

## Kommunikation

# MFA-Tag „Vertrauen Sie Ihrer Intuition, der Verstand liegt meistens daneben“

In schwierigen Gesprächen locker zu bleiben und spontan zu reagieren, lässt sich lernen. Beim MFA-Tag in München gab ein Schauspieler praktische Tipps.

Veröffentlicht: 30.06.2022, 15:11 Uhr



Werden Patienten pampig, so bedarf es einer souveränen Gegenstrategie der MFA, um die Situation nicht eskalieren zu lassen.

© imageBROKER/picture alliance

**München.** Ein Patient am Telefon vergreift sich im Ton? Eine Gehaltsverhandlung mit dem Chef steht an? Es kriselt im Kollegenkreis und eine Grundsatzdiskussion droht? Spontan und schlagfertig zu kommunizieren, fällt gerade in schwierigen Situationen schwer. Beim 15. MFA- und ZFA-Tag des PKV-Instituts in München gab der ausgebildete Schauspieler und Coach Sven Blumenrath in einem Impulsvortrag den Medizinischen Fachangestellten praktische Ratschläge an die Hand, wie man auch in schwierigen Gesprächen locker bleibt.

Doch wie gelingt Spontaneität? Vorneweg: Eine gute Gesprächsvorbereitung steht dazu in keinem Widerspruch. Ganz im Gegenteil, Blumenrath rät sogar zu einigen schriftliche Notizen etwa im Vorfeld einer Gehaltsverhandlung mit dem Chef. Nur: In die jeweilige Situation sollte man spontan gehen.

## Schockstarre: Ein Relikt aus der Zeit der Säbelzahn tiger

Aber was tun, wenn ein verbaler Angriff in Schockstarre verfallen lässt? Tatsächlich hat dieses Verhalten mit der menschlichen Vergangenheit zu tun und entstammt einer Zeit, in der es lebensrettend sein konnte, sich tot zu stellen, wenn etwa ein Säbelzahn tiger nahte. Nur: Schockstarre führt gleichzeitig zu Sauerstoffmangel im Gehirn. Entsprechend schwer fällt das Denken. Blumenraths Tipp: „Erstmal atmen, dann kommen auch wieder die Ideen.“

Wie wird man aber spontan? „Eine Idee muss sofort raus, sonst geht die Spontaneität und die Pointe verloren“, legte der Schauspieler die Drei-Sekunden-Regel ans Herz. Gut üben lässt sich dies übrigens, indem man ab und an spontane Komplimente verteilt – und die Kolleginnen oder Kollegen in der Praxis freuen sich noch dazu. „Wer darüber nachdenkt, wie er auf andere wirkt, wirkt wie jemand, der sich genau darüber Gedanken macht“, brachte es der Schauspieler auf den Punkt und motivierte weg vom Kopf in die Sinneswahrnehmung zu gehen. Die Angst danebenzuliegen, sei in den meisten Fällen unnötig. „Vertrauen Sie Ihrer Intuition, der Verstand liegt meistens daneben“, so Blumenrath.

## Bei Angriff: Erstmal innerlich „Ja“ sagen zur Situation

Und was tun, wenn eine unverschämte Äußerung zum Beispiel eines Patienten am Telefon nach Luft schnappen lässt oder zum Gegenangriff reizt? Blumenrath empfahl, den inneren Widerstand zu überwinden, die Situation anzunehmen und innerlich „Ja“ zu ihr zu sagen. Mit anderen Worten: Sinnvoller, als sich vom Ball treffen zu lassen, ist es, ihn aufzufangen und zurückzuwerfen. Er riet auch zu hinterfragen: „Möchten Sie sich wirklich mit allen auseinandersetzen?“ Das sei eine Entscheidung, die man heute und dann immer wieder aus Neue treffen sollte. Hilfreich kann es dabei sein, sich selbst nicht zu ernst zu nehmen.

Und locker machen im wahrsten Sinne des Wortes kann man sich zudem, indem man sich, beide Füße feste auf dem Boden, mit diesem körperlich verbindet. Der Boden gibt Halt, die Schultern können entspannen. Das hilft, freier und spontaner zu reagieren.

Doch warum eigentlich sind die anderen immer so originell? Auch hier sollte man lieber auf den Bauch als auf den Kopf vertrauen. „Versuchen Sie nicht originell zu sein. Allein der Versuch zerstört Ihre Kreativität.“ Schon ein einfaches „Ja“ – und sei es als schlichte Antwort auf Kritik an den Schuhen – wirke nicht selten schlagfertiger als man denkt. Auch Mut, motivierte Blumenrath, könne man lernen, es werde von Mal zu Mal leichter. Sein Credo: „Letztendlich geht es bei Schlagfertigkeit darum, einfach nur loszulassen.“ Und diese kann den Arbeitsalltag in der Praxis deutlich erleichtern. (*mic*)