

Zeitschrift: Fisio active
Herausgeber: Schweizer Physiotherapie Verband
Band: 39 (2003)
Heft: 5

Artikel: Mit schwierigen PatientInnen für beide Seiten nutzbringend umgehen
Autor: Hauser, Martha
DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-929644>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

Download PDF: 09.01.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

Mit schwierigen PatientInnen für beide Seiten nutzbringend umgehen

the

Martha Hauser, Physiotherapeutin, Erwachsenenbildnerin (eidg. FA), Voice Dialogue Coach, Luzern, www.marthahauser.com

Schlüsselwörter:

Kommunikation, Teilpersönlichkeit, Psychologie der Selbste, Voice Dialogue

«Schwierige» PatientInnen in grosser Anzahl können einen frustrieren und den Spass am Beruf verderben. Das muss nicht sein. Mit Hilfe der «Psychologie der Selbste» wird klar, wie wir bewusst die nervenden Aspekte nutzen können, um mit schwierigen PatientInnen besser umzugehen. Mittels der dazugehörenden Methode Voice Dialogue (Voice = Teilpersönlichkeit, Selbst, Stimme; Dialogue = Interview) können wir einen anders ausgerichteten Kommunikationsmodus einüben, der gute Chancen auf bessere Resultate hat.

ABSTRACT

Having to deal with a large number of «difficult» patients can be frustrating and spoil one's enjoyment of work. This doesn't have to be the case. By drawing on the «Psychology of Selves», we can see how we can deliberately harness the aspects that irritate us in order to get on better with difficult patients. By using the associated Voice Dialogue method (Voice = partial personality, self, voice; Dialogue = interview), we can practice a differently-oriented mode of communication, giving us a good chance of achieving better results.

EINFÜHRUNG

TherapeutInnen kommen mit unglaublich vielen unterschiedlichen Menschen gut aus. Tagtäglich stellen sie ununterbrochen ihre Fähigkeit unter Beweis, jeder Patientin das grösstmögliche Entgegenkommen zu zeigen. Das braucht viel Geduld und Toleranz. Leider liegen viele Menschen nicht auf unserer Wellenlänge und wir empfinden sie als «schwierig». Damit ist nicht die schwierige Kondition gemeint, an der die Patientin leidet, sondern das zwischenmenschliche Geschehen.

Für uns ist das Frustrierende an dieser Art schwierigen PatientInnen, dass wir sie beispielsweise als uneinsichtig und festgefahren in ihrem Verhalten erleben. In unserem subjektiven Empfinden haben sie übertriebene Erwartungen, fordernde Haltungen, sind passiv oder sogar berechnend. Diese Art zu sein, ist uns suspekt. Mit solchen Menschen zu tun zu haben, zehrt an der Energie. Doch es muss nicht sein, dass die Therapeutin mit Unlust an die Begegnung mit solchen PatientInnen denkt. Ein lebensfrohes Therapeutiklima ist machbar.

Unsere Persönlichkeit ist zusammengesetzt aus unterschiedlichen Teilpersönlichkeiten, auch Selbste oder Stimmen genannt. Sie zeigen sich als Persönlichkeitsmerkmale und als unterschiedliche Rollen, die wir einnehmen im Leben.

METHODE

Jeder Mensch ist anders. Das ist eine alte Weisheit. Die andere, altbekannte Weisheit ist, dass Menschen, die uns in der Kommunikation nerven, andere Persönlichkeitsmerkmale, Rollen und Wünsche leben als wir. Drs. Hal und Sidra Stone, Kalifornien, haben dieses Thema aufgegriffen und in der «Psychologie der Selbste» dargestellt. Je grösser der Gegensatz ist zwischen dem, wie wir uns kennen, und dem, was die Patientin lebt und kommuniziert, desto grösser ist unser Energieaufwand, mit der Patientin zurechtzukommen und sie zu tolerieren (Abb. 1).



Abb. 1: Ein sehr grosses Kommunikationsgefälle, beispielsweise zwischen TherapeutIn (links) und PatientIn, macht es schwierig, ein gutes Therapeutiklima zu schaffen. Die Therapeutin kann lernen, ihre sprühende Seite zu leben, ohne dass das tiefe Mitfühlen dabei verloren geht.



Abb. 2: Beispiele von Teilpersönlichkeiten, die unsere Gesamtpersönlichkeit beinhaltet: Arbeitsfreude im Gegensatz zur Zeit für sich allein. Manchmal sind sie im Clinch miteinander, was zu innerem Stress führt.

Toleranz läuft meistens automatisch ab. Der dafür notwendige Energieaufwand verläuft ebenso unkontrolliert und zieht Unlust nach sich. Wollen wir diesen kraftverschwendenden Teufelskreis von Toleranz und innerer Unlust durchbrechen, so müssen wir einen andersgearteten Umgang mit schwierigen PatientInnen anstreben. Das Mittel dazu ist beispielsweise die Methode Voice Dialogue, die ebenfalls durch die oben erwähnten Drs. Stone erarbeitet wurde.

Voice Dialogue bedeutet, in einen Dialog zu treten mit den unterschiedlichen Teil- oder Unterpersönlichkeiten, die unsere Gesamtpersönlichkeit ausmachen. Also beispielsweise mit einer inneren Stimme (eben Teilpersönlichkeit) in Kontakt treten, die uns selbstverantwortlich handeln lässt, oder mit einer Teilpersönlichkeit, die uns zu pflichtbewusster Arbeit anhält, oder mit einer Teilpersönlichkeit, die, im Gegensatz zu den vorhergehenden Beispielen, dafür sorgt, dass wir auch mal für uns allein sind und uns um gar nichts kümmern.

Diese Teile unserer Gesamtpersönlichkeit arbeiten nicht immer reibungsfrei zusammen. Wer kennt nicht den Clinch zwischen der Arbeitsbelastung und dem grossen Wunsch, mehr Zeit für sich selber zu haben (Abb. 2).

Ausserdem besitzen wir noch eine viel grössere Anzahl Teilpersönlichkeiten, als uns bekannt ist. Sie bleiben unbewusst, beeinflussen uns und unser Leben jedoch trotzdem. In einen Dialog mit ihnen zu treten bedeutet, dass wir unser Leben vielfältiger und reicher zu gestalten imstande sind und sich unsere Fähigkeiten der Kommunikation vervielfachen. Wie Katherin Mansfield, Schriftstellerin aus Neuseeland, sagte: «Ich möchte alles sein, was zu werden ich fähig bin.» (Schriftzug an der neuen Frauenklinik, Luzern).

Wir wünschen Ihnen viel

ERFOLG

mit **THERAPIE 2000**

der Administrationssoftware für Physiotherapien

Wir sind vor Ort wann immer Sie uns brauchen . . .
Beratung / Schulung / Installationen / Erweiterungen / Reparaturen

DNR Inter-Consulting, Tel. 041 630 40 20

Clap Tzu

Europas führender Hersteller
von Massagetischen aus Holz



Massagetische aus Holz, die durch ihr lebendiges Design eine Freude fürs Auge sind und Funktionalität bieten.



Auf einen Blick...

- leicht & zusammenlegbar
- stabil & höhenverstellbar
- umfangreiches Zubehör
- fachkundige Beratung
- hohe Lebensdauer
- spezielle Cranio- & Reikitische

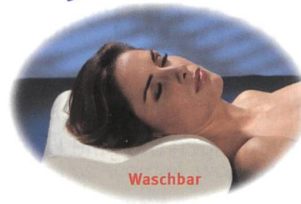
Tao Trade

Mittlere Str. 151, 4056 Basel
Tel./Fax: 061 381 31 81
mail: office@taotrade.ch
web: www.taotrade.ch



SWISS MADE

elsa



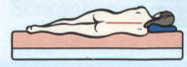
Waschbar

Die elsa-Matratze ergänzt perfekt!

Genau wie das elsa-Kissen stützt die elsa-Matratze Ihren Körper und fördert die Durchblutung.
Auch hier gesunder, erholsamer Schlaf ohne Druckstellen.



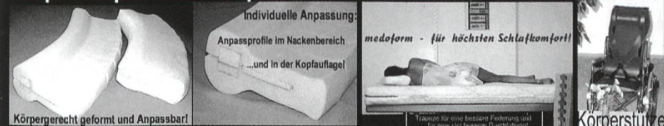
Optimale Schlafposition



17

active 5/2003

Körpergerecht geformte und dem Körper anpassbare Kopfkissen!



Matratzen die sich dem Körper anpassen, diesen viel besser und sehr sanft stützen!



Viele Hilfsmittel für Pflege, Medizin und Therapie



Mehr Infos finden Sie im Internet, unter: www.hocomed.com
hocomed Industriestrasse 27 Tel. 031 83 999 77 3076 Worb

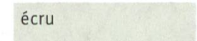
elsa-Hygiene plus: **die waschbare Matratze!**

- Matratze aus bewährtem elsa-High-Tech-Schaum, atmungsaktiv, FCKW frei, toxikologisch unbedenklich.
- Hilft bei Durchblutungsstörungen: Gefährdete Stellen wie Schultern, Hüfte und Knie werden entlastet.
- Lindert Rückenschmerzen, Steifigkeit, Wundliegen und Gelenkschmerzen.
- Schaumstoff bleibt Milbenfrei.
- In allen Standardgrößen erhältlich. Sonderanfertigung auf Anfrage möglich.
- 7 Jahre Garantie auf physikalische Eigenschaften des Schaumes.



Ihr elsa-Matratzenkern kann jederzeit in unserer Spezialwaschmaschine gereinigt werden und Sie erhalten ihn innert 2-3 Tagen wieder zurück.

Überzug in folgenden Farben:



Weil wir keine Zweifel bestehen lassen wollen: *elsa-Matratzen (in der Grösse 80x190 und 90x190) können 30 Tage kostenlos getestet werden!* Überzeugen Sie sich selbst!

FITplus für Windows

Die effiziente Verwaltungssoftware für Ihr Trainingszentrum!

Unterstützt Sie bei Ihrer Administration: Kundenverwaltung (auf Wunsch mit Porträt und Kundenkarten), Rechnungs- und Mahnwesen, individueller Einsatz von Marketingwerkzeugen, aufwändiges Statistikwesen und vieles mehr!

Überzeugen Sie sich selber: verlangen Sie unsere unverbindliche und kostenlose Informationsmappe mit Demoversion!

Über 10 Jahre Erfahrung mit Software für Physiotherapien:

SOFTplus Entwicklungen GmbH

Lättichstrasse 8, 6340 Baar

Telefon 041 763 32 32, Telefax 041 763 30 90

Internet: <http://www.softplus.net>, E-Mail: fitplus@softplus.net

Bitte senden Sie mir unverbindlich Informationen

Bezugsquellennachweis: Name/Vorname _____

elsa Vertriebs AG

CH-6032 Emmen

Telefon 041 269 88 88

Telefax 041 269 88 80

www.elsaint.com

Strasse/Nr. _____

PLZ/Ort _____

Datum/Unterschrift _____

Tel. _____

Werden Sie **unschlagbar** in der physiotherapeutischen Behandlung mit Ihrem beruflichen Wissen und **GIGER MD®** Instrumenten.

Machen Sie den Schritt in die Moderne, werden Sie unabhängig und verlangen Sie eine Offerte.

Physiotherapie Thomas und Domenica Nyffeler
 Bahnhofstrasse 1, 6312 Steinhausen
 Telefon 041 741 11 42, Telefax 041 741 11 52
 E-Mail: tnyff@bluewin.ch



R.E.FLEX

R.E.FLEX ist ein interaktives Nachschlagewerk und unterstützt Sie, die reflektorischen Erscheinungen und deren Zusammenhänge schneller, einfacher und übersichtlicher zu erkennen. R.E.FLEX ist eine Software für Windows kann einfach auf Ihrem PC installiert werden.

über 200 Grafiken
 aus über 40 internationalen Fachbüchern
 mit 18 Themengebieten auf 384 Seiten

Bestellen Sie jetzt kostenlos und unverbindlich eine Demoversion von R.E.FLEX und profitieren Sie beim Kauf von unserem Einführungspreis!

SOFTplus Entwicklungen GmbH
 Lättichstrasse 8
 CH-6340 Baar ZG



041-763 32 32
 Info@softplus.net
 www.softplus.net

NEU NEU NEU NEU

LASER THERAPIE

- SCHMERZLINDERUNG
- REGENERATION
- WUNDHEILUNG
- ENTZÜNDUNGHEMMUNG



LASOTRONIC AG
 Blegistr. 13
 6340 Baar ZG
 Tel. 041 - 768 00 33
 Fax 041 - 768 00 30
 www.lasotronic.ch



Sitzkeile!

- ◆ 2 Grössen (klein und gross)
- ◆ 2 Qualitäten (hart und normal)
- ◆ mit Frottee-Überzug, waschbar (4 Farben)

kaufen Sie besonders günstig bei:

TOBLER & CO. AG

Strickerei, Näherei
 9038 Rehetobel
 Tel. 071 877 13 32
 Fax 071 877 36 32

**NEU: Farbe Anthrazit!
 auch Lendenkissen!**



10 JAHRE

MTR MEDIZIN THERAPIE REHA AG

Roosstrasse 23
 CH-8832 Wollerau
 Tel. 01 / 787 39 40
 Fax 01 / 787 39 41
 info@mtr-ag.ch

EN-Trodes Klebe-Elektroden von Enraf Nonius

Preise gültig bei einer Abnahme von
 10 Beutel à 4 Stück

Bestell-Nr. 1690
EN-Trodes, rund ø 32 mm
 Set à 4 Stück Fr. 11.00

Bestell-Nr. 1691
EN-Trodes, rund ø 70 mm
 Set à 4 Stück Fr. 12.00

Bestell-Nr. 1693
EN-Trodes, quadratisch 50x50 mm
 Set à 4 Stück Fr. 11.00

Bestell-Nr. 1694
EN-Trodes, rechteckig 50x90 mm
 Set à 4 Stück Fr. 12.00

Alle Preise inkl. 7,6% MWSt.
 +Versandkosten

Bestellungen: Tel. 01 787 39 40
info@mtr-ag.ch
www.mtr-ag.ch

INNEREN TEILPERSÖNLICHKEITEN BEGEGNEN

Erfahrungsgemäss genügt es nicht, dass ein Mensch darüber Bescheid weiss, wie er funktioniert. Man kann sich bewusst werden, dass man beispielsweise nicht gut Nein sagen kann. Steht man dann aber vor einer ungeliebten Anfrage, hört man sich wider besseren Wissens doch wieder zusagen. Die Begegnung mit jener eigenen inneren Stimme, die problemlos Nein sagen kann, führt hingegen dazu, dass man das Nein fast ebenso selbstverständlich zur Verfügung hat wie das Ja. Voice Dialogue passt als Methode zur Psychologie der Selbste wie der Handschuh zur Hand. Anlässlich von Einzelsitzungen oder Gruppenworkshops begegnet man in Zusammenarbeit mit dem Voice Dialogue Coach den eigenen inneren Teilpersönlichkeiten. Sie werden somit einzeln erleb- und erfahrbar. Es macht einen grossen Unterschied, ob man etwas ÜBER sich selber weiss oder ob eine unmittelbare Erfahrung damit verknüpft ist. Es versetzt einen in die Lage, die inneren Stimmen nach Bedarf zu steuern. Eine neue Freiheit des Seins entsteht.

Skizze eines Übungsbeispiels

Persönlichkeitsmerkmale der TherapeutIn	Persönlichkeitsmerkmale der «schwierigen» PatientIn
verantwortungsvoll mitfühlend	verantwortungslos egoistisch

Tab. 1

Persönlichkeitsmerkmale analysieren

Nehmen Sie doch nun übungshalber ein Blatt Papier zur Hand und listen Sie darauf die Hauptmerkmale Ihrer Persönlichkeit auf. Beispielsweise «verantwortungsvoll» oder «mitfühlend» (Tab. 1). Es sind Merkmale, die sich in Ihrem Leben geformt haben, weil sie von Ihrer Umgebung vorgelebt und in Ihnen gefördert worden sind – oder aber von Ihnen als Reaktion auf Ihre Umgebung entwickelt werden mussten. Wenn Sie andere Merkmale aufgelistet haben, wenden Sie die Überlegungen einfach sinngemäss an. Sie besitzen also in unserem Beispiel eine innere Teilpersönlichkeit, die verantwortungsvoll handelt, und eine Teilpersönlichkeit, die voll Mitgefühl ist.

Listen Sie in einer zweiten Spalte nun auf, wie Ihnen Ihre «schwierigen» PatientInnen vorkommen. Falls unser Beispiel auf Sie zutrifft, möchte ich wetten, dass Sie «verantwortungslos» und «egoistisch» hinschreiben. Diese entgegengesetzten Eigenschaften mussten Sie früher wegschieben, um so zu werden, wie Sie sind. Sie konnten nicht gleichzeitig lernen, Verantwortung zu übernehmen UND sich aus dem Staub zu machen, wenn es etwas zu tun gab. Daher ist Ihnen Ihre verantwortungslose Stimme nicht oder wenig bekannt. Sich um nichts zu kümmern, lehnen Sie bei sich und bei andern ab. Ja, Sie verurteilen innerlich vielleicht sogar Personen, die verantwortungslos handeln. Wenden Sie das dargestellte Prinzip nun auf Ihre eigenen Auflistungen an.

Die als «schwierig» empfundenen PatientInnen zeigen folglich auf, welche Anteile in unserer Persönlichkeit zu kurz kommen. Während wir alle darin übereinstimmen, dass wir bestimmt nicht verantwortungslos werden wollen, muss doch gesagt werden, dass eine freundliche Art Nein zu sagen, unserer Freizeit und unserer Gesundheit sehr gut tun kann. Wir sollten die gegensätzliche Stimme zur verantwortungsvollen Stimme vermehrt entwickeln. Hier liegt unser Entwicklungspotenzial, das uns einerseits mehr innere Freiheit zum Handeln gibt und das uns in der Kommunikation mit den PatientInnen weiterhilft. Jedes Mal, wenn wir mit einer als verantwortungslos empfundenen PatientIn zu tun haben, fühlt sich unsere innere Stimme der Verantwortung nicht wohl. Das unmittelbare TherapeutIn/PatientIn-Verhältnis ist gestört. Es kann nicht in gleichem Mass auf die Patientin eingegangen werden, wie mit jemandem, mit dem man auf der gleichen Wellenlänge liegt. Existiert nun in uns neben der verantwortungsvollen auch die verantwortungslose Stimme bis zu einem gewissen Grad, so ist das Unwohlsein nicht mehr dominant (Abb. 3). Ein neuer Kontakt entsteht. Ein besseres Therapeklima kann sich entwickeln – zu beiderseitigem Nutzen. Ausserdem kann verantwortungsloses Handeln seitens der PatientIn effektiver in Schranken gewiesen werden, als wenn wir uns aufregen. Der Mechanismus von Druck und Gegendruck ist durchbrochen. Die Basis der Kommunikation ist Akzeptanz. Das ist ein grosser Unterschied zur energiefressenden Toleranz. Es saugt uns nicht mehr aus.



Abb. 3: Gerne zeigen wir uns von der effizienten Seite und gehen darüber hinweg, dass es uns manchmal auch zu viel wird. Im Kontakt mit den inneren Stimmen wird ein besseres Gleichgewicht gefunden, das Stress positiv verändert.

VERBESSERUNGEN DURCH VOICE DIALOGUE

Susan Schwartz-Senstad hat in Oslo, Norwegen, eine Studie zur Effektivität von Voice Dialogue in Unternehmen durchgeführt, deren MitarbeiterInnen entsprechende Sitzungen und Workshops besucht hatten. Folgende Verbesserungen waren festzustellen (Auszug):

- die eigenen Grenzen besser erkennen und durchsetzen
- mit Leuten besser zusammenarbeiten, mit denen das vorher schwierig war
- sich selber genauer ausdrücken und besser zuhören
- schnell feststellen, wenn man selber oder andere defensiv werden und so Konflikte vermeiden
- dem Ausbrennen (Burn-Out-Syndrom) vorbeugen
- kreativer und inspirierter sein
- den Kontakt mit dem Innenleben schätzen und darin eine Bereicherung sowohl für die Arbeit als auch für die Partnerschaft finden

SCHLUSSFOLGERUNG

Zusammenfassend geht es mit schwierigen PatientInnen also darum, in sich hineinzuhorchen und sich selber besser kennen zu lernen. Carl Rogers, der Vater der klientenzentrierten Psychotherapie, wird folgendermassen zitiert (unbelegte Zitatensammlung): «Es ist ein seltsames Paradox, dass, wenn ich mich akzeptiere grad so wie ich bin, dann kann ich (mich und die Situation) verändern.»

Die schwierigen PatientInnen helfen uns zu entdecken, wo unsere Entwicklungspotenziale liegen. Dies wird zum Nutzen sowohl unserer PatientInnen als auch für uns selber sein.

LITERATUR

1. *STONE H, STONE S.* Du bist Viele. Das 100fache Selbst und seine Entdeckung durch die Voice-Dialogue-Methode. Heyne Verlag, 1997.
2. *STONE H, STONE S.* Abenteuer Liebe. Lebendige Partnerschaft. Kösel Verlag, 1997.
3. *STONE H, STONE S.* Du bist richtig. Mit der Voice-Dialogue-Methode den inneren Kritiker zum Freund gewinnen. Heyne Verlag, 1997
4. *STONE S.* Es ist Zeit, dass du gehst. Frauen befreien sich vom Innern Patriarchen. Kösel Verlag, 1997.
5. *STONE H, STONE S.* Partnering. A new kind of relationship. Nataraj Publishing, 2000.
6. www.delos-inc.com
7. *SCHWARTZ-SENSTAD S.* Nar du er pa jobben er du i livet: Voice Dialogue som utviklingsmetode. Kunnskap i arbeid - status og fremtidsbilder (Anthology for business consultants), Hilde Doksrod (ed.), Tano Aschehoug, Oslo, Norwegen (Übersetzung auf Englisch durch S. Schwartz-Senstad), 1998.

Einzigartig in der Schweiz!



Transportable Liegen



Untersuchungs-Liegen



Stationäre
Therapieliegen



Berufskleidung



Lehrmittel



Verlangen Sie
unseren **Gratis-Gesamtkatalog!**



Sling Exercise Therapy



Elektrotherapie



Produkte und
Verbrauchsmaterial



Praxishygiene
Desinfektion



Praxis-Design

**Worauf Sie beim Kauf von Einrichtungen, Apparaten,
Instrumenten und vielem mehr auf keinen Fall verzichten sollten:**

**Auf Auswahl, Qualität, günstige Preise, prompte Lieferung und
auf einen abgesicherten Service und Kundendienst!**

**Deshalb freuen wir uns auf Ihren Besuch in
unserem neuen 500 m² grossen Show-Room.**



30 Jahre | ans

keller
Simon Keller AG



PhysioMedic 034 423 08 38

CH-3400 Burgdorf, Lyssachstrasse 83
Telefon 034 422 74 74 + 75
Fax 034 423 19 93
Internet: www.PhysioMedic.ch
E-Mail: info@simonkeller.ch