

NIKOLAUS B. ENKELMANN · THOMAS RÜCKERL

Mit Vertrauen gewinnen

DIE KUNST DER POSITIVEN
GESPRÄCHSFÜHRUNG

 **WALHALLA**
FACHVERLAG

Schnellübersicht	Seite	
Vertrauen – die Kraft des Lebens	7	1
Motivation durch Erfolgs-Coaching	31	2
Keine Angst vor neuen Erfahrungen	59	3
Die Entdeckung der Intuition	81	4
Motivierende Kommunikation	113	5
Die Entwicklung des Bewusstseins	141	6
Nutzen Sie Ihre unbewussten Kräfte	159	7
Das Phänomen Vertrauen	187	8
Die 14 Grundgesetze der Lebensentfaltung [®]	221	9
Literaturhinweise	225	10
Stichwortverzeichnis	227	
<hr/>		
Arbeiten mit der Autosuggestion	46	2
Arbeiten mit den Erfolgs-Checklisten	52	3

Danke für das Vertrauen!

Dieses Buch ist in einem wunderbaren Klima von Teamwork und Vertrauen entstanden. Wir bedanken uns bei all den Menschen, die uns dabei geholfen haben. Zunächst gilt unser Dank Torsten Rückerl, der dieses Buch mit unermüdlichem Optimismus und enormer Kreativität redaktionell gestaltet hat.

Dann danken wir unseren großartigen Teams vom Institut Enkelmann in Königstein und von V.I.E.L Coaching + Training in Hamburg für die sympathische und zuverlässige Unterstützung.

Außerdem danken wir ganz besonders Ilka Techentin für die wertvolle Hilfe während der langen Nächte am Computer; Manfred und Elke Rückerl für die ganzheitliche Unterstützung und das freundliche Büromanagement. Henning und Corinna Müller für das gute Gefühl und die sympathische Zusammenarbeit; Ruth Hansen, Rolf Schnug, Heinrich und Ilse Mühlhan und Familie Greverath – herzlichen Dank, nicht nur für die wunderbaren Arbeitsbedingungen in der Elbchaussee, sondern auch für die angenehme Nachbarschaft.

Und nicht zuletzt möchten wir uns bei all jenen Menschen bedanken, die uns immer wieder darin bestätigen, dass es sich lohnt, dem Leben zu vertrauen, und die uns täglich aufs Neue dazu ermutigen, diesen Weg mit Herz auch in Zukunft zu beschreiten.

1 Das Geheimnis echter Lebensqualität

Das gesamte menschliche Leben wurzelt im gegenseitigen Vertrauen. Ohne Vertrauen kann unsere Welt nicht funktionieren. Vertrauen ist für die meisten Menschen so selbstverständlich, dass ihnen die Bedeutung von Vertrauen erst bewusst wird, wenn es abhanden gekommen ist. Bis hinein in den Alltag ist Vertrauen im Leben jedes Menschen allgegenwärtig. Wann haben Sie zum Beispiel das letzte Mal darüber nachgedacht, dass Autofahren eine potenziell lebensgefährliche Tätigkeit ist? Niemand würde sich in sein Auto setzen, wenn er nicht das Vertrauen hätte, heil am Ziel anzukommen. Im Straßenverkehr vertrauen Sie darauf, dass alle anderen Verkehrsteilnehmer die Straßenverkehrsordnung respektieren, dass sie vor einer roten Ampel zuverlässig anhalten und der Gegenverkehr – komme, was wolle – auf der linken Spur bleibt.

Ähnlich wie den Straßenverkehr können Sie viele andere Alltagssituationen danach überprüfen, welche Bedeutung Vertrauen hat. Sie werden feststellen, dass es in nahezu allen Lebensbereichen eine tragende Rolle spielt.

Beispiele:

- Beim Einkaufen im Supermarkt vertrauen Sie darauf, dass die angebotenen Waren einwandfrei sind und die Kassiererin die Preise richtig eintippt.
- Wenn Sie im Flugzeug sitzen, vertrauen Sie darauf, dass die komplizierte Technik tatsächlich funktioniert und die Piloten ihre Instrumente im Griff haben.
- Selbst wenn Sie nur einen Brief in den Briefkasten werfen, vertrauen Sie darauf, dass die Mitarbeiter der Post Ihren Brief korrekt behandeln und sicher zustellen.
- Beim Zahnarztbesuch vertrauen Sie darauf, dass der Arzt seine Kunst beherrscht, die Spritze wirkt und Sie keine Schmerzen haben – und dass nach der Behandlung alles in Ordnung ist.
- Jeden Abend, wenn Sie sich schlafen legen, vertrauen Sie darauf, dass Ihre Atmung und Ihr vegetatives Nervensystem während des Schlafes zuverlässig weiter funktionieren, und Sie am nächsten Morgen wohlbehalten aufwachen.

Kurzum – wenn Sie Ihren Alltag einer ausführlichen Prüfung unterziehen, werden Sie feststellen, dass Ihre gesamte Lebensführung im Vertrauen wurzelt. Das verleiht Ihnen sehr viel Sicherheit. Sie können Ihre Aufgaben frei von Zweifeln und Ängsten anpacken, große Herausforderungen annehmen und voller Mut und Taten-drang Ihr Leben meistern. Vertrauen verleiht Sicherheit und macht selbstsicher.

Generell ist Vertrauen die Grundlage für die positiven Gefühle, die Ihr Handeln leiten. Angenommen, Sie würden von einem Moment zum anderen all Ihr gewohntes Vertrauen verlieren – Sie würden innerhalb weniger Minuten eine emotionale Katastrophe erleben. All Ihre Gedanken und Gefühle wären schlagartig negativ. Sie würden verzweifeln, in Panik geraten oder einen akuten Nervenzusammenbruch erleiden. Sie würden sich ängstlich zurückziehen und sich nichts mehr zutrauen. Kurzum: Sie wären nicht mehr in der Lage, Ihr Leben aktiv zu leben.

Vertrauen braucht intelligente Kontrolle

Vertrauen wirkt meist unbewusst. Solange es vorhanden ist, fällt uns seine Anwesenheit nicht auf. Ähnlich wie bei der Gesundheit: Erst wenn wir das wertvolle Gut vermissen, bemerken wir ihren großen Wert und ihre Abwesenheit wird uns schmerzlich bewusst.

Für viele Vorgänge des täglichen Lebens reicht ein gewisses Maß von Mindestvertrauen, damit der Vorgang wie gewohnt vollzogen werden kann. Auch wenn Sie der Post nicht hundertprozentig vertrauen, sind Sie vermutlich doch bereit, die Mehrzahl Ihrer Postsendungen in den Briefkasten an der Ecke einzuwerfen. Für wirklich wichtige Schreiben jedoch gehen Sie auf das Postamt und nutzen die Möglichkeit des Einschreibens.

Die alte Volksweisheit „Vertrauen ist gut – Kontrolle ist besser!“ kennen wir alle – von klein auf wurde sie vielen von uns eingeimpft. Wir möchten sie umformulieren: „Vertrauen ist notwendig – intelligente Kontrolle ebenso!“ Kontrollierte Handlungen stärken unser Vertrauen. Allerdings sollte die Kontrolle angemessen sein und nicht übertrieben werden. Übertriebene Kontrolle kann entschlossenes, mutiges Handeln blockieren oder verhindern und sogar Misstrauen verursachen. Wer ständig kontrolliert, weil er unfähig ist, zu vertrauen, nervt seine Mitmenschen und beschneidet seine eigene

1

Lebensqualität. Ein positives Lebensgefühl kann sich nur im Vertrauen entwickeln. Misstrauen dagegen wurzelt in Angst und erzeugt negative Gedanken.

Richtig eingesetzt, kann das Prinzip der Kontrolle unser Vertrauen nachhaltig stärken. Vertrauen führt automatisch zu positivem Denken und letztlich zu einer erfolgreichen Lebensgestaltung.

Ihr Erkenntnisgewinn:

Je mehr sich Ihre Persönlichkeit entfaltet, desto kraftvoller wird die Wirkung Ihrer Kommunikation.

Um Ihr Vertrauen zu stärken und Ihre Angst vor dem „Unbekannten“, dem „Neuen“ zu reduzieren, müssen Sie Ihr Leben durch intelligentes Handeln positiv gestalten. Kontrollierte Handlungen bedeuten somit nicht das Gegenteil von Vertrauen – im angemessenen Rahmen bilden sie eine notwendige Voraussetzung, um dem eigenen Leben mit einem guten Gefühl vertrauen zu können.

Vertrauen fällt nicht vom Himmel

Mangelndes Vertrauen erfordert eine Energie-Investition: Entweder Sie entscheiden sich für intelligentes Handeln und ergreifen sinnvolle Maßnahmen für mehr Sicherheit oder Sie bezahlen durch inneren Stress und negative Gefühle. Deshalb entscheiden Sie sich! Beide Möglichkeiten kosten Energie.

Beispiel:

Sie vertrauen der modernen Flugzeug-Technik nicht hundertprozentig. Trotzdem sind Sie vielleicht bereit, sich für Ihre Urlaubsreise in den großen Blechvogel zu setzen – ganz einfach deshalb, weil Sie keinen besseren Weg kennen, schnell nach Mallorca zu gelangen.

Ihren Mangel an Vertrauen bezahlen Sie jedoch mit einem gewissen Unbehagen während des Fluges. Würden Sie dem Piloten und der Technik hundertprozentig vertrauen, könnten Sie den Flug voll genießen. Sie würden sich entspannen und daran erfreuen, welches Wunderwerk der menschlichen Schaf-

fenskraft Sie innerhalb von nur zwei Stunden auf die Tausende von Kilometern entfernte Sonneninsel bringt. Sie könnten die Freiheit über den Wolken spüren, Ihren Drink genießen und sich auf Ihren Urlaub freuen. Sie könnten bereits mit Ihrem Urlaub beginnen und schon während des Fluges positive Energie aufladen. So aber kostet Sie der Stress an Bord Energie.

Je größer der Mangel an Vertrauen, desto größer der Verlust an Lebensqualität. Falls Ihr Misstrauen in Technik und Piloten extrem stark ausgeprägt ist, würde man Sie als „Flug-Phobiker“ bezeichnen. In diesem Fall haben Sie drei Möglichkeiten: Entweder Sie verzichten auf Ihre Urlaubsreise nach Mallorca oder Sie muten Ihrem Organismus extremen Stress zu, indem Sie sich mit Schweißperlen auf der Stirn und einem Krampf im Magen zwingen, ins Flugzeug zu steigen. Oder Sie absolvieren ein psychologisches Training zur Heilung Ihrer Flugangst.

Ihr Erkenntnisgewinn:

Vertrauen fällt nicht einfach vom Himmel! Es ist das gefühlte Resultat Ihrer bisherigen Lebensführung.

Ihr Vertrauen kann nur wachsen, wenn Sie sich dem Risiko des Lebens stellen und zulassen, dass es Sie mit ermutigenden, positiven Erfahrungen versorgt. Vertrauen ist erlernbar! Es kostet Sie allerdings ein wenig Energie. Doch wie Sie im Beispiel erkennen konnten, ist die Alternative ebenfalls mit dem Verlust an Energie verbunden. Wir zeigen Ihnen praktische Wege, Ihr Vertrauen in Ihre eigene Lebensführung durch gezieltes Training zu stärken.

Trainieren Sie die Kunst des Vertrauens

Misstrauen kann unterschiedlich stark ausgeprägt sein. Falls sich Ihr Mangel an Vertrauen nur unterschwellig zeigt, sind Sie vermutlich bereit, in das Flugzeug zu steigen. Allerdings fliegen Sie mit Unbehagen und einem flauen Gefühl in der Magengegend. Ihr Mangel an

1

Vertrauen führt dazu, dass Sie den Beginn Ihrer Urlaubsreise nicht wirklich genießen können.

An diesem Alltagsbeispiel zeigt sich deutlich, warum wir die Qualität von echtem Vertrauen in unserem Leben so sehr brauchen: Jeder Mangel von Vertrauen erzeugt Stress! Die Angst verkompliziert Ihr Dasein, sie engt Ihr Denken ein und beschneidet Ihre Lebensqualität. Doch wie gesagt: Vertrauen fällt nicht einfach vom Himmel. Es muss erworben, aufgebaut und gepflegt werden – auch durch den Einsatz intelligenter Kontrolle.

Das Erzeugen und Erhalten von Vertrauen ist eine Kunst, die jeder Mensch Schritt für Schritt erlernen sollte. In diesem Buch möchten wir Ihnen einige wertvolle Leitlinien aufzeigen, wie Sie das kostbare Gut des Vertrauens in Ihrem Leben schnell gewinnen, fest verankern und nachhaltig verstärken können. Wir möchten Sie dazu motivieren, sich dafür zu entscheiden, ein Meister im Vertrauen zu werden! Erlernen Sie die Kunst des Vertrauens, zunächst im Umgang mit sich selbst, und dann immer mehr auch im Kontakt mit anderen Menschen.

Trainieren Sie, die Zeichen des Misstrauens frühzeitig zu erkennen! Lernen Sie, plötzlich aufflammende Angst als motivierenden Impuls für notwendige Veränderungen zu nutzen.

Jeder Mangel an Vertrauen kann behoben werden! Entweder durch äußere Maßnahmen, die mehr Sicherheit bewirken, indem sie das tatsächliche Risiko reduzieren, oder durch eine innere Veränderung, durch die Verschiebung Ihrer Wahrnehmung auf positive Aspekte der Wirklichkeit.

Wir möchten Sie ermutigen, die Kunst der Alchimisten zu erlernen, indem Sie sich darin trainieren, den Teufel der Angst Schritt für Schritt in gesundes Vertrauen zu verwandeln.

Vertrauen ist die Voraussetzung für eine positive Lebenseinstellung, die Grundlage jeder positiven Lebensphilosophie. Alle Religionen versprechen den Menschen einen Weg ins Glück – und fordern dafür das Vertrauen der Gläubigen in die jeweiligen religiösen Geisteshaltungen. Je stärker der Glaube, desto stärker das Vertrauen in die Religion. Glauben an Gott bedeutet, Vertrauen in das Leben zu entwickeln.

Selbst die Wissenschaft verlangt Vertrauen – in Messergebnisse, empirisch begründete Theorien und logische Schlussfolgerungen. Wissenschaftler glauben an die Gesetze der Natur. Alle Lebewesen auf diesem Planeten haben sich unter dem Einfluss der Naturgesetze entwickelt. Wir können die natürliche Dynamik eines Lebewesens nur verstehen, wenn wir seine wahre Natur respektieren.

Ihr Erkenntnisgewinn:

Jedes erfolgreiche System, das von Menschen geschaffen wurde, um sich in dieser Welt zu orientieren, um das eigene Handeln sinnvoll auszurichten und mit anderen Wesen positive Kontakte zu pflegen, muss im Einklang mit den Naturgesetzen stehen.

Die Psychologie des Vertrauens

Vertrauen ist ein psychisches Phänomen, das überwiegend in der Domäne des sogenannten „Unbewussten“ zu Hause ist. Sie können Vertrauen weder befehlen noch erkaufen. Die Entstehung von Vertrauen ist ein organischer Prozess, auf den das menschliche Bewusstsein nur zum Teil Einfluss hat. Vertrauen entwickelt sich tief im Herzen des Menschen.

Der Prozess seiner Entstehung ist ein außerordentlich sensibles Pflänzchen: Einerseits gibt es praktische Leitlinien für die Hege und Pflege, die wir Ihnen in diesem Buch vermitteln möchten, andererseits sind die Bedingungen für gesundes Wachstum von Mensch zu Mensch sehr unterschiedlich.

Die Vertrauensanalyse bewegt sich sowohl im Bereich der allgemeinen als auch der differenziellen Psychologie. Die allgemeine Psychologie versucht, die uns Menschen verbindenden Gemeinsamkeiten möglichst allgemeingültig zu beschreiben, während sich die differenzielle Psychologie mit den Unterschieden zwischen den Individuen beschäftigt.

Allgemeine Psychologie

Im Sinne der allgemeinen Psychologie betrachten wir die Fähigkeit, Vertrauen zu empfinden, als einen für jeden Menschen strukturell

1

ähnlichen Prozess, der durch evolutionsgeschichtliche Faktoren, die auch unsere heutige Psyche prägen, beeinflusst, behindert oder gestärkt wird. Deshalb können wir verbindliche Aussagen machen, die im Regelfall auf jeden Menschen zutreffen. So verlieren alle Menschen an Vertrauen, wenn sie belogen, betrogen oder verraten werden. Negative Erfahrungen strapazieren das menschliche Vertrauen, während positive Erlebnisse es stärken. Es gibt allgemeingültige Wirkungsmechanismen, die relativ zuverlässig beschrieben werden können.

Differenzielle Psychologie

Im Sinne der differenziellen Psychologie müssen wir das Phänomen des Vertrauens auch im Kontext der persönlichen Lerngeschichte des einzelnen Menschen betrachten. Hier gibt es keine allgemeingültigen Regeln – stattdessen zählen der Respekt vor der Einzigartigkeit jedes Menschen und die Fähigkeit, sich in andere Menschen hinein-zufühlen. Jeder Mensch wurde durch eine individuelle Lerngeschichte im Laufe seines Lebens geprägt. Unterschiedliche Personen brauchen unterschiedliche Umstände, um sich sicher zu fühlen und Vertrauen zu empfinden. Falls ein Mensch gelernt hat, sich mit Hunden gut zu verstehen, wird ihm die Anwesenheit von vielen Hunden ein positives Gefühl vermitteln, vermutlich fühlt er sich geschützt und gut bewacht. Dagegen würde diese Situation einen Menschen, der in seiner Kindheit von einem Hund gebissen wurde, nervös machen und sein Vertrauen negativ beeinträchtigen.

Ihr Erkenntnisgewinn:

Die beiden psychologischen Betrachtungsweisen – allgemeine und differenzielle Psychologie – sind wie zwei Geschwister, die als Yin und Yang ein ganzheitliches Erkenntnis-System bilden. Je mehr es Ihnen gelingt, die allgemeingültigen Prinzipien des „Mensch-Seins“ zu verstehen und mit Respekt sowohl auf sich selbst als auch auf andere zu übertragen, desto stärker können Sie sich und Ihre Mitmenschen im Zustand des Vertrauens verankern.

Verbünden Sie sich mit den unbewussten Kräften

1

In diesem Buch berichten wir im Sinne der differenziellen Psychologie von unserer persönlichen Lebenserfahrung, angereichert mit den wissenschaftlichen Erkenntnissen der allgemeinen Psychologie. Metaphorisch gesprochen, vermitteln wir Ihnen eine erprobte und allgemeingültige „Gebrauchsanweisung“ zur Gewinnung von Vertrauen. Gleichzeitig werden wir Sie immer wieder darauf hinweisen, dass Menschen Individuen sind und somit einzigartig. Obwohl wir Ihnen ein psychologisches Erfolgssystem vermitteln, das in fast allen Situationen des täglichen Lebens hilfreich sein kann, wollen wir den „Mythos“ des Vertrauens nicht „entzaubern“. Im Gegenteil – wir wollen Sie dafür begeistern, immer tiefer in die Magie des Vertrauens einzutauchen.

Unser Erfolgssystem ist ein nützliches Modell, um sich in dieser magischen Welt zu orientieren. Doch wie jedes andere Modell auch reduziert es die Wirklichkeit auf einige Wirkungsfaktoren.

Die Kunst, Vertrauen zu gewinnen, erfordert nicht nur psychologisches Training, sondern auch einen grundsätzlichen Respekt vor der Einzigartigkeit jedes Menschen.

Im Sinne der allgemeinen Psychologie werden wir Ihnen einige wertvolle Leitlinien vorstellen, die Sie in jedem Fall beherzigen sollten, um Ihr eigenes Vertrauen zu stärken und das Vertrauen anderer zu gewinnen.

Zunächst ist es wichtig, die Funktion des Unbewussten bei der Entstehung des Vertrauens zu erkennen. Der Mensch kann nur zu einem geringen Grad bewusst beeinflussen, wie sehr er in einer bestimmten Situation vertraut oder aber von den Gefühlen der Angst erfasst wird. Wenn es so einfach wäre, negative Gefühle abzuschütteln und Vertrauen zu gewinnen, könnten Sie in dieser Minute beschließen, Ihr Leben ab sofort erheblich zu erleichtern, indem Sie in Zukunft all Ihre Aufgaben voller Vertrauen in Angriff nehmen. Doch so einfach ist es nicht.

Natürlich hat Ihre bewusste Entscheidung für den Erwerb von Vertrauen einen gewissen Einfluss auf Ihre Fähigkeit, Vertrauen zu empfinden, insbesondere wenn Sie sich für ein wirkungsvolles Trainingsprogramm entscheiden. Doch auch in diesem Fall ist es mit der bloßen Entscheidung nicht getan. Sie müssen sich im Alltag

1

immer wieder motivieren, die Übungen Ihres Trainings tatsächlich durchzuführen. Wenn ein Mensch beschließt, seine Angst in Vertrauen zu verwandeln, ist das grundsätzlich ein guter Entschluss. Allerdings bedeutet der Entschluss allein noch nicht, dass dieses große Vorhaben tatsächlich gelingt.

Beispiel:

Im Fall einer Flug-Phobie reicht der Entschluss, diese abzulegen, alleine nicht aus. Sie müssen Ihre Angst behandeln und trainieren, sich während der Flugsimulation mehr und mehr zu entspannen. So beginnen Sie, positive Erfahrungen mit dem Fliegen zu sammeln. Nur wenn Sie sich Ihrer Angst stellen, hat Ihr Unbewusstes eine Chance, Vertrauen in das Fliegen zu entwickeln.

Ihr Erkenntnisgewinn:

Die Natur des Vertrauens liegt im Unbewussten begründet. Wenn Sie nachhaltig Vertrauen gewinnen wollen, müssen Sie die Natur des Unbewussten verstehen, respektieren und sich mit den unbewussten Kräften im Menschen verbünden.

Damit Vertrauen wachsen kann, braucht es positive Erfahrungen. Deshalb haben wir für Sie ein Trainingsprogramm konzipiert, das geeignet ist, alle zum Vertrauen notwendigen Fähigkeiten Schritt für Schritt zu erwerben.

Vertrauen braucht ein emotionales Fundament

Besitzt Ihr Vertrauen ein starkes Fundament, eine gesunde Basis, kann es durch nichts erschüttert werden. Wenn Vertrauen jedoch lediglich als bloße Absichtserklärung oder als intellektuelles Konzept existiert und nicht durch echte Erfahrung getragen wird, kann es schnell in sich zusammenfallen. Sobald Druck entsteht und Schmerzen, Frustration oder Angst auslöst, wird das Unbewusste darauf bestehen, sich zu schützen. Es wird innerlich aufrüsten, die biologische Abwehr einschalten, Adrenalin ausschütten, Spannung erzeugen.

gen, Misstrauen empfinden und feindselig reagieren. Vertrauen fällt wirklich nicht vom Himmel – es muss auf intelligente Weise mit emotionaler Investition entwickelt und aufgebaut werden.

Metaphorisch gesprochen, ist das Unbewusste der „Wächter des Vertrauens“. Es achtet sehr genau darauf, ob die aktuelle Situation es erlaubt, voller Vertrauen angenehm zu entspannen oder ob notwendig ist, durch eine zusätzliche Energie-Investition für erhöhte Sicherheit zu sorgen. Misstrauen verlangt Schutz! Misstrauen kostet, sowohl psychologisch als auch biologisch betrachtet, ein gewisses Maß von „Extra-Energie“.

Der menschliche Organismus ist jedoch – wie jedes andere Lebewesen auch – ein „Energiesparsystem“. Wann immer es möglich erscheint, Energie zu sparen, wird der unbewusste Organismus versuchen, das Misstrauen zu reduzieren und sich zu entspannen.

Ihr Erkenntnisgewinn:

Vertrauen ist der natürliche Zustand jedes gesunden Menschen. Misstrauen hingegen ist eine emotionale Notfallreaktion, die keinesfalls chronisch werden sollte. Chronisches Misstrauen bedeutet Verlust von Lebensqualität, Mangel an Leistungsfähigkeit und Gefahr von Krankheit. Misstrauen erfordert Veränderung!

Vertrauen und die Fähigkeit, mit Menschen umzugehen

Wann immer Ihnen Misstrauen begegnet, sollten Sie sich fragen, welche Maßnahmen geeignet sind, um wieder ins Vertrauen zu finden. Dabei spielt die Fähigkeit, mit Menschen zu kommunizieren, eine große Rolle.

Der britisch-kanadische Wissenschaftsautor Malcolm Gladwell stellte zum Beispiel das Phänomen des Vertrauensverhältnisses zwischen Arzt und Patienten in seinem Bestseller „Blink“ als Ergebnis der Art und Weise vor, wie Ärzte mit ihren Patienten kommunizieren. „Die Frage, ob ein Chirurg wegen eines Operationsfehlers verklagt wird oder nicht, hat nichts damit zu tun, ob ihm tatsächlich ein medizinischer Fehler unterläuft“, hat er nach einer intensiven Analyse von Patientendaten ermittelt. Danach seien es gerade die gut ausgebil-

1

deten Fachärzte, die häufig verklagt würden, während andere, die viele Fehler machen, sich nie vor Gericht verantworten müssten. Gleichzeitig stellte er fest, dass die überwiegende Mehrzahl der Patienten, die einen Behandlungsfehler erleiden, den Fall nicht zur Anzeige bringt. Patienten verklagen laut Gladwell demnach ihren Arzt nicht etwa, weil sie durch schlampige Behandlung zu Schaden kommen. Sie verklagen ihren Arzt, weil sie durch schlampige Behandlung zu Schaden kommen – und wegen der Art und Weise, wie sie auf einer menschlichen Ebene von ihrem Arzt behandelt werden.

Die Rechtsanwältin Alke Burkin etwa erzählte Gladwell von Patienten, die ihren Arzt verklagt haben, weil sie sich von ihm nicht ausreichend wahrgenommen fühlten. „Patienten verklagen niemanden, den sie gut leiden können“, sagte die Anwältin. Noch nie habe ein Patient zu ihr gesagt: „Ich finde diesen Arzt sehr sympathisch und ich tue es wirklich ungern, aber ich möchte ihn auf Schmerzensgeld verklagen.“ Burkin berichtete von einer Klientin, deren Brustkrebs erst entdeckt worden war, nachdem sich schon Metastasen gebildet hatten. Sie wollte ihre Internistin für die verspätete Diagnose verklagen. Zwar war die Fehldiagnose eindeutig die Schuld des Radiologen. Trotzdem war die Klientin entschlossen, die Internistin zu verklagen, weil diese sich nie die Zeit genommen habe, sich mit ihr zu unterhalten und sie nach ihren Symptomen zu befragen.

Die Medizinsoziologin Wendy Levinson hat Hunderte von Gesprächen zwischen Chirurgen und ihren Patienten aufgezeichnet. Ungefähr die Hälfte der Ärzte aus der untersuchten Gruppe war nie verklagt worden, die andere Hälfte hatte mindestens zweimal vor Gericht gestanden. Allein aufgrund der Videoaufnahmen konnte Levinson klare Unterscheidungsmerkmale zwischen diesen beiden Gruppen herausarbeiten. Die Chirurgen, die noch nie verklagt worden waren, nahmen sich durchschnittlich drei Minuten mehr Zeit für ihre Patienten (18,3 statt 15 Minuten). Sie gaben den Patienten mehr Orientierungshilfen, indem sie zum Beispiel sagten: „Ich untersuche Sie zuerst, und dann sprechen wir über das Problem“ oder „Wir nehmen uns später Zeit für Ihre Fragen.“ Damit bekamen die Patienten ein Gefühl dafür, was bei ihrem Besuch passieren würde und wann sie ihre Fragen stellen konnten. Diese Gruppe der Ärzte zeichnete sich durch aktives Zuhören aus und ermunterte die Patienten, mehr zu erzählen. Außerdem lachten sie während des Gesprächs eher oder machten humorvolle Bemerkungen. Bezeich-

nenderweise gaben sie ihren Patienten auch nicht mehr Details als die andere Gruppe und klärten sie nicht besser über ihren Gesundheitszustand oder die Medikation auf. Der Unterschied bestand allein im Umgang mit ihren Patienten.

Ihr Erkenntnisgewinn:

Patienten, die ihrem Arzt absolut vertrauen, werden ihn niemals verklagen – auch wenn er nachweislich einen Fehler begangen hat. Der Erfolg im Beruf ist sicherlich auch abhängig von der fachlichen Qualifikation – allerdings lediglich zu 35 Prozent. Zu 65 Prozent ist jeder Erfolg von der Fähigkeit abhängig, mit Menschen umzugehen, mit ihnen zu kommunizieren – von der Fähigkeit, Menschen zu motivieren.

Entdecken Sie die kreative Kraft Ihres Unterbewusstseins!

Um sich mit dem Unbewussten zu verbünden, müssen Sie lernen, wahre Bedürfnisse zu respektieren. Damit Ihr Unbewusstes Ihnen wirklich vertrauen kann, müssen alle Ziele, die Sie anstreben, in Ihren wahren Bedürfnissen wurzeln. Nur wenn Sie Ihre Ziele aus vollem Herzen erreichen wollen, wird Ihr Unbewusstes seine ganze kreative Kraft zur Verfügung stellen. So entwickeln Sie einen starken Glauben an den Erfolg. Ihre Taten sind beseelt von Zuversicht und Vertrauen.

Auf diese Weise beflügelt, können Sie in der Kommunikation mit anderen Menschen einen wahrhaft charismatischen Effekt erzeugen. Wenn Sie dabei zugleich die Bedürfnisse Ihrer Gesprächspartner respektieren und für deren Befriedigung sorgen, sind Sie auf dem besten Weg, die viel gerühmten „Synergie-Effekte“ hervorzurufen. Sie schaffen eine wesentliche Voraussetzung für ein attraktives Gewinner-Gewinner-Modell. Dieses sogenannte „Win-Win-Prinzip“ bildet die notwendige positive Basis für eine vertrauensvolle Zusammenarbeit. Nur wenn alle Beteiligten daran glauben, dass ihre Interessen angemessen berücksichtigt werden, können sie sich voll für die gemeinsamen Ziele engagieren.