



Selbtsicher auftreten

Balanceakt

Wer selbstsicher wirkt, hat es im Umgang mit anderen Menschen leichter. Das gilt für das Privatleben, wie für die Praxis. Doch nicht jedem wurde Selbstsicherheit in die Wiege gelegt, zudem gilt es, die Balance zu halten, um nicht überheblich zu wirken. Mit ein paar Tipps kann jeder an seinem Auftreten arbeiten.

Die Art wie wir auftreten und auf andere Menschen wirken, fällt nicht vom Himmel. Sie ist ein Spiegel dessen, was wir von uns selbst denken – unserer Selbstachtung. Wer zufrieden mit sich selbst ist, wird auch selbstbewusst auftreten. Damit ist jetzt aber nicht ein lautes „BLENDEND“ gemeint, wenn Sie jemand fragt, wie es Ihnen geht. Menschen haben ein gutes Gespür dafür, welches Verhalten beim Gegenüber echt ist und welches aufgesetzt. Selbstbewusste und charismatische Menschen sind sich dessen oft gar nicht bewusst. Psychologen nennen drei Zutaten, aus denen sich die Selbstachtung zusammensetzt:

Selbstliebe ist unabhängig von den eigenen Leistungen und beschreibt die

Fähigkeit, sich selbst auch in schwierigen Situationen und bei Misserfolgen zu mögen. Wie stark diese Fähigkeit ausgeprägt ist, hängt davon ab, wie viel Zuwendung und Bestätigung man als Kind bekommen hat. Dieser Teil der Selbstachtung ist für Erwachsene nicht mehr ohne Weiteres zu ändern – er ist Teil der Persönlichkeit.

Die **Sicht aufs eigene Ich** ist der zweite Pfeiler der Selbstachtung: Wie bewertet man die eigenen Stärken und Schwächen? Sicher kennen Sie den Satz „Das hast Du aber super hinbekommen!“ und haben darauf geantwortet „Ach Gott, das war gar nicht so schwierig ...“ Aber war es das wirklich nicht? Eine genaue Analyse der persönlichen Stärken und Schwächen kann sehr dabei helfen,

Selbstvertrauen aufzubauen. Auch die Sicht aufs eigene Ich wird im Elternhaus geprägt. Eine große Rolle spielen dabei die Erwartungen an das Kind. Es wird oft versuchen die Erwartungen der Eltern zu erfüllen – ohne sich Gedanken um die eigenen Kompetenzen und Fähigkeiten zu machen. Die Sicht auf das eigene Ich lässt sich aber auch im Erwachsenenalter noch gut trainieren (siehe Kasten).

Selbstvertrauen ist die dritte Komponente der Selbstachtung. Wer weiß, dass er aus eigener Kraft handeln und schwierige Situationen bewältigen kann, fühlt sich ihnen nicht hilflos ausgeliefert.

Menschen mit mangelndem Selbstvertrauen sagen oft: „Ich bin eben so, da kann man nichts machen.“ Das kann man aber sehr wohl. Machen Sie nicht jedes Urteil anderer über Sie zu Ihrem eigenen. Mit der sogenannten Puffermethode können Sie sich unangenehme Dinge vom Leib halten. Fragen Sie einfach nach: „Halt, einen Moment, meinst du wirklich, dass ich ...“ Sie werden merken, dass Ihr Gegenüber normalerweise seine schroffe oder verletzte Aussage zurücknimmt: „Na, so habe ich das nicht gemeint ...“

Körpersprache

Die Wirkung der Körpersprache ist von der Situation abhängig – hier zählt der Gesamteindruck. Eine Haltung wird als selbstsicher empfunden, wenn Sie Ihre Worte mit Ihrem ganzen Körper unterstützen also Mimik mit Gestik und Haltung zusammenpassen. Die Körpersprache ist aber nicht nur in solchen Fällen enorm wichtig; auf ihr beruht mehr als die Hälfte Ihrer gesamten Außenwirkung. Und sie muss zu Ihnen passen.

Es passt sicher nicht zusammen, wenn jemand strahlend feststellt: „Mir geht es schlecht.“ Wir entscheiden oft aufgrund von Faktoren wie Haltung, Gestik, Mimik und Blickkontakt, ob wir unser Gegenüber als sympathisch oder unsympathisch, kompetent oder inkompetent einstufen. Und weil der erste Eindruck besonders zählt, können Sie über Ihre Körpersprache viel für Ihre Selbstsicherheit tun.

Selbstwahrnehmung und Fremdwahrnehmung

Um eine bessere Sicht auf das eigene Ich zu bekommen, kann die folgende Übung hilfreich sein. Stellen Sie sich die folgenden vier Fragen:

- Worin bin ich gut?
- Was habe ich schon oft über meine Stärken gesagt bekommen?
- Worin bin ich weniger gut?
- Was habe ich schon oft über meine Schwächen gesagt bekommen?

Dazu können Ihnen vielleicht diese Adjektive als Starthilfe dienen: geduldig, launisch, sprunghaft, eloquent, schüchtern, ruhig, kreativ, freundlich, motivierend, extrovertiert, zielstrebig, strukturiert, neidisch, geizig, pedantisch, gefühlvoll, emotional, aggressiv, hektisch, gelassen ... Notieren Sie sich die Antworten in geeigneter Weise.

Befragen Sie dann eine Freundin oder ein Familienmitglied, das sie gut kennt. Notieren Sie deren Wahrnehmung in der zweiten Spalte. Schließlich können Sie auch noch eine Kollegin oder Bekannte befragen, die Sie nicht so gut kennt. Hier ist es wichtig, dass die Befragten die Ergebnisse Ihrer eigenen Analyse nicht kennen. Hören Sie bitte bei den beiden Fremdwahrnehmungen nur zu. Kommentieren Sie nichts, rechtfertigen Sie sich nicht. Es ist jeweils eine mögliche Sicht auf Ihre Stärken und Schwächen, sie ist weder richtig noch falsch. Die Ergebnisse sollten Sie im Anschluss reflektieren: Wie nehmen andere mich wahr? Wo liegen meine Stärken, wo meine Schwächen? Und wo sehe ich Ansätze zur Veränderung? Was nehme ich mir in Zukunft vor?

Eine Haltung wird als selbstsicher empfunden, wenn Kopf, Hals und Rücken aufrecht sind, die Schultern entspannt herunterhängen und eher etwas nach hinten weisen. Wer Stärke ausstrahlen will, steht fest auf beiden Füßen. Wer aufrecht sitzt und sich anlehnt, strahlt Ruhe und Konzentration aus. Um Aufmerksamkeit und Teilnahme zu signalisieren, neigen Sie während des Gesprächs Ihren Oberkörper dem Sprecher oder der Tischmitte zu. So wirkt man sympathischer und zeigt, dass man nichts zu verbergen hat.

Ohne intensiven Blickkontakt ist selbstsicheres Auftreten undenkbar. Schauen Sie Ihrem Gegenüber in die Augen oder auf die Nasenwurzel und lassen Sie bei einer Gruppe die Blicke immer über alle Teilnehmer wandern. Auf diese Weise sichern Sie sich deren Sympathie und Aufmerksamkeit – ein wichtiger Baustein der eigenen Selbstsicherheit.

Haben Sie etwas zu sagen?

Das Gleiche gilt für die Stimme. Wer schüchtern ist, spricht meistens leise. Wer selbstbewusst ist, vertraut darauf, dass seine Worte Gewicht haben. Des-

halb dürfen Sie ruhig auch einmal mit kräftiger Stimme und laut sprechen. Und ruhig im Tempo, ohne die Worte zu schnell aneinander zu reihen. Je deutlicher Sie Ihre Worte und Sätze in einem angenehmen Tempo aussprechen, desto leichter kann Ihr Gegenüber dem Inhalt folgen. Vorsicht, hier kann man es auch übertreiben und wirkt dann unpersönlich oder künstlich.

Wichtig für eine kräftige Stimme ist die Atmung. Wer angespannt ist, atmet oft nur mit dem Brustkorb. So wirkt die Stimme aber unsicher und unnatürlich. Atmen Sie tief in den Bauch ein und aus. So wirkt man sicherer und die inhaltliche Botschaft ist entsprechend aussagekräftig.

Selbstsichere Menschen sind nicht arrogant, sie begegnen ihrem Gegenüber mit respektvollem Interesse. Ein offener Blick ins Gesicht des Gegenübers und ein Lächeln können Wunder wirken. Geben Sie Ihrem Gesprächspartner Ihre volle Aufmerksamkeit. Die meisten Menschen wissen das zu schätzen und geben Ihnen eine entsprechende Rückmeldung, indem sie sich ähnlich freundlich verhalten.

Generationen-Gap

Besonders wichtig ist der respektvoll freundliche Umgang mit älteren Patienten. Viele sind so alt wie Ihre Eltern oder gar Ihre Großeltern, sie gehören einer anderen Generation an. Kommunikationswissenschaftler nennen das einen „Generationen-Gap“ und meinen einen Generationenkonflikt. Doch wie begegnet man solchen Situationen? Ältere Patienten können oft mit flapsigen Bemerkungen wenig anfangen und – obwohl sie hilfsbedürftig sind und vielleicht auch schon Verständnisprobleme haben – sind sie oft eigen, was bestimmte Verhaltensweisen angeht.

Das fängt an beim richtigen Abstand zum Gesprächspartner. Räumliche Distanz signalisiert Respekt vor der Intimsphäre des älteren Patienten. Der Patient muss den Zeitpunkt bestimmen, diese Distanz teilweise aufzuheben. Sprechen Sie deutlich und laut mit ihm, aber nicht bevormundend. Es hilft nicht, laut oder streng zu sprechen, wenn das Problem des Gegenübers eine reduzierte Auffassung oder kognitive Defizite sind. Stellen Sie sich vor, Sie sprächen mit einem geschätzten älteren Mitglied Ihrer eigenen Familie wie Ihrer Großmutter – dann finden Sie das richtige Tempo und die nötige Empathie. Wenn Ihr Gegenüber Sie als Gesprächspartner auf Augenhöhe akzeptiert, wird er gerne Hilfe annehmen.

Im Routinebetrieb neigt man auch dazu, häufige Anweisungen und Erklärungen in einem aufgesetzten, floskelhaften Ton zu sprechen – jeder kennt das und mag diese unpersönliche, maskenhafte Art eigentlich nicht. Versuchen Sie, normal und authentisch zu bleiben. Das ist eine tolle Leistung in diesem Beruf, der täglich auf viele Menschen trifft und manchmal auch schwere Arbeit bedeutet. Viele Praxismitarbeiterinnen werden Meister darin. Beobachten Sie, wenn eine Kollegin ein Gespräch besonders gelungen führt und geben Sie ihr eine gute Rückmeldung. Merken Sie sich ihre „Tricks“ – so spornen Sie sich gegenseitig zu besonders angenehmen Patientenkontakten an.