

Bildung findet bereits vor der Schulzeit statt

Positive wie negative Vorbilder prägen
Erwartungen und Normen ganzer Berufsgruppen

Sich regelmäßig hinterfragen und realistische
Ziele setzen

Bonuskapitel A

Patientengespräche vor der Ausbildung

Das Umfeld, vor allem die Eltern, sind die ersten unwillkürlichen Vorbilder eines jeden Menschen. Die Vorbildfunktion als eher unbewusste Form der Bildung prägt das allgemeine Weltbild, das das spezifische Berufsbild vom Behandler einschließt: Schon als Kind ist man Patient. Und auch im Laufe des Lebens gerät man immer wieder in den (in-)direkten Kontakt mit Heilberuflern, die den Umgang mit Patienten vorleben. Aus den eigenen sowie den über die Medien und Mitmenschen gewonnenen Eindrücken formt sich allmählich das Verständnis der Rollenbilder »Behandler« und »Patient«. Dieses gibt vor, was »angemessen«, »normal« oder eben »unpassend« ist.

In diesem Kapitel werden Sie nachdrücklich daran erinnert, dass *nicht* jedes Vorbild *nacheifernswert* ist oder zumindest nicht sein sollte. Hinterfragen Sie sich und andere daher hin und wieder. Machen Sie sich zudem bewusst, welche Eigenschaften Sie erstrebenswert finden und welche Sie davon auch tatsächlich ausleben. Denn auch Sie sind Vorbild: Ihre Patientengespräche beeinflussen die neuen Generationen von angehenden Heilberuflern.

Vorbilder damals, Vorbilder heute

Die Vorstellungen davon, was erstrebenswert ist, entspringen eigenen oder gesellschaftlichen Rollenvorbildern.



Als »Rollenvorbilder« bezeichnet man Personen, an denen man sich vor allem als Kind orientiert. (Un-)bewusst versucht man, gewisse Eigenarten, wie Denk- und Verhaltensweisen, dieser Personen zu übernehmen. **Darunter**

- ✓ beeindruckende Errungenschaften wie Bildungsabschlüsse oder Rekorde im Sport
- ✓ besondere Fähigkeiten wie Musikalität, Schnelligkeit oder taktisches Geschick
- ✓ erstrebenswerte Wesenszüge wie Durchhaltevermögen, Geduld oder Mut
- ✓ teure Anschaffungen
- ✓ oder auch äußere Merkmale vom Kleidungsstil bis hin zum Lächeln

Da ein einzelnes Vorbild nicht alles Erstrebenswerte verkörpert, hat man meist mehrere gleichzeitig. In den seltensten Fällen beabsichtigt jemand, seine Idole *vollkommen* nachzuahmen oder gar ihren Platz einzunehmen – das würde vielmehr an Besessenheit grenzen.

Zum Vorbild erziehen

Aufgrund ihrer positiven Auswirkung auf die Persönlichkeitsentwicklung wird neben »Disziplin« sowie »Positive Verstärkung« mittlerweile die »Vorbildfunktion« in der amerikanischen Schulausbildung explizit als eigenes Fach gefördert. In Deutschland ist ihr Stellenwert noch nicht so hoch bemessen.

Vorbilder *müssen nicht* zwingend reale Menschen, sondern können genauso erdachte Charaktere aus Filmen oder Romanen sein. Manche davon überzeugen nur vereinzelte Personen, andere wiederum ganze Gruppen. Viele der Gruppenvorbilder stehen in direkter Wechselwirkung zum Zeitgeist. Wie Sie in Tabelle A.1 sehen, verändern sie sich mit den Normen innerhalb der Gesellschaft und formen diese zugleich.

Gruppenvorbild	Epoche A	Epoche B	Epoche C
Bild der attraktiven Frau	Kurvig	Dünn	Sportlich
Bild des angemessenen Mannes	Stark, indem er keine Gefühle zeigt	Stark, indem er Gefühle zeigt	Zeigt gewisse Gefühle, unterdrückt andere
Stil von Patientengesprächen	Ausschließlich sachlich, zweckmäßig	Einfühlsamer, persönlicher	Ausgeglichen persönlich wie sachlich

Tabelle A.1: Gruppenvorbilder je nach Zeitgeist

Ein Beispiel: Während die folgsame, gehorsame, vom Prinzen gerettete Cinderella noch im 20. Jahrhundert als ein Vorzeigemodell der ansehnlichen Frau galt, dienen Disneys emanzipierte, selbstbestimmte Eiskönigin Elsa sowie andere ähnliche, moderne Charaktere heute als Gruppenvorbilder für junge Menschen.

Vorbilder sucht man sich nicht immer aus

Vorbilder leben vor, wie man sich selbst zu verhalten hat. Das formt im hohen Maße die Vorstellungen auch *ganzer Berufsgruppen*, wie beispielsweise die Rollen »Behandler« und »Patient« gesehen und letztlich auch gelebt werden. Dennoch hat jeder Mensch eigene, zum Teil *willkürliche* Vorlieben und Wertvorstellungen. Allein deswegen ist es nahezu unmöglich, jemandem ein Vorbild aufzuzwingen. Wie wird jemand denn dann zum Vorbild? In der Regel sind die Eltern die ersten natürlichen Vorbilder. Von ihnen lernt man Grundlegendes, wie Bewegungen und Sprache, gewisse Eigenarten, Sitten und Werte. Vorübergehend geben sie auch gewisse Vorbilder vor.



Wie zahlreiche soziale sowie psychologische Studien offenlegen, ist die Auswirkung (früh-) kindlicher Erfahrungen auf die Persönlichkeitsentwicklung keineswegs zu unterschätzen: Als Kind erlernte Verhaltensmuster lassen sich selbst im Erwachsenenalter nur schwerfällig abgewöhnen. Ähnlich ist es mit versäumten Erfahrungen beziehungsweise nicht erlernten Fähigkeiten und Verhaltensweisen – auch diese können sich Erwachsene eher selten nachträglich aneignen.

Da man im Laufe des Lebens fortlaufend neuen, prägenden Menschen begegnet, verändert sich die eigene Persönlichkeit schrittweise. Kam der Einfluss anfangs ausschließlich aus dem familiären Umfeld, sucht man sich nach und nach seine eigenen Umfelder.



Obwohl »Vorbild« ein positiv konnotierter Begriff ist, können sie auch negative Eindrücke hinterlassen. Trotz eigentlich abschreckender Erfahrungen sind Kinder, die (in-)direkt Gewalt in der Familie erlebten, vergleichsweise stärker gefährdet, als Erwachsene ebenfalls gewalttätig zu handeln. Leider neigen Menschen dazu, Verhaltensweisen nachzuahmen, die ihnen und anderen schaden.

Wie Sie sehen, sucht man sich *weder* jedes einzelne Vorbild gezielt aus *noch* sind sie alle durchweg nacheifernswert.

»Wenn ich mal groß bin, möchte ich Arzt werden«

Aus welchem Grund wird man Behandler? Was hat Sie bewegt, einen Heilberuf auszuüben? Tatsächlich sind die Beweggründe, insbesondere ein Medizinstudium anzufangen, sehr vielfältig:

- ✓ Beeindruckende Berichte in (sozialen) Medien
- ✓ Die Motivation, Menschen helfen oder gar retten zu wollen
- ✓ Eigene positiv inspirierende Erfahrungen mit Behandlern

- ✓ Ein Abitur mit Notendurchschnitt 1,0 und keinen weiteren Grund
- ✓ Eindrucksvolle Charaktere in Filmen und Serien
- ✓ Einfluss durch Verwandte, um deren Erwartungen gerecht zu werden beziehungsweise die berufliche Nachfolge anzutreten
- ✓ Hohes Interesse an gesellschaftlichem Ansehen und/oder finanziellem Wohlstand
- ✓ Hohes Interesse an der Wissenschaft selbst

Ungeachtet des Anlasses für die Berufswahl begegnet jeder Gesundheitsdienstleister noch *vor* seiner Ausbildung anderen Behandlern, die seine Einstellung zur Arbeit und dem Umgang mit Patienten formen.

»Role Model«, zu Deutsch »Vorbild« oder »Rollenmodell«

In den 1950er-Jahren untersuchte der Soziologe Robert King Merton die Motivation von Medizinstudenten an der Columbia University. Im Zuge seiner Forschung beschäftigte er sich mit den verschiedenen gesellschaftlichen Erwartungen, die an Mediziner gerichtet werden und inwiefern diese das Berufsbild vorgeben. Wie in fast allen Berufen nimmt die Gesellschaft auch heute noch großen Einfluss darauf, wie Heilberufler arbeiten und entsprechend ihre Patientengespräche verlaufen. So entscheidet und handelt man in der *Rolle des Professionellen* (bestenfalls) aus sachlicheren Beweggründen als im Privatleben. Warum? Weil man sich der Verantwortung bewusst ist und es üblicherweise auch nicht anders von seinen Vorbildern kennt.

Es ist nicht einfach, ein Vorbild zu sein

Sind Behandler gute Vorbilder für Gesundheit? »Jein«. Dem Patienten Anweisungen und Empfehlungen zum gesunden Lebensstil auszusprechen, ist *nur dann* wirklich positiv vorbildlich, wenn man sich selbst daran hält. Ist das nicht der Fall, macht man sich samt seiner Behandlungsmaßnahmen unglaublich, woraufhin der Patient sie vernachlässigen wird – eine unbeliebte Tatsache.



Die Gesellschaft verlangt Heilberuflern viel ab: Im Privatleben sollen sie keinen Alkohol trinken und nicht rauchen. Hingegen viel Sport treiben sowie ein ausgeglichenes, achtsames Beziehungs- und Sexualleben führen. Schnell vergisst man, dass auch Behandler »nur Menschen« sind. Sie sind weder besser noch schlechter als der Rest der Bevölkerung. Jeder von ihnen hat das Recht, sein Privatleben nach eigenen Vorstellungen zu gestalten, ohne jemandem Rechenschaft dafür schuldig zu bleiben. Trotzdem bleibt die Glaubwürdigkeit des Behandlers eine wichtige Voraussetzung dafür, seinen Patienten (nachhaltig) beeinflussen zu können.

Aus verschiedenen Erhebungen geht hervor, dass insbesondere Mediziner vergleichsweise stark für *Substanzabhängigkeiten* und -missbräuche gefährdet sind. Gleichzeitig fürchten sie, von Patienten als inkompetent angesehen zu werden, sobald sie vermeintliche Schwächen zeigen. Um dem scheinbar perfekten Berufsbild gerecht zu werden, verschweigen sie ihre Probleme und behandeln sich vorerst selbst.



Oftmals richtet das Überspielen von Problemen immensen Schaden an: *Die Wahrnehmung eines überbelasteten Menschen ist eingeschränkt.* Ungeachtet seiner Ausbildung übersieht er so die Anzeichen der eigenen (Sucht-)Erkrankung. Dadurch bahnt sich ein vorerst ungesehener, aber keineswegs zu unterschätzender Teufelskreis an. Dieser schadet neben dem Betroffenen sowie seinem privaten Umfeld ebenso beruflichen Kontakten. Je nach Schweregrad der (Sucht-)Erkrankung verlaufen Patientengespräche wegen der beeinträchtigten Zurechnungsfähigkeit des Behandlers immer grenzwertiger: Zum einen kann er keine angemessene Versorgung des Patienten gewährleisten. Zum anderen wird sich sein Zustand herumsprechen und entsprechend seinen Ruf schädigen. In solchen Fällen sollte er sich selbst in die Rolle des Patienten begeben und sich vorrangig seiner eigenen Gesundheit widmen, bevor er die Verantwortung für die Gesundheit anderer Hilfebedürftiger übernimmt.

Sich als Behandler den eigenen Belastungen gewissenhaft zu stellen und sie bestenfalls zu überwinden, lohnt sich – sowohl für die Gesundheit als auch die Rolle als Gesundheitsberuflicher. Denn was ist greifbarer, überzeugender und vorbildlicher, als aus echter eigener Erfahrung über die Verläufe und Erfolge von Behandlungen zu sprechen? *Sie kennen es selbst:* Auch Sie sind oft erst dann überzeugt, wenn jemand glaubhaft vermitteln kann, ein Problem selbst überwunden zu haben, als nur Tipps wiederzugeben, die er irgendwo gehört oder gelesen hat. Einen unwilligen Patienten zu unangenehmen Behandlungsmaßnahmen zu bewegen, gelingt demnach weitaus leichter, wenn Sie eigene Erlebnisse teilen, anstatt ausschließlich Leitlinien oder Statistiken runterzubeten.

Die Vorbildfunktion als Teil der Behandlung

Lösen Sie im Patienten Gefühle wie Bewunderung und/oder Sympathie aus, tragen Sie positiv zum Behandlungsverlauf bei – ähnlich wie mit einem *Placebo-Effekt*. In Ihrer glaubhaften Vorbildfunktion als Behandler stecken aber noch weitere wertvolle Vorteile für Ihre Arzt-Patienten-Beziehung (siehe Abbildung A.1).

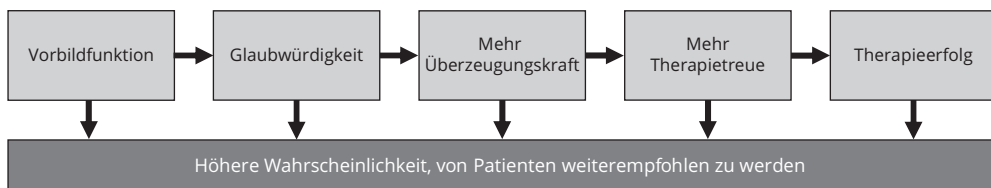


Abbildung A.1: Vorteile der Vorbildfunktion des Behandlers

»Ich verstehe Sie, ich habe das Gleiche schon hinter mir.« Die eigenen Erfahrungen mit dem Patienten zu teilen, über das einfache Verständnis für den Patienten hinaus, baut mehr als nur Glaubwürdigkeit auf. Vielmehr motivieren Sie ihn, die Behandlung anzunehmen und gewissenhaft durchzuziehen.



Mit positiven Aussagen schaffen Sie Zuversicht: »Das Mittel wird Ihnen sicher helfen!« Als spannender Teil der Medizinforschung, genauer der der Neurowissenschaften, sollten Sie den Placebo-Effekt nicht belächeln. Eine Untersuchung am Universitätsklinikum Essen erwies, dass der Patient Glückshormone ausschüttet, wenn er an die Therapie glaubt. So können auch Schmerzen deutlich gelindert werden. Positive Erwartungen zu schaffen, gehört somit zu einer erfolgreichen Behandlung.

Natürlich dürfen Sie *nicht wahllos* mit hoffnungsweckenden Aussagen um sich werfen. Manchmal reicht es, Patienten eine nicht zwingend notwendige, aber dennoch für sie beruhigende Untersuchung zu ermöglichen. Und manchmal reicht auch schon ein freundlich zugewandtes Gespräch, um einzelne Probleme zu lösen. Sie machen sich selbst zum Heilmittel. Das nennt man dann nicht mehr »Placebo-Effekt«, sondern »Meaning Response«, was so viel bedeutet, als dass Sie sich ernsthaft auf die Anliegen Ihrer Besucher einlassen.

Manchmal zu viel, manchmal zu wenig

»Das am allerhäufigsten verwendete Heilmittel ist der Arzt selbst. Doch leider gab es für dieses hochwichtige Medikament noch keinerlei Pharmakologie. In keinem Lehrbuch steht etwas über die Dosierung, in welcher der Arzt sich selbst verschreiben soll.« (Michael Balint, Psychoanalytiker)

Es ist Vorsicht geboten: *Bleiben Sie authentisch*. Denn stellen sich Ihre Worte nachweislich als unwahr heraus, schaden Sie sowohl dem Kranken als auch sich selbst. Seien Sie sich stets dieser Verantwortung bewusst. Wägen Sie also genau ab, in welchen Patientengesprächen sich eine »Meaning Response« oder ein »Placebo-Effekt« als förderlich erweisen könnte und wann nicht.

Positive Erfahrungen prägen das Berufsbild

Erfahrungsberichte beweisen, wie groß der Einfluss ist, den Behandler auf kommende Generationen von Heilberuflern ausüben.

Ein Rollenvorbild des Autors

Als junger Patient war mir nicht direkt bewusst, wie außergewöhnlich der Umgang meines ehemaligen Hausarztes mit seinen Patienten war. Je mehr Erfahrungen ich mit anderen Medizинern sammelte und als ich schließlich selbst mit Patienten arbeitete, fiel mir immer deutlicher auf, wie sehr ich seine Einstellung schätzte und teilte: Egal, wie spontan meine Besuche in der Praxis waren oder welches Anliegen ich hatte, er vermittelte mir *nie* ansatzweise das Gefühl von Desinteresse oder Zeitdruck. *Im Gegenteil:* Er hörte aufmerksam zu. Woher ich das weiß? Er stellte Rückfragen – falls es der Moment erforderte, durchaus auch kritische. So wollte er Probleme ausschließen, die mir nicht ganz bewusst waren oder die ich nicht von mir aus ansprechen wollte. Dabei bezog er sich auch auf vergangene Patientengespräche, um sich einen Überblick über den Verlauf zu verschaffen. Von anderen Patienten weiß ich, dass er sich ähnlich einfühlsam auf sie einließ. Auch wenn die Anlässe für meine Arztbesuche nie schöne waren, wurden die Patientengespräche selbst dennoch zu bereichernden Erfahrungen. Deshalb bin ich dankbar, dass mich mein ehemaliger Hausarzt nicht nur gut behandelte, sondern auch mein Berufsbild von Behandlern maßgeblich gestaltete.

Patientenanliegen ernst zu nehmen und sich spontan auf besondere Herausforderungen sowie Notfälle *kompromissbereit* einzulassen, nimmt mehr Zeit in Anspruch als der Behandlungsstil mancher Kollegen. Dadurch kommt es schon mal zu Verzögerungen. Doch die meisten Patienten werten diese als positives Zeichen für die Anpassungsfähigkeit und Bemühungen des Behandlers, anstatt sie auf schlechtes Zeitmanagement zurückzuführen.



Sollten Sie sich aufmerksam auf Ihre Patienten einlassen wollen, gleichzeitig aber um die längeren Wartezeiten sorgen, dann empfehle ich Ihnen Folgendes: Wenden Sie sich *rechtzeitig* kurz an einen Mitarbeiter, dass er die Wartenden über die Verzögerungen aufklärt. Lassen Sie eine Entschuldigung ausrichten und stellen Sie zur Wahl, ob die Patienten weiterhin warten oder lieber zu einer anderen Zeit wiederkommen möchten.

Trotz hoch motivierten Einsatzes kann es nicht immer gelingen, jedes Problem auf Anhieb zu lösen. Allein Ihre Einsatzbereitschaft trägt aber schon stark zum Wohlbefinden von Patienten bei.

Negative Erfahrungen prägen das Berufsbild ebenso

Nicht alle Vorbilder sind nacheifernswert, manche sollten sogar abschrecken.



Sie sind 25 Jahre alt, haben mal wieder zwei Nächte in Folge keinen Schlaf finden können und gehen nun wegen dieser massiven, regelmäßigen Schlafstörungen zum Hausarzt. Der ist aber gerade im Urlaub, weswegen sein Kollege in der Gemeinschaftspraxis das Patientengespräch übernimmt. Doch entgegen Ihrer Erwartung verläuft dieses ganz anders, als Sie es gewohnt sind: Anstatt Ihnen die Möglichkeit zu geben, die Hintergründe der Schlafstörungen zu besprechen, unterbricht er Sie mitten im ersten Satz: »Ja und, was soll man da machen? Sie sind nicht mehr jung, Sie gehen auch auf die 30 zu.« Von der schroffen Art überrumpelt schweigen Sie für einen Moment, gehen in sich und entschließen sich dennoch, nach Behandlungsmöglichkeiten zu fragen. Die Antwort des Stellvertreters: »70 Prozent aller Deutschen haben Schlafstörungen und leben auch damit.« Damit beendet er das Patientengespräch in unter drei Minuten, kassiert von der Krankenversicherung und Sie verlassen die Praxis *ohne Behandlung, ohne Ratschlag*.

Jedes Patientengespräch festigt grundlegende Erwartungen, die Patienten und damit auch neue Generationen von Behandlern an Berufsbilder von Gesundheitsversorgern richten. Wird ihnen vorgelebt, es sei »normal«, »in Ordnung« oder »nicht der Rede wert«, sich als Behandler abweisend und rücksichtslos zu verhalten, ist die Gefahr groß, dass sie später als Praktizierende ähnlich handeln – ganz nach ihren Vorbildern. Diese negativen Eindrücke sammeln junge Menschen von Behandlern im Gesundheitswesen:

- ✗ Behandler dürfen Patienten jederzeit (grob) unterbrechen.
- ✗ Behandler entscheiden über den Verlauf sowie Ausgang von Patientengesprächen.
- ✗ Behandler müssen Patienten weder ernst nehmen noch behandeln.



Behandler, die ihr Gewissen und Reue leicht ausblenden können, brauchen sich nicht über negative Bewertungen oder Vorurteile zu wundern. Leider werden dadurch aber auch unbeteiligte Berufsgenossen in Mitleidenschaft gezogen.

Jeder hat mal einen schlechten Tag – *auch Vorbilder*. Steht man unter Druck, wird man unaufmerksamer, ungeduldiger, unvorsichtiger und überschreitet manchmal Grenzen. Da Sie als Heilberufler aber vergleichsweise viel Verantwortung für andere tragen, sollten Sie solche Anzeichen *früh erkennen* oder sich *darauf hinweisen lassen*. Gönnen Sie sich etwas Ruhe, bevor Sie sich durch den übrigen Arbeitstag kämpfen und dabei den Mitmenschen vor den Kopf stoßen. Nur so verhindern Sie, etwas zu sagen oder zu tun, was Sie hinterher vermutlich bereuen.

Vom Vorbild lernen, dann zum Vorbild werden

Vorbilder wechseln von Zeit zu Zeit. Haben sie ihren Zweck erfüllt, hat man sie bereits eingeholt, vielleicht sogar überflügelt oder werden sie aus unbestimmten Gründen irrelevant, löst man sie mit den nächsten ab.



Über den kurzen Selbsttest in Tabelle A.2 verschaffen Sie sich einen aktuellen Überblick darüber, was Sie als vorbildlich für Ihren Beruf anerkennen. Kreuzen Sie die entsprechenden Punkte einfach an.

Fachliches	Soziales	Wirtschaftliches
<input type="checkbox"/> Fächerübergreifender Blick	<input type="checkbox"/> Aufmerksam, geduldig, humorvoll, verständnisvoll	<input type="checkbox"/> Gesellschaftliches Ansehen
<input type="checkbox"/> Genaues, sorgfältiges Arbeiten	<input type="checkbox"/> Beziehung aufbauen	<input type="checkbox"/> Hohe Einnahmen
<input type="checkbox"/> Großes, aktualisiertes Wissen	<input type="checkbox"/> Bodenständig, nahbar sein	<input type="checkbox"/> Kooperationen
<input type="checkbox"/> Großer Wortschatz für sowohl Fachtermini als auch Umgangssprache	<input type="checkbox"/> Gelassen mit Kritik und Problemen umgehen	<input type="checkbox"/> Mitarbeiter einbinden, fördern
<input type="checkbox"/> Lernbereitschaft	<input type="checkbox"/> Gut zuhören und gut reden können	<input type="checkbox"/> Soziale Medien und weitere Öffentlichkeitsarbeit
<input type="checkbox"/> Offenheit für Zukünftiges	<input type="checkbox"/> Klare Abgrenzung zum privaten Kontakt mit Patienten	<input type="checkbox"/> Viel Patientenzulauf
<input type="checkbox"/> Sicherheit in Theorie und Praxis	<input type="checkbox"/> Teamfähigkeit	<input type="checkbox"/> Werbung
		<input type="checkbox"/> Wenig Aufwand
		<input type="checkbox"/> Gutes Zeitmanagement

Tabelle A.2: Selbsttest – Eigenschaften und Fähigkeiten von Vorbildern

Vergleichen Sie nun, inwieweit die von Ihnen ausgewählten Punkte auf Sie und Ihre Arbeit schon zutreffen. Anschließend benennen Sie Gründe dafür, warum Ihnen gewisse Punkte wichtig sind, weshalb Ihnen manche davon gelingen und andere wiederum nicht. Überlegen Sie abschließend, wie Sie Ihrer Vorstellung vom Vorbild gerecht werden können.

In vielerlei Hinsicht ist es sinnvoll, sich *vor* als auch *während* der beruflichen Laufbahn mit inspirierenden Menschen zu umgeben, statt sich allein auf die allgemeine Ausbildung zu verlassen. Nicht nur Ihre Patientengespräche, Ihre gesamte Arbeit wird von der Erfahrung sowie dem Können Ihrer Vorbilder profitieren.



Um sich selbst nicht zu enttäuschen, dafür aber sein tatsächliches Potenzial zu nutzen, ist es aus psychologischer Sicht sinnvoll, sich nicht mit Fremdvorbildern zu messen. Anstatt ihnen also verbissen nachzueifern, stellen Sie sich vor, *wer* beziehungsweise *wie* Sie in der Zukunft sein möchten. Ihr Zukunfts-Ich nehmen Sie als Vorlage für Ihre Entwicklung. Denn so setzen Sie sich greifbarere Ziele und vermeiden, durch die schnelle Erkenntnis ernüchtert zu werden, nicht dem fremden Vorbild zu entsprechen.

Achten Sie darauf, *authentisch* zu bleiben. Seien Sie *empfänglich* für konstruktive Rückmeldungen und trauen Sie sich, sich auszuprobieren. Mit guten Absichten haben Sie nichts zu verlieren.
