



öifam

ÖSTERREICHISCHES INSTITUT FÜR ALLGEMEINMEDIZIN  
Schule für medizinische Assistenzberufe

A- 9020 Klagenfurt, St. Veiter Straße 34, [www.allmed.at](http://www.allmed.at)

Leitung: Dr. Wilfried Tschiggerl

ZVR-Zahl: 477634321

## Fachbereichsarbeit Medizinischer Fachassistent

---

Kommunikation und Persönlichkeitsentwicklung eines

Medizinischen Fachassistenten

„Werkzeugkoffer für mehr Arbeitsqualität“

Betreuer:

Federico Harden

Akad. gepr. Lehrer f. Gesundheitsberufe

Vorgelegt von:

Christian Simeon Samitz

Buchenweg 1, 9232 Rosegg

0660/813 92 94

[kraftmeilerosegg@gmail.com](mailto:kraftmeilerosegg@gmail.com)

Klagenfurt, am 23. Juli 2015

# INHALTSVERZEICHNIS

<i>Ehrenwörtliche Erklärung für die Fachbereichsarbeit</i>	3
<i>Vorwort</i>	4
<i>Fragestellung</i>	4
<i>Arbeitsschritte</i>	4
<i>Zielsetzung</i>	5
<i>Berufsbild und Berufspflichten der Gips- und Operationsassistentenz</i>	5
<i>Grundlagen der Kommunikation nach Schulz von Thun</i>	6
<i>Einführung in die Kommunikation</i>	9
<i>Motivation und Bereitschaft zur Persönlichkeitsentwicklung</i>	10
<i>Kommunikationsmethoden</i>	11
<i>Grundlagen der Achtsamkeit</i>	20
<i>Achtsamkeitspraxis</i>	23
<i>Achtsam zuhören, Achtsam sprechen</i>	24
<i>Die Wirkungen der Kommunikationsmethoden und die Werkzeuge</i>	27
<i>Analyse der Fachbereichsarbeit</i>	29
<i>Der Werkzeugkoffer</i>	30
<i>Nachwort</i>	42
<i>Nachwort von Hrn. Harden</i>	42
<i>Danksagung</i>	43
<i>Literaturverzeichnis</i>	43
<i>Anhang</i>	44

## EHRENWÖRTLICHE ERKLÄRUNG FÜR DIE FACHBEREICH SARBEIT

Ich erkläre ehrenwörtlich, dass ich die vorliegende wissenschaftliche Arbeit selbstständig angefertigt und die mit ihr unmittelbar verbundenen Tätigkeiten selbst erbracht habe. Ich erkläre weiters, dass ich keine anderen als die angegebenen Hilfsmittel benutzt habe. Alle ausgedruckten, ungedruckten Quellen oder dem Internet im Wortlaut oder im wesentlichen Inhalt übernommenen Formulierungen und Konzepte sind gemäß den Regeln für wissenschaftliche Arbeiten zitiert und durch Fußnoten bzw. durch andere genaue Quellenangaben gekennzeichnet.

Die während des Arbeitsvorganges gewährte Unterstützung einschließlich signifikanter Betreuungshinweise ist vollständig angegeben.

Die wissenschaftliche Arbeit ist noch keiner anderen Prüfungsbehörde vorgelegt worden. Diese Arbeit wurde in gedruckter und elektronischer Form abgegeben. Ich bestätige, dass der Inhalt der digitalen Version vollständig mit dem der gedruckten Version übereinstimmt.

Ich bin mir bewusst, dass eine falsche Erklärung rechtliche Folgen haben wird.

Rosegg, am 23. Juli 2015

(Unterschrift)

(Ort, Datum)

Im Sinne des Gender Mainstreaming weise ich darauf hin, dass ich mich bemüht habe, wo immer es ging, den Grundsätzen der sprachlichen Gleichbehandlung der Geschlechter zu entsprechen, ohne die Lesbarkeit des Textes zu erschweren.

## VORWORT

Der Autor der vorliegenden Arbeit ist von Beruf Operationsassistent und Gipser, war vierzehn Jahre im Operationsbereich und ist seit eineinhalb Jahren in der Unfallambulanz tätig. Kommunikation und Patientenkontakt verlaufen im Unterschied zur Tätigkeit im OP anders. Die Kommunikation ist ein großer Faktor für das Personal und den Patienten. Aufgrund eigener Erfahrungen im Bereich der Operationsassistenten und Gipsassistenten in der Unfallambulanz konnte beobachtet werden, welchen Stellenwert die Kommunikation in diesen Bereichen hat bzw. durch welche Methoden die Arbeitsqualität gesteigert und dadurch die Patientenzufriedenheit verbessert werden kann, weshalb es dem Autor ein Anliegen ist, einen Methodenkatalog zu erstellen. Daraus soll ein Werkzeugkoffer entstehen der zum Erhalt der Arbeitsqualität dient und eine Anleitung zur Selbstreflexion beinhaltet. In diesem Zusammenhang wird zum Schluss der Aspekt «Achtsamkeit» hervorgehoben und genauer behandelt. Aufgrund dieser Erkenntnisse hat sich die Fragestellung in Richtung Qualitätssicherungsmaßnahme in den ambulanten Bereichen gefestigt.

## FRAGESTELLUNG

Welchen Stellenwert hat die Kommunikation aus der Sicht eines Medizinischen Fachassistenten in Bezug auf die Arbeitsqualität im ambulanten Bereich?

## ARBEITSSCHRITTE

Zuerst werden die Berufspflichten aus dem Bundesgesetz der medizinischen Assistenzberufe beschrieben, die die Arbeitsqualität sichern, gleichzeitig soll deutlich werden, dass die Kommunikation eine weitere Qualitätssicherungsmaßnahme darstellt. Als Nächstes werden die Grundlagen der Kommunikation und die Methoden aufgelistet. In der Fachbereichsarbeit werden Beispiele aus der Praxis oder aus dem Arbeitsalltag der Unfallambulanz zum besseren Verständnis beschrieben und in *Kursiv* dargestellt, wo klar werden sollte, dass die Persönlichkeitsentwicklung eine Rolle spielt. Aus diesen Methoden wird ein sogenannter «Werkzeugkoffer» entstehen, der die Zielsetzung erfüllen soll.

## ZIELSETZUNG

Zum leichteren Einstieg werden die Grundlagen und Methoden der Kommunikation sowie der Persönlichkeitsentwicklung erörtert, um sie dann in die Praxis umzusetzen. Dadurch besteht die Möglichkeit, die Arbeitsqualität und die Patientenzufriedenheit zu fördern. Ein Praxiskoffer oder Werkzeugkoffer soll daraus entstehen, dieser kann zur Qualitätssicherung beitragen.

## BERUFSBILD UND BERUFSPFLICHTEN DER GIPS- UND OPERATIONSASSISTENZ

Die medizinischen Assistenzberufe sind laut Bundesgesetz der Desinfektionsassistenten, Gipsassistenten, Laborassistenten, Obduktionsassistenten, Operationsassistenten und der Röntgenassistenten. Aufgrund der Aktualität des neuen Gesetzes und aus persönlichem Anlass wird die Gips- und Operationsassistenten beschrieben. Als Überblick über die neuen Berufsbilder und -pflichten werden sie im Anhang aufgelistet. Vorab wird ein Auszug aus den Berufspflichten zitiert, der erkennen lassen soll, was man unter Arbeitsqualität in den medizinischen Assistenzberufen versteht.

### „Berufspflichten§13

- (1) Angehörige von medizinischen Assistenzberufen haben ihren Beruf ohne Unterschied der Person gewissenhaft auszuüben. Sie haben das Wohl der Patienten/-innen unter Einhaltung der hierfür geltenden Vorschriften und nach Maßgabe der fachlichen und wissenschaftlichen Erkenntnisse und Erfahrung zu wahren. Jede eigenmächtige Heilbehandlung ist zu unterlassen.
- (2) Sie haben sich über die neuesten Entwicklungen und Erkenntnisse der medizinischen und anderer berufsrelevanter Wissenschaften, die für die Ausübung des jeweiligen Berufs maßgeblich sind, regelmäßig fortzubilden.
- (3) Sie haben bei der Ausübung ihres Berufs die von ihnen durchgeführten Maßnahmen zu dokumentieren.
- (4) Sie haben den betroffenen Patienten/-innen, deren gesetzlichen Vertretern/-innen oder Personen, die von diesen als auskunftsberechtigt benannt wurden, alle Auskünfte über die von ihnen gesetzten Maßnahmen zu erteilen.

(5) Sie haben anderen Angehörigen der Gesundheitsberufe, die die betroffenen Patienten/-innen behandeln oder pflegen, die für die Behandlung und Pflege erforderlichen Auskünfte zu erteilen“ ([www.ris.bka.gv.at](http://www.ris.bka.gv.at), aus GÖD 2014, S.: 14f).

Wie aus dem Gesetz ableitbar ist, wird von den Medizinischen Fachassistenten bezüglich Vielseitigkeit, Flexibilität, Patientenbetreuung, Teamarbeit, Dokumentations- und Informationspflicht oder Auskunftspflicht und natürlich der Fachkenntnisse sehr viel abverlangt. Die menschliche Kommunikation ist eine Grundlage für das Gelingen der gesetzlichen Vorlagen, sei es in der Informationspflicht, bei der Patientenbetreuung oder in der Teamarbeit. Angemessene Kommunikation gehört zur Arbeitsqualität dazu. Was aber ist angemessen? Wie kann die Arbeitsqualität trotz vermehrter Belastung beibehalten werden, ohne dadurch Stresssituationen auszulösen? Welche Vorbeugemaßnahmen gibt es? Das sind Fragen, die in der vorliegenden Fachbereichsarbeit thematisiert werden.

Als Einstieg in das Thema werden nun die Grundlagen der Kommunikation mit ihren bekannten Autoren beschrieben. Der Fokus liegt auf der Themenfragestellung und wird durch wissenschaftliche Erkenntnisse aus der Neurobiologie sowie aus der achtsamkeitsbasierenden Entwicklung mit aktuellen Autoren ergänzt. Die «Wissenschaft der Achtsamkeit», die von Jon Kabat-Zinn in den 1970er-Jahren mit einem Stressbewältigungsprogramm «Mindfulness-Based-Stress-Reduction (MBSR)» entwickelt wurde, wird dabei im Mittelpunkt stehen.

## GRUNDLAGEN DER KOMMUNIKATION NACH SCHULZ VON THUN

Das Buch «Miteinander reden von A bis Z» von den Autoren Schulz von Thun /Zach/Zoller ist ein Lexikon der Kommunikationspsychologie. Hier wird die Grundschule der Kommunikation von Schulz von Thun «Miteinander reden 1–4» zusammengefasst. Es erleichtert sehr, bei diesem umfangreichen Thema, den Überblick zu bekommen.

## Kommunikation nach Schulz von Thun von A–Z

Kommunikation bedeutet: „Nicht nur «Miteinander reden», sondern «Mit sich selbst und miteinander gut klar kommen»“ (Schulz von Thun/Zach/Zoller 2012: S.: 114). Das heißt, man kommuniziert nicht nur mit einer anderen Person, sondern auch mit sich selbst auf verschiedenen Ebenen, die später erwähnt werden.

Wie bei den Arbeitsschritten angeführt, werden Praxisbeispiele der Unfallambulanz aus den Kommunikationsmodellen abgeleitet und *in Kursiv* dargestellt. Die Situation spielt in einer vollen Unfallambulanz mit wartenden Leichtverletzten und Patienten, die dringlicher zu behandeln sind. Bisher war es so, dass die Patienten kein Verständnis für Wartezeiten hatten. Mit der nachstehend angeführten Formulierung, nach dem Prinzip von Schulz von Thun, könnten sich die Missverständnisse reduzieren. *«Es wird ca. noch zehn Minuten dauern. Wir haben vorher noch einen Notfall zu behandeln. Haben Sie bitte noch etwas Geduld. Sie sind der Nächste.»*

Um die Kommunikation zu analysieren, kann das Kommunikationsquadrat, auch bekannt als «Vier-Ohren-Modell», herangezogen werden. Es besagt, dass sowohl der Sender der Information als auch der Empfänger für die Qualität der Kommunikation verantwortlich ist.

### Der Kommunikationsquadrat-Sender

Sachinhalt: Welche Informationen gebe ich? *«Die längere Wartezeit.»*

Selbstkundgabe: Was ich von mir selbst offenbare? *«Der Patient soll wissen, dass er nicht vergessen wurde.»*

Beziehung: Was ich vom Gegenüber halte bzw. wie wir uns verstehen? *«Er wartet schon lange, deswegen werde ich ihn aufklären.»*

Appell: Was möchte ich vom anderen? *«Er soll noch etwas Geduld haben»* (vgl. Schulz von Thun/Zach/Zoller, 2012, S.: 114).

### Der Vier-Ohren-Empfänger

Sach-Ohr: Empfang einer Information. *«Längere Wartezeit.»*

Selbstkundgabe-Ohr: Was für eine Person ist der Sender? Wie verhält sie sich? *«Das Personal ist sehr aufmerksam.»*

Beziehungs-Ohr: Wie denkt der Sender über mich? «*Der Patient ist sehr geduldig.*»

Appell-Ohr: Was will der Sender von mir? «*Ich (der Patient) soll Verständnis und Geduld zeigen*» (vgl. Schulz von Thun/Zach/Zoller, 2012, S.: 237).

Mit diesem Beispiel wird dargestellt, wie angemessene, achtsame, ehrliche Informationen ablaufen können, bevor Unzufriedenheit entsteht. Was wäre, wenn man keine Informationen geben würde? Der Patient könnte sich fragen: «Was dauert da so lange? Haben Sie mich vergessen? Der Bevorzugte ist nach mir gekommen!» Der Patient weiß nicht, dass derjenige schwer verletzt ist. Die Folge wären Unruhe und Unzufriedenheit.

Äußerungen, Botschaften, Nachrichten und Informationen sind für die Menschen sehr wichtig. Eine korrekte Auskunft schafft Vertrauen und ist eine Überleitung zum nächsten Thema.

### **Äußerungen oder Botschaften**

Das Beispiel «*Wartender Patient*» wird hier weitergeführt.

Eine Botschaft ist in einer Äußerung enthalten. Schulz v. Thun unterscheidet in verbal oder nonverbal, explizit oder implizit, kongruent oder inkongruent.

Verbal: ausgesprochen; «*Nach dem Notfall sind Sie der Nächste!*»

Nonverbal: Mimik, Gestik, Körperhaltung; «*Blickkontakt mit freundlichem Lächeln*»

Explizit: genau auf den Punkt gebracht; «*Sie sind der Nächste!*»

Implizit: umschrieben; «*Sie warten schon lange!*»

Kongruent: das nonverbale Signal stimmt mit der expliziten Botschaft überein; «*Sie sind der Nächste!*», ausgesprochen mit einem freundlichen Gesicht.

Inkongruent: das nonverbale Signal ist der Botschaft entgegengesetzt; «*Sie sind der Nächste!*», ausgesprochen mit Stirnrunzeln und unfreundlichem Blick (vgl. Schulz von Thun/Zach/Zoller, 2012, S.: 25, 44).



Man sollte zeitnah und angemessen informieren, um einen zu Behandelnden zufriedener zu stellen. Aus diesem Grund wird im «Werkzeugkoffer» [S.: 30] unter **Werkzeug 1** ein **«Informationsblatt für die Patienten»** aus der Unfallambulanz aufgelistet und Verhaltensregeln für den Patienten beschrieben. Es sollte eine Hilfestellung in der Arbeitswelt der Medizinischen Fachassistenten sein und der Qualitätssicherung dienen.

Als Einführung in die Kommunikationsmethoden wird nun auf die sogenannte (Selbst-)Reflexion näher eingegangen.

## EINFÜHRUNG IN DIE KOMMUNIKATION

### (Selbst-)Reflexion

Das Wort kommt von reflektieren. In Zusammenhang mit der Kommunikation bedeutet es „Nachdenken, Betrachtung, Rücksicht, auf sich selbst zurückwirkend, zurückzielend“ (Pfeifer 1997: S.: 1099). Seit dem 19. Jahrhundert ist es ein Fachwort der Sprachwissenschaft und bedeutet „Rückbezüglich auf das Subjekt der Handlung“ (Pfeifer 1997: S.: 1099).

Es gibt sehr viele Kommunikationsmodelle, aber alle benötigen auch die (Selbst-) Reflexion. Sie gewinnt in der Kommunikation immer mehr an Bedeutung. In der Kommunikation nach Schulz von Thun, Zach & Zoller bedeutet Selbstreflexion, eine Handlung im Gedanken oder im Gespräch nochmals zu wiederholen und wie man selbst das vergangene oder bevorstehende Verhalten anderer und das eigene bewertet (vgl. Schulz von Thun/Zach/Zoller, 2012, S.: 178).

Der Autor dieser Fachbereichsarbeit beschreibt die Selbstreflexion so: «Sich selber besser kennenlernen.» Aber wie lernen wir uns besser kennen? Welche Methode wendet man an? Sollte man sich im Spiegel betrachten, wie man Botschaften nach außen gibt? Sollte man sich mit einer Kamera filmen, um Fehler zu erkennen? Möchte man sich überhaupt besser kennenlernen? Von wem bekomme ich ein Feedback? Was ist für einen Patienten wichtig? Wie kann man durch Selbstreflexion die persönlichen Potenziale fördern? Diese Fragen werden im nächsten Kapitel geklärt und sollten auch als Motivation zur Persönlichkeitsentwicklung dienen.

# MOTIVATION UND BEREITSCHAFT ZUR PERSÖNLICHKEITSENTWICKLUNG

## Förderung oder Freisetzung persönlicher Potenziale

Bedeutung: Unbewusste Fähigkeiten durch einen Übungsprozess fördern und wirkungsvoll ins persönliche oder berufliche Leben einbauen. Inhalt: Hochaktiver Übungsprozess zur Selbsterkenntnis. Funktionelle Methoden kombinieren, um die Persönlichkeitsentwicklung zu steigern. Das nennt sich «Self-Effectiveness-Training» [SET-Training] (vgl. Roznowski, 2009, S.: 6).

### Lernziele:

- Unbewusstes hervorrufen. Was möchte ich im Leben erreichen? Was sind meine besonderen Fähigkeiten? Was ist meine Bestimmung? Reflexionsfähigkeiten werden dadurch verbessert. [Siehe **Werkzeug 2: «Reflexionsfragebogen ...»**]
- Selbstwahrnehmung verbessern. Die sinnliche und geistige Wahrnehmung.
- Einseitiges oder zerstörendes Denken erkennen und zum Positiven verändern.
- Wertschätzung sich und anderen entgegenbringen. Verantwortung für sein eigenes Leben und für das der Mitmenschen übernehmen.
- Flexibler in verschiedenen Situationen reagieren. Mut zu Entscheidungen, Rückschläge hinnehmen, Verantwortung übernehmen.
- Persönliche Grenzen erweitern. Das Leben als Lern- und Erfahrungsprozess sehen.
- Mut zu Gesprächen, Konflikten, Beziehungen und Gemeinschaften. Acht-same, wertschätzende Gespräche führen.
- Persönliches Wissen erweitern. Erfahrungen sammeln, aus Fehlern lernen, Selbstbewusstsein steigern.
- Freier, lebendiger, ehrlicher Selbstaussdruck.
- Erkennen der Sinnhaftigkeit des «Mit-sich-selbst-befassen» (vgl. Roznowski, 2009, S.: 19f).

### Zielgruppen

Menschen in pädagogischen, beratenden, helfenden, leitenden und freiberuflichen Tätigkeiten sind Berufsgruppen, für die sich der Übungsprozess besonders eignet (vgl. Roznowski, 2009, S.: 22).

### Trainingsaufbau

Trainingsgruppen gibt es seit 20 Jahren im gemeinnützigen Verein Calumed e.V. in Berlin (vgl. Roznowski, 2009, S.: 13). Das SET geht über eine Dauer von zwei Jahren und findet an acht Wochenenden und vier Trainingswochen zu insgesamt 252 Stunden statt. Bei der Anmeldung füllt man einen Lebenslauffragebogen aus. Hier beginnt schon der eigentliche Trainingsprozess. Dieser Reflexionsprozess ist der Anstoß zur Selbsterkenntnis und kann individuell und flexibel beantwortet werden (vgl. Roznowski, 2009, S.: 22f).

Die Übungen aus dem Buch würden den Rahmen sprengen. Deswegen wird nur das erste Lernziel «Unbewusstes hervorrufen» mit einem Reflexionsfragebogen für den Arbeitsbereich und eine Zusammenfassung von Gefühlen und Bedürfnissen in den Werkzeugkoffer gegeben, der zur Selbsterkenntnis führen sollte und die Motivation zur Persönlichkeitsentwicklung fördern könnte. **Werkzeug 2: «Reflexionsfragebogen für berufliche Selbsterkenntnisse» mit einer Zusammenfassung von Gefühlen und Bedürfnissen aus dem Arbeitsalltag.**

## KOMMUNIKATIONSMETHODEN

### Schlummernde Fähigkeiten erkennen und sie wirkungsvoll einsetzen

Die Empathie, das aktive Zuhören, das innere Team, Beachtung und Zuwendung, die Gewaltfreie Kommunikation, das Resonanzsystem, die Transaktionsanalyse (TA) und die Achtsamkeit sind Fähigkeiten und Methoden, die dabei helfen können, sich selbst besser kennenzulernen sowie unsere Persönlichkeit zu entwickeln und die Arbeitsqualität beizubehalten.

Sind Sie empathisch oder mitfühlend? Können Sie aktiv zuhören? Können Sie die Konflikte mit Ihren inneren Stimmen (inneres Team) lösen? Wenn ja, wie? Beachten Sie andere ausreichend und zeigen ihnen genügend Zuwendung? Wie kommunizieren Sie – angespannt, aggressiv oder gewaltfrei? Fühlt der Andere was Sie denken? Welche Automatismen laufen in Ihnen ab? Welche Ich-Zustände wirken? In welcher Grundanschauung leben Sie? (Sind Sie ok? Nicht ok?) Sind Sie achtsam? Das sind Selbstreflexionsfragen zu Eigenschaften oder Fähigkeiten, die wir besitzen oder besitzen können. Nur vielleicht noch nicht bewusst. Aber die wichtigste Frage dabei lautet: Was bewirken diese Fähigkeiten bei uns? Auf den nächsten Seiten werden diese Fragen geklärt.

**Empathie** ist eine wichtige Fähigkeit. Man versucht jemand anderen zu verstehen. Das ist Wertschätzung und Verständnis. Auf den Menschen wirkt dieses Verhalten förderlich und heilsam (vgl. Schulz von Thun/Zach/Zoller, 2012, S.: 58f).

Zum Beispiel: Sich in die Lage des Patienten versetzen, den Patienten verstehen versuchen – Wie geht es ihm? Welche Schmerzen hat er? Wie würde es mir dabei gehen?

**Aktives Zuhören** setzt die Empathie voraus. Es gibt drei Ebenen des aktiven Zuhörens. Die Beziehungs-, Verständnis- und die Gefühlsebene (vgl. Schulz von Thun/Zach/ Zoller, 2012, S.: 12).

#### Die Beziehungsebene:

Es handelt sich dabei um die innere Einstellung während eines Gesprächs. Sich auf das konzentrieren, was der andere sagt: «*Ich bin ganz Ohr!*» (Appellohr). Was will er von mir? Die Aufmerksamkeit mit «*Ah ha*» und Nicken signalisieren, oder sagen «*Erzählen Sie weiter, mich interessiert das*» (vgl. Schulz von Thun/Zach/ Zoller, 2012, S.: 12)!

#### Verständnisebene:

Das Gesprochene, ohne zu bewerten, mit eigenen Worten wiedergeben, nennt sich Paraphrasieren. Dadurch fühlt man sich verstanden. Zum Beispiel: «*Wenn ich richtig verstehe, dann ... Stimmt das?*» Wichtig dabei ist die wertschätzende Grundhaltung (vgl. Schulz von Thun/Zach/Zoller, 2012, S.: 12).

### Gefühlsebene:

Das Verbalisieren; zwischen den Zeilen lesen, was derjenige sagt. Emotionen heraushören. Mit dem Herzen hören, zum Beispiel: «*Wenn ich mich in Sie hineinfühle, dann höre ich ... (z. B. Wut)*» (vgl. Schulz von Thun/Zach/Zoller, 2012, S.: 13).

Das aktive Zuhören ist die Grundlage in der Gesprächsführung und die Basis für gegenseitiges Verstehen und Mitgefühl. Es ist besonders in Konfliktsituationen sehr wirkungsvoll (vgl. Schulz von Thun/Zach/Zoller, 2012, S.: 13).

### Das innere Team

Man könnte es als «Konfliktlösung mit den inneren Stimmen» bezeichnen. Im Idealfall sollten sie im Einklang sein, aber das ist nicht immer so. Hierbei gibt es drei Anwendungsmodelle zur Selbstanalyse (vgl. Schulz von Thun/Zach/Zoller, 2012, S.: 94).

#### Selbstklärung:

Den einzelnen Stimmen Namen geben und in einer Sprechblase festhalten. Die Aufgabe besteht darin, bei den Streithähnen keinen zu bevorzugen, sondern eine Gesamtperspektive zu entwickeln (vgl. Schulz von Thun/Zach/Zoller, 2012, S.: 95).

#### Innere Teamentwicklung:

Sie übernehmen die Rolle des Trainers, der im Spiel der Konfliktbewältigung die Aufstellung der Streithähne macht und deren Position festlegt (vgl. Schulz von Thun/Zach/Zoller, 2012, S.: 97).

#### Innere Aufstellung:

Nun sollte eine Lösung gefunden werden, die alle dazu bringt, im Einklang zu sein, ohne dass jemand fehlt. Im inneren Team sollten alle Ansichten angehört werden und mit einer harmonisierten Stimme nach außen hin repräsentiert werden. Diese Konfliktlösung sollte trainiert werden, um das Ideal einer Persönlichkeit zu erlangen (vgl. Schulz von Thun/Zach/Zoller, 2012, S.: 98).

Zum besseren Verständnis ein weiteres Beispiel eines «*wartenden, ungeduldigen Patienten.*» Die inneren Stimmen werden hier dargestellt.

Christian: *«Ich möchte nicht zu den unruhigen, wartenden Patienten gehen.»*

Alfred: *«Ich muss zuerst dem Arzt helfen.»* Thomas: *«Er könnte sich beruhigen, wenn ich kurz zu ihm gehe.»*

Lösung: Die Unstimmigkeit in mir wird sich bessern, wenn ich mir kurz Zeit nehme, den Patienten aufzuklären. Die Aufmerksamkeit sollte nun den Notfallpatienten gelten.

### **Beachtung und Zuwendung**

In einer Studie aus der Hirnforschung von Joachim Bauer wurde in neurobiologischen Untersuchungen gemessen, dass Beachtung und Zuwendung eine positive, heilsame Wirkung auf den Körper haben. Das heißt, jemanden ausgrenzen, nicht beachten, nicht ernstnehmen oder beleidigen bewirkt im Gehirn das gleiche, als wenn man jemandem körperliche Schmerzen zufügen würde (vgl. Kaltwasser, 2010, S.: 102). „Nichtbeachtung ist ein Beziehungs- und Motivationskiller und Ausgangspunkt für aggressive Impulse“ (Bauer 2006: S.: 191 zitiert nach Kaltwasser 2010: S.: 102).

Zur Vermeidung von Aggression sollten sich die »fünf Methoden von Bauer« bewähren: (Kaltwasser 2010: S.: 102f)

1. „Sehen und gesehen werden.
2. Gemeinsame Aufmerksamkeit.
3. Emotionale Resonanz.
4. Gemeinsames Handeln.
5. Verstehen von Motivation und Absicht.“

Umschriebene Zusammenfassung:

1. Augenkontakt aufnehmen!
2. Sich für den Anderen interessieren!
3. Die Stimmung des Anderen wahrnehmen!
4. Nach den Bedürfnissen, Interessen fragen!
5. Die Ansicht des Anderen verstehen!

Bauer bezeichnet Beachtung und Zuwendung als „Königsklasse der Beziehungskunst“ (Kaltwasser 2010: S.: 103). Nichtbeachten ist eine Sparmaßnahme des Gehirns – jeden Menschen in ein Schema zu stecken, ohne vorher zu versuchen, diesen Menschen zu verstehen. Diese festgelegten Muster eines Menschen sollten erkannt werden. Sie beeinträchtigen die Beziehung zu anderen (vgl. Kaltwasser, 2010, S.: 103). Die «fünf Methoden von Bauer» sollten der Einstieg in ein Gespräch sein und natürlich die Grundlage einer guten Kommunikation. **Werkzeug 3: «Fünf Methoden der Kommunikationsgrundlage».**

### **Gewaltfreie Kommunikation (GfK)**

Die GfK kann, um Menschen zu beruhigen, das Arbeitsleben zu erleichtern und die Gesprächsqualität zu verbessern, sehr hilfreich sein.

Es gibt hierbei vier Elemente. Dazu wieder ein Beispiel aus der überfüllten Ambulanz mit einem aggressiven Patienten, der Unruhe verbreitet.

Beobachtungen: Was geschieht jetzt? Was sagen andere? Was sehe ich? Was tun andere? Einfach nur beobachten ohne zu bewerten. «*Patient ist aggressiv und schlägt um sich*» (vgl. Rosenberg, 2012, S.: 25).

Gefühle: Wir sprechen aus, wie wir uns nach dieser Beobachtung fühlen. Zum Beispiel: «*Beim aggressiven Patienten habe ich mich erschrocken*» (vgl. Rosenberg, 2012, S.: 25).

Bedürfnisse: Klaren Wunsch ausdrücken, nachdem wir diese Situation beobachtet und die Gefühle geäußert haben. «*Machen Sie nicht so wilde Bewegungen, wir wissen noch nichts über ihre Verletzung*» (vgl. Rosenberg, 2012, S.: 25)!

Bitten: Sofort eine spezielle Bitte aussprechen, damit es uns wieder besser geht. «*Bitte beruhigen Sie sich! Wir tun unserer Bestes*» (vgl. Rosenberg, 2012, S.: 25)!

Fühlt der Andere was ich denke? Dazu die Überleitung zum Resonanzsystem des Menschen. Die neuesten, bahnbrechenden Erkenntnisse kommen von Prof. Dr. med. Joachim Bauer, Mediziner, Neurobiologe und Psychotherapeut (vgl. Bauer, 2006, Buchrückseite).

### Resonanzsystem oder Resonanzfähigkeit

Spiegelnervenzellen wurden laut Bauer 1990 entdeckt. Er vergleicht sie mit Gitarrensaiten. Das Zupfen an einer Saite versetzt auch nebenliegende in Schwingung. Nach diesem Prinzip funktionieren auch unsere menschlichen Spiegelnervenzellen. Diese Zellen sind uns nicht bewusst, aber sie stecken andere Menschen an (z. B. ansteckendes Gähnen). Intuition kann man es auch nennen (vgl. Kaltwasser, 2010, S.: 103).

### Resonanzphänomene durch die Spiegelnervenzellen

Welche Aufgabe haben die Spiegelnervenzellen in der Medizin? Laut Bauer haben diese Nervenzellen einen größeren Einfluss auf die Heilung eines Patienten als die therapeutische Maßnahme (vgl. Bauer, 2006, S.: 129).

In der medizinischen Ausbildung wird dieser Aspekt nicht berücksichtigt. Die innere Einstellung eines Therapeuten, Arztes oder Pflegers hat eine große Auswirkung auf den Behandlungsverlauf eines Patienten. Die stillen Botschaften lösen eine Resonanz bei beiden Parteien aus. Das heißt, das was man denkt und wie man sich verhält oder in welcher Tonlage man spricht, wird vom Gegenüber, ohne dass man es verbergen kann, aufgenommen. Dazu ein Beispiel aus den Gedanken eines Arztes und eines Patienten: *«Draußen warten so viele Leute und dieser Patient hat nichts Ernstes. Er hält uns nur auf.»* Resonanz vom Patienten: *«Ich fühle mich nicht gut behandelt. Ich bin es wert, angehört zu werden!»,* oder *«Ich habe nichts Ernstes. Ich sollte den Arzt nicht weiter aufhalten»* (vgl. Bauer, 2006, S.: 130f).

Diese zwei Möglichkeiten der Resonanz spiegeln dem Arzt die Einstellung und Erwartung des Patienten wider und beeinflussen den Behandlungs- oder Therapieverlauf in großem Maße. Diese Spiegelnervenzellen fördern auch den Heilungsprozess (vgl. Bauer, 2006, S.: 133).

Dazu bietet der Werkzeugkoffer das **Werkzeug 4: „Gesundheitsförderliches Handeln in der Gesundheits- und Krankenpflege. Regeln für Ärzte und Patienten“** (Fichten/Rieforth 1995: S.: 13f).

Dieses Werkzeug kann auch anderen Berufssparten nützen und beispielsweise als Broschüre in einer Ambulanz sichtbar aufgeschlagen werden.



Die Persönlichkeiten, die Lebensanschauungen und die Ich-Zustände eines Menschen werden in der nächsten Methode, der Transaktionsanalyse (TA), behandelt.

**Transaktionsanalyse (TA)** nach E. Berne und Thomas A. Harris.

Sie behandelt die eigene Persönlichkeit in drei Zuständen. Ein Beispiel mit *«Die Toilette in der Kindheit»* wird hier zum Verständnis dargestellt (vgl. Harris, 2014, S.: 33).

1. Eltern-Ich: -> angelerntes Lebenskonzept

Gespeichertes Verhalten von der Geburt bis zum Schulbeginn. Das Kind speichert ein Leben lang Daten, etwa was seine Mutter oder sein Vater sagt und tut.

Derjenige, der ein ausgeprägtes Eltern-Ich besitzt, nimmt eher die fürsorgliche Rolle mit Verboten und Geboten ein. Bsp.: *«Du musst auf die Toilette gehen»* (vgl. Harris, 2014, S.: 37)!

2. Kindheits-Ich: -> eingefühltes Lebenskonzept

Speicherung der Kindheitsgefühle von der Geburt bis zum Schulbeginn. Was das Kind von seinen Eltern gesehen, gehört aber auch bei einem Ereignis gefühlt und verstanden hat. Beispiel: Gedanke des Kindes bei einer Elternaussage *«Alle wissen, wo die Toilette ist, nur du nicht!»* Ich bin nicht ok, Eltern und ältere Geschwister sind ok (vgl. Harris, 2014, S.: 43).

Diese Verhaltensweisen greifen auf die automatisierten Gemütszustände der Kindheit zurück. Es gibt drei Arten, die wieder anhand des Beispiels *«Die Toilette in der Kindheit»* dargestellt werden (vgl. Schulz von Thun/Zach/Zoller, 2012, S.: 224).

Das angepasste Verhalten: *«Ich gehe auf die Toilette, wie meine Eltern sagen.»*

Das rebellische Verhalten: *«Ich mag weiter Fernsehen. Ich gehe nicht auf die Toilette.»* Das natürliche Verhalten: *«Ich kann nichts dafür, wenn ich vergesse auf die Toilette zu gehen»* (vgl. Schulz von Thun/Zach/Zoller, 2012, S.: 224f).

Dazu Aussagenbeispiele aus der Unfallambulanz im Erwachsenenalter, die aus dem Kindheits-Ich kommen könnten. *«Gut, werde ich befolgen und auf den Gips aufpassen.»* (Angepasste) *«Ich brauche keinen Gips!»* (Rebellische) *«Ich kann nichts dafür, wenn der Gips im Wasser zerbröselte.»* (Natürliche)

### 3. Erwachsenen-Ich: -> gedachtes Lebenskonzept

Ab dem 10. Lebensmonat versucht das Kind selbstständig zu denken, sammelt Informationen aus der Realität und versucht das angelernte Eltern-Ich und das gefühlte Kindheits-Ich zu erkunden oder auszuprobieren. Die eigene Wahrheitsfindung zwischen dem Angelernten, dem Gefühlten und dem, was es nun selbst begreift, erfolgt im Laufe der Jahre. Beispiel: *«Es ist angenehmer, wenn ich nicht in die Hose mache, sondern auf die Toilette gehe»* (vgl. Harris, 2014, S.: 50f).

Ziel jeder Persönlichkeit soll es sein, die Daten des angelernten Eltern-Ich und des gefühlten Kindheits-Ich auszumustern, die zu nichts nütze sind, auch wenn sie von den Eltern für gut befunden wurden. Dazu ein Beispiel: Ein kleiner Junge erlebt wie ein Hund von einem Auto angefahren wird und weiß nun, dass die Aussage seiner Eltern *«Du darfst nicht auf die Straße! Autos sind gefährlich!»* stimmt. Im gegenwärtigen Leben werden Daten aufgerufen, die noch nicht formatiert sind. Wichtig wäre dabei, die Gefühle des Kindheits-Ich oder die Aufnahmen aus dem Eltern-Ich zu erkennen, zu filtern oder anzuhalten. Die Aufnahmen können zwar nicht mehr gelöscht werden, aber ich kann das Band anhalten und es neu bewerten. Durch Neugier sollen die alten Daten am Computer in neue Kreativität umgewandelt werden. Wichtig ist dabei, dass unser Computer genügend Zeit bekommt, um von den alten Aufnahmen frei zu werden (vgl. Harris, 2014, S.: 51-56).

Zusammenfassend liest man aus dem Buch von Harris und aus der TA heraus, dass das Ziel das Erwachsenen-Ich ist. Das heißt, das Eltern-Ich, also die Daten von den Eltern, überprüfen, ob sie mit der Realität übereinstimmen, die Gefühle des Kindheits-Ich reflektieren und neu aufarbeiten, um das Erwachsenen-Ich zu erreichen. Aber wie bleibt man im Erwachsenen-Ich? Das wird im **Werkzeug 5: «Die TA – Aufbau des Erwachsenen-Ich»** angeboten.

Vorab werden noch die vier Lebensanschauungen aufgezählt und kurz beschrieben, die auch für den Werkzeugkoffer wichtig sind.

1. Ich bin nicht ok – du bist ok. 2. Ich bin nicht ok – du bist nicht ok.
3. Ich bin ok – du bist nicht ok. 4. Ich bin ok – du bist ok.

Als Kind entscheidet man sich für eine der ersten drei Grundanschauungen, je nachdem, wie man behandelt wird. Später sollte man bewusst in die vierte Grundanschauung wechseln. Hierbei kann das »**Werkzeug 5**« helfen (vgl. Harris, 2014, S.: 66f).

„Wie man die Transaktion analysiert“ (Harris 2014: S.: 94)

Wie erkenne ich die Ich-Zustände? Harris beschreibt sie als körperliche und sprachliche Indizien. Körperliche Indizien: Wie spricht ein Mensch – mit welcher Mimik, Gestik, Tonlage der Stimme? Sprachliche Indizien: Was spricht eine Person? Welche Wörter werden verwendet? Wie wird die Satzstellung formuliert?

Je mehr Informationen angeeignet werden, desto sicherer erkennt man die Anhaltspunkte und desto genauer kann man die Transaktionsanalyse durchführen. Dazu **Werkzeug 6: «Die TA – Indizien der Ich-Zustände» mit zwei Beispielen für gelungene – nicht gelungene Kommunikation** (vgl. Harris, 2014, S.: 94).

Kommunikationsregel der Transaktionsanalyse

Wenn ein Gespräch auf gleicher Ebene verläuft, dann ist die Transaktion komplementär. Das heißt, das Gespräch kann endlos weitergeführt werden (vgl. Harris, 2014, S.: 102).

Wenn man nun auf die «TA» nach Harris näher eingeht, ist das primäre Ziel, die Entwicklung der eigenen Persönlichkeit. Das heißt die Ich-Zustände, die Lebensanschauung oder die Grundeinstellung erkennen und die Persönlichkeit gegebenenfalls ändern und dadurch ein erhöhtes Bewusstsein erreichen. Das leitet zur nächsten Fähigkeit oder Methode hin. Wie im Vorwort angekündigt, wird hier auf die «Achtsamkeit» genauer eingegangen. Es kann ein wirkungsvolles Werkzeug für die Arbeitsqualität sein.

## GRUNDLAGEN DER ACHTSAMKEIT

Die Bedeutung von Achtsamkeit hat sich in den letzten Jahrzehnten in der westlichen Welt gesteigert. Zuerst wurde sie als Meditation verwendet oder als Entspannung angesehen. Jetzt wird die Achtsamkeitspraxis als Stressbewältigung und Gefühlsregulation zur Behandlung von psychischen und körperlichen Erkrankungen benötigt. Die Achtsamkeitsentwicklung haben wir unter anderem auch Jon Kabat-Zinn zu verdanken. Er entwickelte in den 1970er-Jahren ein Programm zur achtsamkeitsbasierenden Stressbewältigung, die «Mindfulness-Based-Stress-Reduction» (MBSR). Es ist inzwischen auf der ganzen Welt bekannt (vgl. Weiss/Harrer/Dietz, 2012, S.: 17f).

Definition: „Achtsamkeit ist die Fähigkeit, in jedem Augenblick unseres täglichen Lebens wirklich präsent zu sein. Achtsamkeit lässt uns erkennen, was im gegenwärtigen Augenblick in uns und um uns herum wirklich geschieht“ (Hanh 1998: S.: 19, zitiert nach Weiss/ Harrer/Dietz, 2012, S.: 19).

### Die vier Bausteine der Achtsamkeit:

1. Achtsamkeitslenkung
2. Gegenwärtigkeit
3. Akzeptanz
4. Achtsamkeitspraxis (vgl. Weiss/ Harrer/Dietz, 2012, S.: 20).

### Die vier Bedeutungen:

1. Geistig aktiv, aber als passiver Beobachter. Man macht sich den Augenblick bewusst (vgl. Weiss/Harrer/Dietz, 2012, S.: 20).
2. Lebe nicht in der Vergangenheit oder Zukunft! Hohe Aufmerksamkeit ist dadurch gegeben. Innere Gedanken, Gefühle werden so behandelt wie sie sind (vgl. Weiss/Harrer/Dietz, 2012, S.: 20f).
3. Beurteile die Situation nicht, sondern akzeptiere sie einfach! So wird man zum gleichmäßigen Beobachter, der automatisierte Handlungen nicht unmittelbar ausführt (vgl. Weiss/Harrer/Dietz, 2012, S.: 21).

4. „Achtsamkeitspraxis kann zu einer Entwicklung von Einsicht, von Ruhe und inneren Frieden, Gelassenheit und Gleichmut führen. Sie kultiviert Mitgefühl und Mitfreude, Gegenwärtigkeit und Präsenz“ (Weiss/Harrer/Dietz, 2012, S.: 21).

#### Achtsamkeit zur Erforschung seiner eigenen Persönlichkeit

Jede Persönlichkeit hat mehrere Seiten. Wer bin ich, wenn ich verliebt bin oder mit einem Kind spiele oder wenn ich von der Chefin wegen eines Fehlers kritisiert werde? Achtsamkeit kann man nutzen, um die eigenen Persönlichkeitsanteile zu erkennen und um sich dann in verschiedenen Situationen so flexibel wie möglich zu verhalten (vgl. Weiss/Harrer/Dietz, 2012, S.: 63f).

#### Wirkung von Achtsamkeit

Durch Achtsamkeit kann man höhere Leistung erbringen. Man gewinnt Abstand, erkennt dadurch seinen Autopiloten. Das heißt, automatische Handlungen können erkannt und neu bewertet werden, um vielleicht neue positive Erfahrungen zu machen. Zum Beispiel einen Konflikt lösen, wenn man jemanden oder etwas vermeidet, weil man eine schlechte Erfahrung gemacht hat (vgl. Weiss/Harrer/Dietz, 2012, S.: 57f).

#### Studienergebnisse zur Wirkung von Achtsamkeit auf Körper und Psyche

„Achtsamkeit reduziert beruflichen Stress und Burnout-Gefährdung bei Allgemeinärzten, Krankenpflegepersonal, Studenten und pflegenden Angehörigen. Bei Behandlungs-Teams in der Psychiatrie erhöht sich die Zufriedenheit der Mitarbeiter und der Patienten. In Achtsamkeit geschulte Psychotherapeuten sind erfolgreicher, Ärzte empathischer und emotional stabiler“ (Weiss/Harrer/Dietz 2012: S.: 55). Achtsamkeitsübungen sorgen für eine Reduzierung der Stresshormone und Angstzustände, dadurch wird das Immunsystem verbessert (vgl. Weiss/Harrer/Dietz, 2012, S.: 56).

### Wie oft sollte man Achtsamkeit in der Praxis anwenden?

Je mehr Achtsamkeitspraxis man anwendet, desto mehr kommt der Übungseffekt zur Wirkung. Zum Beispiel ein unkonzentrierter, nervöser, ruheloser Mensch merkt mit der Zeit, wie er durch Anwendung der Achtsamkeit immer ruhiger wird. Durch diesen Effekt wird eventuell eine Konfliktsituation oder eine Handlung vermieden, die zu Problemen führen könnte (vgl. Weiss/Harrer/Dietz, 2012, S.: 53).

### Stressbewältigung durch die Haltung der Achtsamkeit

Wenn wir Herr im Haus sein wollen, können wir nicht außer Acht lassen, dass die ganzen Gefühle, Gedanken unseren körperlichen Prozess beeinflussen, oder sogar beherrschen. Neurotransmitter und Hormone sind Botenstoffe, die eng mit unserem Denken und Fühlen verbunden sind (vgl. Kaltwasser, 2010, S.: 30ff). Die Welt neu entdecken, mit anderen Augen sehen, Wahrnehmungsmuster, Ansichten, Vorurteile und Gefühle verändern – das sollte die Haltung der Achtsamkeit sein (vgl. Kaltwasser, 2010, S.: 53ff)!

### Abschalten oder sich Konflikten stellen?

Sollte man unangenehme Gefühle wegschieben oder zur Kenntnis nehmen? Kann es heilsam sein, sich unangenehmen Gefühlen zu stellen? Man sollte nicht abschalten, sondern einschalten. Achtsamkeitsübungen helfen Gefühle zur Kenntnis zu nehmen, zu verstehen was sie ausgelöst hat, aber die Gedanken nicht festhalten, sondern vorbeiziehen lassen. Beispiel: *«Ich muss einen Kollegen, der sich im Krankenstand befindet, vertreten, hätte aber eine Radtour geplant»*. Durch das «Ärgern» entstehen Konflikte mit sich selbst und anderen Personen. Diese Gefühle einfach nur erkennen und dann vorbeiziehen lassen, wäre hier das Vorgehen (vgl. Kaltwasser, 2010, S.: 70ff).

Man sollte sich nur wenige Übungen aneignen, aber die dafür täglich bewusst anwenden und sich zur Lebensaufgabe machen, sie jedoch nicht übertreiben. Perfektionismus, z. B. alle Übungen von Qigong zu erlernen, kann nämlich auch zur Überlastung führen (vgl. Kaltwasser, 2010, S.: 86f).

Die Grundlagen der Achtsamkeit sind abgeschlossen. Nun beginnt der Einstieg in die Achtsamkeitspraxis. Kurz innehalten, kurz Pause drücken und aus der schnelllebigen Zeit zehn Minuten lang ausbrechen. Das sollte der erste Schritt sein, um sich einen leichten Einstieg in die Achtsamkeitspraxis zu ermöglichen, zum Beispiel mit Atemübungen (siehe Werkzeugkoffer).

## ACHTSAMKEITSPRAXIS

### **Achtsame acht Wochen**

Kabat-Zinns Programm für «Mindfulness-Based-Stress-Reduction» (MBSR) baut auf wöchentliche Gruppentermine und den Tag der Stille in der sechsten Woche, insgesamt dauert das Programm acht Wochen (vgl. Kaltwasser, 2010, S.: 126).

### Der Einstieg in die Übungen mit Übungstipps

Wie einfach ist es, in der Gegenwart zu bleiben? Schaffen Sie es, eine Minute im gegenwärtigen Augenblick zu verharren? Geräusche, Empfindungen wahrnehmen, den Atem wahrnehmen, ohne ihn zu verändern? Haben Sie es ausprobiert? Es ist nicht so einfach! Ist das innere Team angesprungen und hat ihre Aufmerksamkeit angeregt? Wie wirksam ist die Achtsamkeit wirklich? Nur mit der täglichen Anwendung können Sie es herausfinden (vgl. Kaltwasser, 2010, S.: 53f).

### Das Abenteuer Achtsamkeit beginnt

Die Kraft der Achtsamkeit ist ein wirkungsvolles Werkzeug. Man muss die Übungen nur praktisch anwenden. Bücher lesen bringt nichts. Je öfter Sie die Übungen machen, desto entspannter und aufmerksamer werden Sie.

Die Atmung ist hilfreich, um bewusst in der Gegenwart zu bleiben, ohne diese zu beurteilen. Die Übungen sind wenig Aufwand, haben aber ein großes Resultat (vgl. Kaltwasser, 2010, S.: 55ff).

### Übungstipps:

Täglich mindestens fünf Minuten üben! Neugier entwickeln. Lustlosigkeit wird kommen, aber auf fünf Minuten beharren! Auch wenn man die Atemübung nicht perfekt macht, hat man trotzdem eine große Wirkung. Tagebuch über Achtsamkeitserfahrungen führen. Immer denselben Ort und dieselbe Zeit aussuchen, dann braucht man weniger Entscheidungen zu treffen. Jede Übung verändert Ihr Gehirn, denn neue neuronale Netzwerke entstehen. Man sollte Übungsinhalte selbst bestimmen, zum Beispiel Atemübung, Aufgaben für den Alltag festsetzen, Veränderungen aufschreiben usw. Das Ziel sind die Stressbewältigung und die Präsenzschiung (vgl. Kaltwasser, 2010, S.: 56ff).

Im Werkzeugkoffer wird nun **Werkzeug 7: «Acht Übungen für acht Wochen Achtsamkeit»** angeboten.

## ACHTSAM ZUHÖREN, ACHTSAM SPRECHEN

Thich Nhat Hanh ist Meditationslehrer und ein Vertreter für Buddhismus, Frieden und soziale Gerechtigkeit. Er stellt die Techniken der achtsamen Kommunikation vor. Hanh bezeichnet achtsames Zuhören und liebevolles Sprechen als zwei Schlüssel zu einer mitfühlenden Kommunikation. Es sind die besten Werkzeuge, um Kontakt herzustellen, die Kommunikation zu verbessern oder das Leiden zu mindern (vgl. Hanh, 2014, S.: 41).

### Mitfühlendes Zuhören

„Ich höre diesem Menschen aus einem Grund zu: Ich will ihm die Möglichkeit geben, weniger zu leiden“ (Hanh, 2014, S.: 43).

### Liebevolles Sprechen

„Die Sprache des Mitgefühls, der Toleranz und der Vergebung kostet uns nichts und ist sehr heilend“ (Hanh, 2014, S.: 49). „Bitte erzähl mir von deinen Problemen. Hilf mir, dich zu verstehen“ (Hanh, 2014, S.: 34).



### Selbstliebe ist die Grundlage für Mitgefühl und Glück

Wenn Sie Ihr eigenes Leid anerkennen, empfinden Sie mehr Verständnis für das Leiden eines anderen und dafür, wie es entstanden ist. So entwickeln sich mehr Mitgefühl und die Absicht zu helfen. Es entsteht die Fähigkeit, mitfühlend zuzuhören und liebevoll zu sprechen. Dadurch wird auch mehr Glück geschaffen und glückliche Menschen braucht die Welt (vgl. Hanh, 2014, S.: 32-35).

### Kommunikationsenergie

Was bewirkt achtsame Kommunikation?

Wir produzieren sprachliche und gedankliche Handlungsenergien, wenn wir in der Lage sind, mit Mitgefühl und Verständnis zu sprechen und zu schreiben. Wenn wir fähig sind, etwas Bewahrendes, Helfendes, Schützendes, Tröstendes, Befreiendes oder Sorgendes zu tun, wird diese Energie eine heilsame Wirkung in uns und anderen erzeugen (vgl. Hanh, 2014, S.: 121f).

### Kommunikation als Dienstleistung

Ihr Denken über Ihre Arbeit oder Ihre Arbeitskollegen beeinflusst Ihre Stimmung und Ihr Kommunizieren. Zweck der Arbeit eines Medizinischen Fachassistenten ist eine Dienstleistung, aber auch Kommunikation ist ein Teil dieser Dienstleistung. Eine gute Kommunikation lässt mehr Freude an der Arbeit empfinden, die sich wiederum im Arbeitsergebnis niederschlägt. Es wird mit mehr Mitgefühl gearbeitet, das für alle Beteiligten einen Vorteil bringt (vgl. Hanh, 2014, S.: 103f).

### Kollektive Energie

Durch die kollektive Energie der Achtsamkeit werden Ihnen Dinge auffallen, die Sie zum Positiven verändern können. Wenn Sie Schmerzen, Sorgen, Ängste am Arbeitsplatz haben und Spannungen entstehen, hilft Ihnen die achtsame Kommunikation im Kollektiv, den Arbeitsalltag leichter zu bewältigen (vgl. Hanh, 2014, S.: 109). Achtsamkeit ist eine Art Energie. Wird Sie in der Gemeinschaft vereint, kann sie sich tausendfach verstärken. Ohne dieser kollektiven Energie erreichen wir gar nichts (vgl. Hanh, 2014, S.: 113f). Die Gemeinschaft hilft uns bei der Weiterentwicklung. Liebevolles Sprechen und achtsames Zuhören sind die Schlüssel zur Gemeinschaftsbildung (vgl. Hanh, 2014, S.: 117).

## Gründung von Gemeinschaften – Bestätigung von der Hirnforschung

Gerald Hüther, Professor für Neurobiologie, beschreibt das menschliche Gehirn so, dass es nicht für das Auswendiglernen von Sachverhalten konzipiert ist, sondern für das Lösen von Problemen. Kinder und Erwachsene brauchen Herausforderungen, die es zu meistern geben sollte. Das ist Arbeit. Je mehr, desto besser. Dazu muss man Kinder und Erwachsene einladen, ihnen Räume und Gelegenheiten bieten, sich selbst einzubringen, auszuprobieren, Verantwortung zu übernehmen. Solche kollektiven Erfahrungen sollen in Gemeinschaften gemacht werden: die Kleinen im Kindergarten oder in Schulen, die Erwachsenen im Betrieb, die Alten im Seniorenheim (vgl. Hüther, 2013, S.: 160).

### **Das Werkzeug 8: «Die Haltung der Achtsamkeit»**

(Hier werden einzelne Übungen exemplarisch dargestellt.)

Inhalt:

- Achtsames Atmen, Gehen und Sitzen (vgl. Hanh, 2014, S.: 21, 22, 24, 26)
- „Mitfühlendes Zuhören“ (Hanh 2014: S.: 42)
- „Liebevolleres Sprechen“ (Hanh 2014: S.: 48)
- „Was ist ein Bodhisattwa? Wie wird man ein Bodhisattwa? Die vier Bodhisattwa-Richtlinien“ (Hanh 2014: S.: 49f)
- „Sechs Mantras liebevollen Sprechens“ (Hanh 2014: S.: 63)
- Achtsamkeitsglocke (vgl. Hanh, 2014, S.: 129)
- Achtsamer Alltag (vgl. Hanh, 2014, S.: 129f)
- „Achtsame Kommunikation am Arbeitsplatz“ (Hanh 2014: S.: 101)
- Achtsame Arbeitsgemeinschaft (vgl. Hanh, 2014, S.: 104)
- „Achtsame Besprechungen“ (Hanh 2014: S.: 107)

# DIE WIRKUNGEN DER KOMMUNIKATIONSMETHODEN UND DIE WERKZEUGE

In diesem Abschnitt werden die Wirkungen der Kommunikationsmethoden und die Werkzeuge zusammengefasst. Diese Übersicht soll als Überleitung zur nachstehend angeführten Analyse der Fachbereichsarbeit und zum praxisorientierten Werkzeugkoffer dienen.

**Informationen, Äußerungen und Botschaften** schaffen in der Arbeitswelt des Medizinischen Fachassistenten Vertrauen und verhindern Unruhe und Unzufriedenheit bei den Patienten. Werkzeug 1: «Informationsblatt für Patienten.»

**Bereitschaft zur Persönlichkeitsentwicklung**: Werkzeug 2: «Reflexionsfragebogen für berufliche Selbsterkenntnisse» mit einer Zusammenfassung von Gefühlen und Bedürfnissen aus dem Arbeitsalltag.

**Empathie** bedeutet Wertschätzung und Verständnis, sie ist förderlich und heilsam.

**Aktives Zuhören** ist die Grundlage der Gesprächsführung, Basis für gegenseitiges Verstehen und Mitgefühl sowie in Konfliktsituationen wirkungsvoll.

**Inneres Team**: Konfliktlösung mit den inneren Stimmen – das Ideal einer Persönlichkeit.

**Beachtung und Zuwendung** sollte der Einstieg ins Gespräch sein und ist die Grundlage der Kommunikation. Positive, heilsame Wirkung auf Körper und Geist. Nichtbeachtung oder Ausgrenzen wirkt auf das Gehirn so, wie wenn jemandem körperliche Schmerzen zugefügt werden. Werkzeug 3: «Fünf Methoden der Kommunikationsgrundlagen.»

**Gewaltfreie Kommunikation** ist sehr hilfreich, um Menschen zu beruhigen, das Arbeitsleben zu erleichtern und die Gesprächsqualität zu verbessern.

**Resonanzsystem oder Resonanzfähigkeit in der Medizin:** Der Patient fühlt, was der Arzt oder das Pflegepersonal denkt und umkehrt. Das hat einen großen Einfluss auf die Behandlung und den Heilungsverlauf.

**Werkzeug 4:** «Gesundheitsförderliches Handeln in Gesundheits- und Krankenpflege. Regeln für Ärzte und Patienten.»

**Transaktionsanalyse:** Ich-Zustände erkennen, filtern, anhalten oder neu bewerten und ins Erwachsenen-Ich transformieren, um in die Lebensgrundanschauung «Ich bin ok – Du bist ok» zu wechseln. Diese Veränderung erhöht das Bewusstsein und das Kommunikationsvermögen. **Werkzeug 5:** «Die TA – Aufbau des Erwachsenen-Ich.» **Werkzeug 6:** «Die TA – Indizien der Ich-Zustände.»

**Achtsamkeit:** Präsent sein schafft innere Ausgeglichenheit. Man wird zum gleichmäßigen Beobachter und lässt uns erkennen, was wirklich geschieht. Dies führt zu einem höheren Bewusstsein und fördert die persönlichen Eigenschaften wie Einsicht, inneren Frieden, Gelassenheit und Mitgefühl. Man wird flexibler, bringt höhere Leistung. Man vermindert beruflichen Stress und Burn-out-Gefährdung durch Reduzierung der Stresshormone und Angstzustände und steigert das eigene Immunsystem. Ärzte werden empathischer, emotional stabiler und die Zufriedenheit wird erhöht. Konfliktsituationen werden vermieden. **Werkzeug 7:** «Acht Übungen zu acht Wochen Achtsamkeit.»

**Achtsam zuhören, achtsam sprechen** sind zwei Schlüssel zur mitfühlenden Kommunikation. Es sind die besten Werkzeuge, um Kontakt herzustellen, Kommunikation zu verbessern und Leiden zu mindern. Es entsteht Mitgefühl und dadurch die Absicht, zu helfen, was wiederum zu mehr Glücksgefühlen und zu mehr Freude an der Arbeit führt. Achtsamkeit in Arbeitsgemeinschaften führt zu effektivem, stressfreiem, entspanntem und erfolgreichem Kommunizieren. Liebevolleres Sprechen, achtsames Zuhören ist der Schlüssel dazu. Es erleichtert den Arbeitsalltag und hilft bei der persönlichen Weiterentwicklung. Achtsames Atmen steigert die Energie, Nervosität wird gesenkt, Schmerz und Leid gemindert. **Werkzeug 8:** «Die Haltung der Achtsamkeit»

## ANALYSE DER FACHBEREICH SARBEIT

Bei der vorliegenden wissenschaftlichen Arbeit wird der Stellenwert der Kommunikation eines Medizinischen Fachassistenten in Bezug auf die Arbeitsqualität im ambulanten Bereich beschrieben. Aber was ist Arbeitsqualität genau?

Fachwissen, Pflichtbewusstsein, Flexibilität, Teamarbeit, Verlässlichkeit und die Kommunikation sind laut Ableitung des Autors, basierend auf den gesetzlichen Vorgaben, die «Hauptkriterien der Arbeitsqualität». Der Faktor der Kommunikation, ob im ambulanten oder im operativen Bereich, kann hierbei als Grundlage bezeichnet werden. Wenn wir uns die Wirkung der Kommunikationsmethoden aus der Zusammenfassung vor Augen führen, kann dadurch nicht nur die Patienten- oder Mitarbeiterzufriedenheit gesteigert werden, auch die positiven Effekte auf die Persönlichkeit oder die Gesundheit sind hier zu erwähnen.

Die Erkenntnisse aus der Fachbereichsarbeit sind erstens, dass die Kommunikation zur Arbeitsqualität beiträgt und zu den Arbeitspflichten gehört und zweitens, dass bei den Mitarbeitern Bereitschaft und Motivation zur Weiterentwicklung vorhanden sein müssen, um die Kommunikationsmethoden praktisch anwenden zu können.

### Die Meinung des Autors

Tägliche praktische Übungen oder Anwendung der Kommunikationsmethoden, berufliche Erfahrungen, effektive Arbeitsgemeinschaften, Aneignung von Fachwissen, das alles steigert die Arbeitsqualität.

In erster Linie ist es wichtig, sich bewusst zu machen: Welcher Mensch ist man? Ist man der Richtige für diesen Beruf oder für diese Abteilung? Wie wichtig ist einem die Kommunikation und inwieweit ist man bereit, sich weiterzuentwickeln? Der Werkzeugkoffer kann als Hilfestellung und Motivation zur Weiterentwicklung dienen.

## DER WERKZEUGKOFFER

Die Werkzeuge können als Qualitätssicherung, Persönlichkeitsentwicklung oder als Informationsstütze für Patient, Medizinischen Fachassistenten oder anderen Berufssparten dienen.

### **Werkzeug 1: «Informationsblatt für die Patienten» (aus der Unfallambulanz)**

#### Informationen bezüglich der Verbände:

- Elastische Bandagen: nur tagsüber tragen.
- Watte-Salben-Verband: bis zur Kontrolle (Hausarzt, Ambulanz) tragen.
- Ichthyol-Salben-Verband 10%: nach zwei Tagen wechseln (Hausarzt, Ambulanz).
- Wundpflaster nach Impfungen oder Punktionen: mindestens zwei Tage tragen.
- Rippengurt: nicht direkt auf der Haut tragen.
- Schulterverbände: Anlageerklärung und Trageanweisung durchführen.
- Schwitzen: Haut trocken und sauber halten, nicht schmieren.
- Ambulanzkarte: dort stehen alle wichtigen Daten wie Diagnose, Therapie, Wiederbestelltermin auf der Rückseite.
- Krankmeldung: (falls notwendig) mit Ambulanzkarte zum Hausarzt.

#### Informationen für Gipsverbände:

- Spaltgips (Frischverletzte): Gips soll nicht nass werden, Extremitäten entlasten – nichts Schweres heben, hochlagern, nicht Gehen – nicht Auftreten, schonen, kühlen, nicht Autofahren, keine Schlinge tragen. Aktivierung der Muskelpumpe durch Bewegung der nichtverletzten, schmerzfreien Gelenke.
- Druckgefühl, Reibung, ungewöhnliche Schmerzen, Gips locker oder Materialschaden: so bald wie möglich in die Ambulanz kommen, nicht den Kontrolltermin abwarten. Info: Am Abend ist mehr Druck oder Schwellung im Gips. Schmerzen können zunehmen.
- Kunststoffschiene: die ersten 30 Minuten keinen Spitzfuß erzeugen.
- Ambulanzkarte: dort stehen alle wichtigen Daten wie Diagnose, Therapie, Wiederbestelltermin auf der Rückseite.
- Krankmeldung: (falls notwendig) mit Ambulanzkarte zum Hausarzt.

## **Werkzeug 2: «Reflexionsfragebogen für berufliche Selbsterkenntnisse» mit einer Zusammenfassung von Gefühlen und Bedürfnissen aus dem Arbeitsalltag**

Lernziel:

Unbewusste Gefühle und Bedürfnisse hervorrufen. Was möchte ich im Leben erreichen? Was sind meine besonderen Fähigkeiten? Was ist meine Bestimmung? Reflexionsfähigkeiten werden dadurch verbessert (vgl. Roznowski, S.: 19).

«**Reflexionsfragebogen**» aus persönlicher Sicht des Autors zur selbstständigen Ausarbeitung und Reflexion gedacht.

1. Worin liegen Ihre Begabungen oder Fähigkeiten?
2. Sind Ihnen Ihre Schwächen bewusst?
3. Wie wirken Sie auf andere?
4. Was möchten Sie über sich wissen?
5. Was vermeiden Sie?
6. Wie ist Ihre Grundstimmung?
7. Wie oft grübeln Sie am Tag?
8. Welches eigene Verhalten würden Sie gerne verändern?
9. Sind Sie in Ihrem jetzigen Beruf zufrieden? Beschreiben Sie diesen.
10. Was ist für Sie ein idealer Kollege oder Vorgesetzter?
11. Was wollen Sie in Ihrem Leben erreichen?
12. Was ist Ihre Bestimmung?
13. Welche Gefühle und Bedürfnisse haben Sie?

### **Gefühle und Bedürfnisse** (Hilfestellung zur Reflexion des Arbeitsalltags)

„Gefühle: Zufriedenheit, Aufregung, Angst, Wut, Schuld, Sorge, Erschöpfung, Entschlossenheit, Stolz, Motivation, Sprachlosigkeit, Hilflosigkeit, Frustration, Entspannung, Irritation, Druck, Nervosität, Müdigkeit, Hoffnung, Glück, Lustlosigkeit, Mut, Einsamkeit, Erfüllung, Stress, Dankbarkeit, Entlastung, Betroffenheit, Schüchternheit, Überlastung, Wissensdurst, Trauer, Unglück, Einsamkeit, Depression, Unsicherheit, Sicherheit, Neugierde, Ruhe, Lebendigkeit“ (Christian Fischer-Kienberger).

„Bedürfnisse: Verständnis, Selbstbestimmung, Engagement, Frieden, Kreativität, Humor, Freiheit, Weiterentwicklung, Orientierung, Freude, Menschenwürde, Motivation, Flexibilität, Frieden, Respekt, Gelassenheit, Mut, Wachstum, Unterkunft, Sinnhaftigkeit, sinnvolle Arbeit, Luft, Achtsamkeit, Akzeptanz, Austausch, Anerkennung, Balance zwischen Aktivität und Ruhe/zwischen Geben und Nehmen/zwischen Arbeit und Freizeit, Unterstützung, Ziele, Empathie, Erfolg, Freundschaft, Information, Schutz, Vertrauen, Verlässlichkeit, Verbundenheit, Toleranz, Transparenz, Offenheit, Rücksichtnahme, Abwechslung, Zugehörigkeit, Zusammenarbeit, Geborgenheit, Wertschätzung“ (Christina Fischer-Kienberger).

### **Werkzeug 3: «Fünf Methoden der Kommunikationsgrundlage.»**

1. Augenkontakt aufnehmen.
2. Sich für den Anderen interessieren.
3. Die Stimmung des Anderen wahrnehmen.
4. Nach den Bedürfnissen, Interessen fragen.
5. Die Ansicht des Anderen verstehen. (vgl. Kaltwasser, 2010, S.: 102f)

**Werkzeug 4: „Gesundheitsförderliches Handeln in der Gesundheits- und Krankenpflege. Regeln für Ärzte und Patienten“** (Fichten/Rieforth 1995: S.: 13f).

#### „Regeln für Ärzte:

1. Dem Patienten sorgfältig zuhören.
2. Immer deutliche Erklärungen geben.
3. Über Vorbeugemaßnahmen beraten.
4. Offen und ehrlich sein.
5. Vom Patienten erhaltene Informationen streng vertraulich behandeln.
6. Geheimnisse wahren.
7. Die Wünsche des Patienten respektieren.
8. Den Patienten nicht öffentlich kritisieren.
9. Den Patienten während des Gesprächs in die Augen sehen.
10. Die Privatsphäre des Patienten respektieren.
11. Emotionale Unterstützung gewähren.
12. Keine sexuellen Aktivitäten mit dem Patienten aufnehmen.



13. Zu einer klaren Diagnose kommen.
14. In der Praxis sauber und ordentlich gekleidet auftreten.
15. In der Gegenwart des Patienten keine Flüche benutzen.
16. Keine persönliche Beziehung zu dem Patienten aufnehmen.
17. Keine Sorge oder Angst vor dem Patienten zeigen.
18. Danach streben, sich dem Patienten gegenüber in bestmöglichem Licht zu zeigen.
19. Den Patienten nicht um materielle Hilfe bitten.“  
(Fichten/Rieforth 1995: S.: 13f)

„Die Regeln für den Patienten lauten:

1. Den Arzt fragen, wenn etwas unklar oder unsicher ist.
2. Dem Arzt alle wichtigen Informationen geben.
3. Die Anweisungen des Arztes sorgfältig befolgen.
4. Absolut ehrlich sein.
5. Für Reinlichkeit bei der ärztlichen Untersuchung sorgen.
6. Die Zeit des Arztes nicht vergeuden.
7. Die Zeit des Arztes nicht über Gebühr beanspruchen.
8. Dem Arzt vertrauen.
9. Die Privatsphäre des Arztes respektieren.
10. Die Probleme der Reihe nach berichten.
11. Dem Arzt während des Gesprächs in die Augen sehen.“  
(Fichten/Rieforth 1995: S.: 13f)

**Werkzeug 5: «Die TA – Aufbau des Erwachsenen-Ich.»**

- Erhöhte Wachsamkeit gegenüber Signalen des Eltern-Ich und Kindheits-Ich. Aufmerksamkeit gegenüber Nicht-ok-Gefühlen.
- In Konfliktsituationen bis zehn zählen, um die automatische Reaktionshandlung (Eltern-Ich, Kindheits-Ich) zu vermeiden und dem Erwachsenen-Ich die Kontrolle über die Handlung oder Transaktion zu ermöglichen.
- Signale des Eltern- und Kindheits-Ich einprogrammieren. Fragen stellen, wie beispielsweise «Stimmt das? Woher kommen meine Ansichten? Sind

meine Ansichten korrekt? Welche Beweise gibt es?» Je aufmerksamer man gegenüber Eltern-Ich und Kindheits-ich ist, desto selbstständiger, stärker und leistungsfähiger wird unser Erwachsenen-Ich.

- Zeit für Grundfragen oder Prioritäten nehmen, die eine große Entscheidung verlangen. Ein Wertesystem auf einem ethischen Fundament entwickeln, um kleinere Arbeitsprobleme effizienter lösen zu können.
- Die Grundanschauung «Geben» ist etwas Großes. Es beweist Mitgefühl und Stärke. Der Akt des Gebens macht uns glücklich und lebendig. Diesen Akt des Gebens bewusst wählen heißt im Erwachsenen-Ich, alle Entscheidungen mit den Fragen «Was ist hier wichtig? Bin ich liebevoll?» zu treffen (vgl. Harris, 2014, S.: 127ff).

Dazu noch ein Beispiel aus dem Arbeitsalltag der Unfallambulanz: «*Schreiender Patient*» Was ist hier wichtig? Gelassen bleiben, beruhigen, mit freundlicher Stimme reden. Das Wertesystem hat gewirkt, die Grundeinstellung »liebevoll« wurde hier eingesetzt.

### **Werkzeug 6: «Die TA – Indizien der Ich-Zustände.»**

#### „Körperliche Indizien für das Eltern-Ich:

Gerunzelte Augenbrauen, Stirnfalten, entsetzter Augenaufschlag, gespitzte Lippen, Zungenschnalzen, Seufzen, einem anderen den Kopf tätscheln, der ausgestreckte Zeigefinger, der «entsetzte Augenaufschlag», mit dem Fuß auf den Boden klopfen, die Arme in die Seiten stemmen, Arme vor der Brust verschränken, Händeringen“ (Harris 2014: S.: 95).

#### „Sprachliche Indizien für das Eltern-Ich:

Ich werde dafür sorgen, dass das ein für alle Mal aufhört.

Du musst immer daran denken, dass ...

Du darfst nie vergessen, dass ...

Wie oft habe ich dir schon gesagt ...

Wenn ich du wäre ...“ (Harris 2014: S.: 95).

### „Körperliche Indizien für das Kindheits-Ich:

Tränen, zitternde Lippen, Schmollen, Wutanfälle, hohe, weinerliche Stimme, rollende Augen, die Hand heben, wenn ich etwas sagen möchte, Achselzucken, niedergeschlagene Augen, Betteln, Entzücken, Lachen, Grimassen schneiden, Kichern und Glucksen“ (Harris 2014: S.: 97).

### „Sprachliche Indizien für das Kindheits-Ich:

Ich will ..., Ich wünsche mir ..., Ich möchte ..., Weiß ich doch nicht, Ich tue jetzt ..., Mir doch egal! Ich denke mir ..., Wenn ich groß bin ..., Meins ist besser“ (Harris 2014: S.: 97).

### Körperliche Indizien für das Erwachsenen-Ich:

Augenblinzeln beim Zuhören (ca. alle drei bis fünf Sekunden).

Reglosigkeit ist ein Zeichen, dass einer nicht zuhört.

Das Gesicht in Richtung Gesprächspartner geneigt (vgl. Harris 2014: S.: 98).

### „Sprachliche Indizien für das Erwachsenen-Ich:

Warum?, Wo?, Wann?, Was?, Wer?, Wie?, Wie viel?, Auf welche Weise?, verhältnismäßig, richtig oder wahr, verkehrt, falsch oder unwahr, ich denke/ich glaube, wahrscheinlich, möglich, unbekannt, objektiv, ich finde, ich meine, Meiner Meinung nach, Meines Erachtens“ (Harris 2014: S.: 98).

### **Zwei Beispiele für gelungene – nicht gelungene Kommunikation im Gesundheitsbereich:** (Erfundene Situation aus dem Arbeitsalltag)

Patient: *«Sie, ich will ein Wasser!»* Pflegepersonal: *«Seien Sie ruhig! Sie haben schon Wasser gehabt.»* (Eltern-Ich) -> nicht gelungene Kommunikation!

*«Sie haben zwar schon ein Glas Wasser gehabt, aber wenn Sie noch Durst haben, bringe ich Ihnen eines.»* (Erwachsenen-Ich) -> gelungene Kommunikation!

Patient: *«Der Gips ist locker und ich habe Schmerzen.»* Gipser: *«Passen Sie besser auf Ihren Gips auf!»* (Eltern-Ich) -> nicht gelungene Kommunikation!

*«Erzählen Sie, was ist mit dem Gips passiert und wo haben Sie Beschwerden?»*(Erwachsenen-Ich) -> gelungene Kommunikation!

**Werkzeug 7: «Acht Übungen für acht Wochen Achtsamkeit»** im Werkzeugkoffer zur Anwendung angeboten. Die nachstehende Gebrauchsanweisung entspricht einer kurzen Zusammenfassung, ausführliche Informationen können bei Kaltwasser (2010) in «Persönlichkeit und Präsenz» nachgelesen werden. Die Übungen wurden nach eigenem Ermessen ausgewählt.

### Gebrauchsanweisung:

Die Übungen laut Kaltwasser sind nach einem acht Wochenprogramm geregelt. Sie können individuell eingesetzt werden. Wichtig dabei ist, dass man auf seinen Gefühlszustand achtet und die Übung danach richtet. Brauchen Sie eine genaue Anleitung, um sich zu überwinden, die Übung zu machen?

Dann ist das die erste Übung! Stellen Sie sich selbst ein Programm zusammen! Es sind einfache, sehr leicht durchführbare Übungen. Im Laufe der acht Wochen sollte man sich zeitlich steigern.

### 1. Atemübung

Im Sitzen: Atem beobachten, mit geschlossenem Mund durch die Nase ein- und ausatmen. Wie viele Atemzüge schaffen Sie, ohne dass sich andere Gedanken einschleichen? Es kann der Einschaltknopf für die Präsenz sein. Täglich mindestens fünf Minuten sitzenbleiben und im Laufe der Wochen steigern (vgl. Kaltwasser, 2010, S.: 75–76,127)!

### 2. Bauchatmung

Im Sitzen: Atem beobachten, Luft bewusst in den Bauchraum einströmen lassen. Man merkt, wie Wärme und Wohlbefinden entstehen. Täglich in der zweiten Woche für zehn Minuten einbauen (vgl. Kaltwasser, 2010, S.: 77–78,129).

### 3. Fingeratmung

Im Sitzen Augen schließen: Handflächen nach oben auf die Oberschenkel legen. Atembewegung wahrnehmen. Atmung bewusst in den Daumen begleiten, als Nächstes einzeln in den kleinen Finger, in den Ringfinger und den Mittelfinger. Kurze Aufmerksamkeit auf den Unterschied zwischen den durchströmten Fingern und zum Zeigefinger lenken. Die Durchströmten fühlen sich viel leichter an. Mit

Zeigefinger fortsetzen, dann in die Handflächen und zum Schluss die Hände insgesamt durchströmen lassen. Bauchatmung durchführen, jetzt Hände reiben und mit den Fingern durch die Haare kämmen. Nun öffnen Sie die Augen wieder. Es wirkt erfrischend und entspannend. Zwei Mal pro Woche oder als Ergänzung zur Bauchatmung (vgl. Kaltwasser, 2010, S.: 81,129).

#### 4. Body-Scan (Körperreise)

Abwechseln zwischen Liegen und Sitzen: In alle Körperteile, von unten beim großen Zeh beginnen bis zum Scheitel, hineinspüren. Zum Schluss die Atmung von Scheitel bis Sohle hindurchfließen lassen. Sie fühlen sich viel leichter, fast schwerelos an. Jetzt reiben Sie sich die Hände und das Gesicht.

Regelmäßig geübt (ca. 30–45 Minuten, mindestens 1x pro Woche) steigert diese Übung die Körperwahrnehmung und löst Schmerzen oder Verspannungen auf (vgl. Kaltwasser, 2010, S.: 84, 127).

#### 5. Freude-Übung

Im Sitzen: Handflächen nach oben auf die Oberschenkel legen. Kopf, Stirn, Augen entspannen, leichtes Lächeln entsteht, Schultern werden weich, Spannung lässt nach, Wirbelsäule ist aufrecht, Beine parallel und hüftbreit. Spüre den Kontakt zum Boden. Jetzt sich seines Atems bewusst werden. Rechte Hand auf die Brustmitte legen, linke darüber. Atem bewegt Hände auf und ab. Warmes Strömen in der Brust entsteht. Anspannung löst sich auf und das Gedächtnis speichert diese Impulse ab. Diese Übung in der dritten Woche dazunehmen (vgl. Kaltwasser, 2010, S.: 90–91).

#### 6. Gehübung während Spaziergang

Während des langsamen Gehens Aufmerksamkeit auf den Körper richten (Hände, Ferse usw.), der Atmung lauschen, präsent sein, Geräusche hören, die Umgebung erblicken. Ihr Körper speichert diese Impulse und Sie können länger im Hier und Jetzt verbleiben (vgl. Kaltwasser, 2010, S.: 85–86).

## 7. Achtsames Erforschen einer Routinetätigkeit

Routinetätigkeit achtsam durchführen, ohne wegzuschwenken (z. B. Zähneputzen, Autofahren, Duschen). Im Laufe der Wochen mehre Tätigkeiten bewusst durchführen und zeitlich steigern (vgl. Kaltwasser, 2010, S.: 128).

## 8. Achtsames Schreiben

Zwei Mal wöchentlich ins Tagebuch über Gefühle, Gedanken, Erfahrungen der Übungen schreiben. Lassen Sie den Worten freien Lauf. Es ergibt sich ein Muster über automatisierte Gedanken (vgl. Kaltwasser, 2010, S.: 127ff).

Wenn Sie nun die Grundhaltung der Achtsamkeit besitzen, haben Sie es geschafft. Sie sind geduldiger mit sich und den Mitmenschen, sind vielleicht fröhlicher. Sie können länger im gegenwärtigen Augenblick bleiben. Es werden Ihnen viele Freiheiten und natürlich mehr Möglichkeiten eröffnet (vgl. Kaltwasser, 2010, S.: 138).

## **Das Werkzeug 8: «Die Haltung der Achtsamkeit»**

(Hier werden einzelne Übungen exemplarisch dargestellt.)

## **Achtsames Atmen, Gehen und Sitzen**

### Achtsames Atmen

„Einatmend weiß ich, dass ich einatme. Ausatmend weiß ich, dass ich ausatme. Die Luft tritt in meinen Körper ein. Die Luft verlässt meinen Körper“ (Hanh 2014: S.: 21). Achtsames Atmen ist ein Kommunikationsmittel zwischen Geist und Körper. Der Geist kommt nach Hause in seinen Körper. Die Unordnung im Haus wird dadurch aufgeräumt. Achtsames Atmen ist die Grundlage des Glücks. Es ist auch die Praxis des Nicht-Denkens und Nicht-Redens. Dadurch nimmt die Fähigkeit sich zu freuen zu (vgl. Hanh, 2014, S.: 20ff).

### Achtsames Atmen und Gehen

Energie wird gesteigert. Es schafft Erleichterung, immer wieder zu uns zurückzukehren. Der Schmerz und das Leid werden gemindert. Alles wird leichter und einfacher, wenn der Körper mit Füßen, Atem, Lunge und dem Geist in Kontakt ist (vgl. Hanh, 2014, S.: 24).

### Achtsam Atmen und Sitzen

„Einatmend bin ich mir meines Körpers bewusst. Ausatmend lasse ich alle Spannungen in meinem Körper los“ (Hanh 2014: S.: 26).

### Mitfühlendes Zuhören

Ich höre diesem Menschen aus einem Grund zu: Ich will ihm die Möglichkeit geben weniger zu leiden“ (Hanh 2014: S.: 43).

### Liebevolles Sprechen

Die Sprache des Mitgefühls, der Toleranz und der Vergebung kostet nichts und ist sehr heilend (vgl. Hanh, 2014, S. 49). „Bitte erzähl von deinem Problem. Hilf mir, dich zu verstehen“ (Hanh 2014: S.:34).

### Was ist ein Bodhisattwa?

Jemand der freundlich, liebevoll spricht und mitfühlend zuhört (vgl. Hanh, 2014, S.: 49).

### Wie wird man ein Bodhisattwa?

Täglich fünf bis zehn Minuten achtsames Atmen und sich selbst zuhören, wie man spricht und versuchen, die vier Bodhisattwa-Richtlinien einzuhalten (vgl. Hanh, 2014, S.: 50).

#### „Die vier Bodhisattwa-Richtlinien

1. Sprechen Sie die Wahrheit. Lügen Sie oder verdrehen Sie die Wahrheit nicht.
2. Übertreiben Sie nicht.
3. Seien Sie konsequent. Das bedeutet, kein doppelzüngiges Gerede. Sprechen Sie nicht mit einem Menschen über einen Sachverhalt in einer und mit einem anderen in gegenteiliger Weise, um des eigenen Vorteils willen oder um andere zu manipulieren.
4. Verwenden Sie eine friedvolle Sprache. Benutzen Sie keine beleidigenden oder gewalttätigen, grausamen, verdammenden Worte, begehen Sie keinen verbalen Missbrauch“ (Hanh 2014: S.: 50).

### **Sechs Mantras liebevollen Sprechens**

Das sind sechs Sätze liebevollen Sprechens, um den anderen wissen zu lassen, dass man ihn sieht, versteht und mag. Auf eine gewisse Weise sind es magische Formeln. Anwendungsregel: Vor der Anwendung sollte man achtsames Atmen praktizieren, wahrhaft präsent sein, weitere drei Atemzüge machen. Das führt zur Beruhigung beiderseits. Als Nächstes dem Gegenüber in die Augen sehen und ansprechen (vgl. Hanh, 2014, S.: 66).

Sechs Mantras:

„Ich bin für dich da“ (Hanh 2014: S.: 66).

„Ich weiß, dass du da bist, und ich bin sehr glücklich“ (Hanh 2014: S.: 68).

„Ich weiß, dass du leidest, und darum bin ich für dich da“ (Hanh 2014: S.: 70).

„Ich leide, bitte hilf mir“ (Hanh 2014: S.: 71).

„Das ist ein glücklicher Moment“ (Hanh 2014: S.: 74).

„Du hast teilweise Recht“ (Hanh 2014: S.: 75).

### **Achtsamkeitsglocke**

Drei Mal ein- und ausatmen, um Spannung zu lösen, wieder zu lächeln und eventuell die Arbeit fortzusetzen. Alle fünfzehn Minuten oder so wie Sie es zeitlich möchten, eine Glocke oder einen Wecker einstellen oder durch gewisse Alltagsaktivitäten, wie beispielsweise Auto starten, Computer einschalten usw., die Achtsamkeit wieder und wieder aktivieren. Es ergibt sich die Chance, innezuhalten und zu uns zurückzukehren (vgl. Hanh, 2014, S.: 129).

### **Achtsamer Alltag**

In der Arbeit oder zu Hause konzentrieren Sie sich nur auf das Getränk. Sie atmen einfach nur ein und aus und machen sich bewusst, dass es Ihren Körper gibt, dass es Ihr Einatmen gibt und dass es dieses Getränk gibt. Diese Übung kann auf verschiedene Tätigkeiten angewandt werden, etwa beim Essen, bei der Arbeit mit Patienten usw. Einfach achtsames Atmen. Körper und Geist vereinigen und im Hier und Jetzt verankern. Sie existieren wirklich und wissen, was vor sich geht (vgl. Hanh, 2014, S.: 129f).



### **Achtsame Kommunikation am Arbeitsplatz**

Erfolgreiche Kommunikation beginnt schon beim Weg zur Arbeitsstätte. Man denkt sich im Auto oder Zug, was man alles zu Hause noch zu erledigen hat oder wie hektisch es in der Arbeit werden kann. Um erfrischt und bereit am Arbeitsplatz zu erscheinen, praktizieren Sie das achtsame Atmen auf dem Weg dorthin. Vielleicht beginnen Sie schon zu Hause, dann werden Sie noch entspannter eintreffen und erfolgreicher kommunizieren. Ankommen, lächeln und grüßen. Die ersten Minuten sind entscheidend für die Stimmung des ganzen Tages (vgl. Hanh, 2014, S.: 103-106).

### **Eine Arbeitsgemeinschaft der Achtsamkeit**

Eine Arbeitsgemeinschaft gründen, die auf Verständnis und Mitgefühl basiert. Man bemüht sich um mitfühlendes Sprechen mit den Kollegen. Mit gutem Beispiel vorangehen. Jedem mit gleichem Interesse zuhören. Räumliche Möglichkeiten schaffen, wo achtsamer Atem praktiziert werden kann. Körper und Geist entspannen sich, achtsames Kommunizieren wird möglich. Beispiel: Gruppentreffen, um effektiver und stressfreier zu kommunizieren (vgl. Hanh, 2014, S.: 104).

### **Achtsame Besprechungen**

Eine Arbeitsbesprechung führt oft zu Anspannung, Stress und Konflikten. Am Anfang jeder Besprechung die »Achtsamkeitsglocke« (drei Mal ein- und ausatmen), ein paar Minuten stilles gemeinsames Sitzen, einplanen. Eine Vereinbarung zu Beginn der Besprechung treffen, dass jeder die Meinung des anderen respektiert und offen für neue Ansichten ist. Achten Sie darauf, liebevoll zu sprechen, achtsam zuzuhören. Jeden aussprechen lassen, ohne zu unterbrechen und keine verbalen Konflikte entstehen lassen. Fragen und Bedenken immer an die ganze Gruppe richten. Die ganze Gruppe soll das Zentrum der Überlegungen und Beratungen sein. Dieses Vorgehen wird sich positiv auf die Gruppengemeinschaft auswirken (vgl. Hanh, 2014, S.: 107f).

## NACHWORT

Die Wirkung einer achtsamen Lebensanschauung alleine erleichtert schon das berufliche Leben. Die Vorstellung, Achtsamkeitsübungen im täglichen Leben einzubauen, wäre meiner Meinung nach der erste Schritt zur Weiterentwicklung der Persönlichkeit. Der Umgang mit Patienten wäre leichter. Man wäre in vielerlei Hinsicht belastbarer und gewinnt durch den richtigen Umgang mit sich selbst und seinen Mitmenschen sowohl an persönlicher als auch an beruflicher Qualität. Einen weiteren positiven Effekt könnte auch die Steigerung der Mitarbeitergesundheit mit sich bringen, welche sowohl dem Arbeitgeber als auch dem ständigen direkten Patientenkontakt zugute käme. Nur mit einem gesunden Verhalten können wir authentisch arbeiten und somit unseren beruflichen Pflichten im medizinischen Bereich gerecht werden.

### Achtsamkeit als Lebenseinstellung

Mit all Ihren Problemen und Aspekten der Welt und den Menschen so ausführlich wie möglich begegnen und keiner Sache ausweichen, Erfahrungen sammeln und nicht vor dem Leben weglaufen – dadurch kann ein höheres Bewusstsein erreicht werden.

## NACHWORT VON HRN. HARDEN

Eine interessante Arbeit, die den Autor sehr gefordert hat und ein hilfreiches Werkzeug für Patientinnen und Patienten darstellt, aber auch der Kollegenschaft dienlich sein kann.

Viel Erfolg mit der Fortsetzung – im Werkzeugkoffer!

## DANKSAGUNG

Ich danke meinem Betreuer, Herrn Harden, für die Unterstützung. Herr Harden hat mir wirkungsvolle Ratschläge gegeben, die mir im Dschungel der Kommunikation den roten Faden beibehalten haben lassen. Ich habe manchmal nicht gewusst, wo ich als Nächstes hingehen soll und welchen Pfad ich nehme. Durch die Literaturhinweise, habe ich den für mich richtigen Weg halten können.

Vielen Dank auch an Frau Grollitsch für die geduldige Einführung in die Fachbereichsarbeit und ganz besonders in die Welt der Zitate. Die Hilfsbereitschaft von Frau Grollitsch hat mir sehr geholfen, die Arbeit leichter zu bewältigen.

Ich danke auch meiner Frau Claudia für die große Unterstützung und der ganzen Familie für das rücksichtsvolle Verhalten während des Schreibens meiner Fachbereichsarbeit. Danke vielmals!

## LITERATURVERZEICHNIS

**Bauer, Joachim** (2006): Warum ich fühle, was du fühlst. 21. Auflage 10/2006. Hoffmann und Campe, Hamburg.

**Fichten, Wolfgang/Rieforth, Joseph (HG.)** (1995): Gesundheitsförderliches Handeln in der Krankenpflege. Kommunikation, Intervention und subjektive Erfahrung in der Praxis, Band 2; Quintessenz-Verlag, München.

**GÖD** (2014), 1.Auflage Das MAB-Gesetz. MAB-Ausbildungsverordnung. Trainingstherapie-Ausbildungsverordnung. (lt. MAB-Gesetz Fassung vom 24.6.2014) GÖD 1.Auflage S 11,12,14,15.

**Hanh, Thich Nhat** (2014): achtsam sprechen achtsam zuhören. Die Kunst der bewussten Kommunikation. O.W. Barth Verlag, München.

**Harris, Thomas A.** (2014): Ich bin o.k. Du bist o.k, Wie wir uns selbst besser verstehen und unsere Einstellung zu anderen verändern können – Eine Einführung in die Transaktionsanalyse. 48. Auflage 05/2014. Rowohlt Verlag GmbH, Reinbek bei Hamburg.

**Hüther, Gerald** (2013): Was wir sind und was wir sein könnten. Ein neurobiologischer Mutmacher. 2. Auflage 03/2013. S. Fischer Verlag GmbH, Frankfurt am Main.

**Kaltwasser, Vera** (2010): Persönlichkeit und Präsenz. Achtsamkeit im Lehrerberuf. Das »Achtsame-acht-Wochen« – Programm: Weniger Stress, mehr Gelassenheit! Beltz Verlag, Weinheim und Basel.

**Pfeifer, Wolfgang** (1997): Etymologisches Wörterbuch des Deutschen. 3. Auflage 12/1997. Deutscher Taschenbuch Verlag GmbH & Co. KG, München.

**Roznoski, Oda** (2009): Förderung persönlicher Potenziale in der Erwachsenenbildung. Eine Erfahrungsreflexion des Self-Effictiveness-Trainings (SET). Berliner Arbeiten zur Erziehungs- und Kulturwissenschaft. Logos Verlag Berlin GmbH, Berlin.

**Schulz von Thun, Friedemann/Zach, Karin/Zoller, Karen** (2012): Miteinander reden von A bis Z. Lexikon der Kommunikationspsychologie. Rowohlt Verlag GmbH, Reinbek bei Hamburg.

**Weiss, Halko/Harrer, Michael E./Dietz, Thomas** (2012): Das Achtsamkeitsübungsbuch. Für Beruf und Alltag. Mehr Lebensqualität durch Entschleunigung. Klett-Cotta, Stuttgart.

#### Internet:

**Rosenberg, Marshall B.**, (2012) Gewaltfreie Kommunikation, Eine Sprache des Lebens. Junfermann Verlag GmbH, online: <http://books.google.at/books> [Zugriff am 13. Dezember 2014]

Fischer-Kienberger, Christina, (o.J.) Gefühle, Bedürfnisse, online: [www.sonnensprache.at](http://www.sonnensprache.at) [Zugriff am 22. Dezember 2014]

## ANHANG

([www.ris.bka.gv.at](http://www.ris.bka.gv.at)) *Nachstehend aus der Zeitschrift GÖD – Gewerkschaft öffentlicher Dienst, zitiert:*

„Berufsbild Gipsassistent §5

Die Gipsassistenten umfasst die Assistenz beim Anlegen ruhigstellender und starrer Wundverbände, insbesondere von Gips-, Kunstharz- und thermoplastischen Verbänden, sowie das Anwenden von einfachen Gipstechniken aus therapeutischen Gründen nach ärztlicher Anordnung und unter ärztlicher Aufsicht.

Der Tätigkeitsbereich der Gipsassistenten umfasst insbesondere

1. die Assistenz beim Anlegen von Gips-, Kunstharz- und thermoplastischen Verbänden im Rahmen der Erstversorgung und Nachbehandlung von Frakturen sowie Muskel- und Bänderverletzungen,
2. die Assistenz bei Repositionen und anschließender Ruhigstellung,
3. das Anwenden einfacher Gipstechniken, insbesondere bei stabilen Frakturen in achsengerechter Stellung sowie Muskel- und Bandverletzungen,
4. die Korrektur von in der Stabilität beeinträchtigten starren Verbänden,
5. die Abnahme starrer Verbände,
6. die Auf- und Nachbereitung des Behandlungs- bzw. Gipsraums und
7. das Organisieren und Verwalten der erforderlichen Materialien.

Berufsbild Operationsassistent §8

Die Operationsassistenten umfassen die Assistenz bei der Durchführung operativer Eingriffe nach ärztlicher Anordnung und unter Aufsicht.

Nach Maßgabe der ärztlichen Anordnung kann

1. die Aufsicht durch einen/eine Angehörige/n des gehobenen Dienstes für Gesundheits- und Krankenpflege erfolgen oder
2. der/die Angehörige des gehobenen Dienstes für Gesundheits- und Krankenpflege die angeordnete Tätigkeit im Einzelfall an Angehörige der Operationsassistenten weiter delegieren und die Aufsicht über deren Durchführung wahrnehmen.

(2) Der Tätigkeitsbereich der Operationsassistenten umfasst insbesondere

1. die Annahme, Identifikation und Vorbereitung der zu operierenden Patienten/-innen einschließlich des An- und Abtransports,
2. die Vorbereitung des Operationsraums hinsichtlich der erforderlichen unsterilen Geräte und Lagerungsbehelfe, einschließlich deren Überprüfung auf Funktionstüchtigkeit, sowie deren Wartung,
3. die Assistenz bei der Lagerung der Patienten/-innen,
4. die perioperative Bedienung der unsterilen Geräte und Instrumente,
5. die Assistenz bei der Sterilisation der Geräte und Instrumente,
6. die Aufbereitung und Funktionskontrolle der unsterilen Geräte und
7. die Assistenz bei der Umsetzung der Hygienerichtlinien hinsichtlich des Operationsraums, der Geräte und der Instrumente.

## Berufspflichten §13

(1) Angehörige von medizinischen Assistenzberufen haben ihren Beruf ohne Unterschied der Person gewissenhaft auszuüben. Sie haben das Wohl der Patienten/-innen unter Einhaltung der hierfür geltenden Vorschriften und nach Maßgabe der fachlichen und wissenschaftlichen Erkenntnisse und Erfahrung zu wahren. Jede eigenmächtige Heilbehandlung ist zu unterlassen.

(2) Sie haben sich über die neuesten Entwicklungen und Erkenntnisse der medizinischen und anderer berufsrelevanter Wissenschaften, die für die Ausübung des jeweiligen Berufs maßgeblich sind, regelmäßig fortzubilden.

(3) Sie haben bei der Ausübung ihres Berufs die von ihnen durchgeführten Maßnahmen zu dokumentieren.

(4) Sie haben den betroffenen Patienten/-innen, deren gesetzlichen Vertretern/-innen oder Personen, die von diesen als auskunftsberechtigt benannt wurden, alle Auskünfte über die von ihnen gesetzten Maßnahmen zu erteilen.

(5) Sie haben anderen Angehörigen der Gesundheitsberufe, die die betroffenen Patienten/-innen behandeln oder pflegen, die für die Behandlung und Pflege erforderlichen Auskünfte zu erteilen.

(6) Sie sind zur Verschwiegenheit über alle ihnen in Ausübung ihres Berufes anvertrauten oder bekannt gewordenen Geheimnisse verpflichtet. Die Verschwiegenheitspflicht besteht nicht, wenn

1. die durch die Offenbarung des Geheimnisses betroffene Person den/die Angehörige/n des medizinischen Assistenzberufs von der Geheimhaltung entbunden hat oder

2. die Offenbarung des Geheimnisses nach Art und Inhalt zum Schutz höherwertiger Interessen der öffentlichen Gesundheitspflege unbedingt erforderlich ist.“

(GÖD 2014, S. 12)