

## Ein Ansporn: Schwierige Leute

Wer kennt sie nicht, die „schwierigen Leute“ im sozialen Umfeld, die einem auch bei eigener bester Laune den Tag mit Nörgelei, Provokanz oder Ignoranz verderben können? Noch schlimmer und unerträglicher immer dann, wenn man selbst nicht so ganz gut drauf ist. Bei Bekannten, Freunden und Zugehörigen kann man dann schon mal einfach versuchen, ihnen aus dem Weg zu gehen. Nicht zu machen ist das für die meisten Menschen im beruflichen Umfeld.

Ganz und gar unmöglich ist ein Ausweichen in der ärztlichen Praxis, wo unterschiedliche Typen von schwierigen Patienten regelmäßig auftauchen, mit deren physisch-gesundheitlichen (und psychischen) Problemen sich die Ärztin oder der Arzt in beiderseitigem Interesse auseinandersetzen muss. Rechtzeitig seine eigene Strategie zu entwickeln, kann helfen, die Lage in der gesamten Praxiskommunikation zu entspannen und den Umgang mit Besserwissern, Vielrednern und Kritikern mehr oder weniger souverän zu gestalten. Wie man das mit verbalen und nonverbalen Kommunikationstechniken angehen kann, schildert Ihnen Dr. med. Birgit Hickey in der Rubrik Praxis-Update.

Ob sich solche konfliktlösenden Strategien im Umgang mit Patienten oder aber auch im Umgang des Praxisteam miteinander durchsetzen lassen, hängt nicht unerheblich von der „Führungsqualitäten“ des Praxisinhabers ab. Auch zu diesem Thema können wir Ihnen in dieser Ausgabe von „der niedergelassene arzt“ einen Beitrag anbieten: Ab Seite 47 (Rubrik Praxis-Update) gibt Ihnen Nadja van Uelft Tipps, wie Sie sich als erfolgreiche Führungskraft positionieren können.

Apropos Führungskraft: Zum ersten Mal seit 41 Jahren hat es mit Dr. Klaus Reinhardt erstmals wieder ein niedergelassener Arzt an die Spitze der Bundesärztekammer (BÄK) geschafft. Dementsprechend groß war die Freude im Lager der niedergelassenen Ärzte. Dr. Dirk Heinrich, Bundesvorsitzender des NAV-Virchow-Bundes, sprach von einem „historischen



Moment“. Als Vizepräsidentinnen wurden Dr. Heidrun Gitter und Dr. Ellen Lundershausen gewählt, die explizit als Team gemeinsam mit Reinhardt angetreten waren. Die Kombination aus einem niedergelassenen Hausarzt, einer niedergelassenen Fachärztin und einer Klinikärztin, die allesamt noch in der Patientenversorgung tätig sind, soll zukünftig für breiten Konsens innerhalb der Ärzteschaft sorgen und politischen Forderungen damit wieder mehr Nachdruck verleihen. Mehr dazu in der Rubrik Politik auf Seite 32. Hinweisen möchte ich Sie auch auf die Beiträge zu den beiden großen Kongressen DGK (S. 106) und DGIM (S. 112) im Medizinteil dieser Ausgabe.

Und zum Schluss ein summa summarum von Albert Schweitzer zu den Themen Team, Kommunikation und „Leadership“: „Ein Beispiel zu geben ist nicht die wichtigste Art, wie man andere beeinflusst. Es ist die einzige.“ In diesem Sinne, Ihnen nur gute und von „schwierigen Leuten“ freie Tage wünscht Ihnen

Ihre

*A. Schweitzer*