sie es nach Feierabend reproduzieren? Was würden Sie an der Situation verändern?

Mind-Map

Mind-Map			
Beim Mind-Map handelt es sich um eine grafische Darstellung von Ideen, die einer Gedankenlandkarte entsprechen. Mind-Maps werden vielseitig eingesetzt, z. B. um Ideen zu suchen oder Zusammenhänge darzustellen.			

Übung: Mind-Map
Trainiert die Wahrnehmung
Hilfsmittel: Papier, Stift
Dauer: 15 bis 20 Minuten

Um die Achtsamkeit in Gesundheitsberufen zu fördern, können Mind-Maps in verschiedener Form verwendet werden.

Mind-Map

- **Brain-Map:** Entwerfen Sie in Gedanken ein Mind-Map
- **Klassisches Mind-Map:** auf Papier oder einer Moderationstafel geschrieben
- **Brown-Paper:** Dabei handelt es sich um eine Variante, die im Team genutzt wird
 - Pinnen Sie eine möglichst lange Packpapierbahn an die Wand und befestigen Sie einen Stift
 - Jeder Mitarbeiter kann jederzeit etwas auf das Brown-Paper schreiben
 - Bei Bedarf wird es erneuert
- **Design-Map:** Bei diesem Mind-Map werden Ideen nicht aufgeschrieben, sondern in Form von Zeichnungen, Strichmännchen und Symbolen festgehalten, dadurch sind die Inhalte besonders einprägsam

Die Methoden der Visualisierung können bei vielen Übungen zur Verbesserung der Achtsamkeit eingesetzt werden und tragen dann dazu bei, dass Inhalte schnell »vor dem inneren Auge auftauchen«.

Frau Metzger arbeitet in einer Arztpraxis. Sie empfindet den Umgangston gelegentlich als unhöflich und schnippisch, besonders dann, wenn die Mitarbeiter unter Zeitdruck arbeiten. Im Aufenthaltsraum befestigt sie ein Brown-Paper mit der Überschrift »Das war nicht nett«. Sie fordert alle Mitarbeiter der Praxis auf, entsprechende Situationen stichpunktartig auf dem Packpapier zu notieren. Jeder Mitarbeiter soll dabei sich selbst und andere beobachten und typische Äußerungen anonym notieren.

Dr. Grimm ist Chefarzt in einer geriatrischen Rehaklinik. Er bemerkt in seinem Alltag immer wieder Interessenskonflikte zwischen seinem eigenen Anspruch an seine Tätigkeit und den Rahmenbedingungen, etwa durch die Kostenträger. Um seine und die Vorstellungen seiner Mitarbeiter zu präzisieren, organisiert er ein Seminar, bei dem in Form eines Leitbilds jeder Mitarbeiter seine Ideen beitragen kann. Das Leitbild trägt den Titel »Das wollen wir« und wird in Form eines Design-Maps durch alle gemeinsam erarbeitet.

Frau Liebig ist als Einrichtungsleitung in einem Hospiz tätig. Der tägliche Umgang mit Schmerzen, Sterben, Trauer und Abschied nehmen, belastet sie in der letzten Zeit erheblich, da ihre Mutter vor zwei Monaten ganz unerwartet im Alter von 57 Jahren verstorben ist. Sowohl bei der Arbeit als auch in ihrer Freizeit beschäftigt sie der Gedanke, warum ihre Mutter als noch relativ junge und rüstige Frau so plötzlich sterben musste, während ein Teil ihrer Patienten in hohem Alter nicht sterben kann. Frau Liebig beschäftigt sich aus diesem Grund intensiv mit ihrer Familiengeschichte und Erinnerungen an ihre Mutter. Sie erstellt eine Collage mit Fotos und Gedanken, die sie in ihrer Wohnung aufhängt.

Ü: Lernziele

- Versuchen Sie, die verschiedenen Effekte auf die Wahrnehmung, wie den Pygmalion-Effekt, den Halo-Effekt, die Adaptation oder den fundamentalen Attributionsfehler in Ihrem Berufsalltag aufzuspüren.
- Erstellen Sie ein Mind-Map zum Thema Vorurteile.
- Kennen Sie sich selbst? Können Sie Ihre Stärken und Schwächen beschreiben und akzeptieren? Welche Rollen spielen Sie im Alltag und an Ihrem Arbeitsplatz?
- Testen Sie verschiedene Konzentrationsübungen.

Achtsamkeit und Wahrnehmung in

Gesundheitsfachberufen

Schmidt, S.

2012, VIII, 202 S. 31 Abb., Softcover

ISBN: 978-3-642-20888-1