



## Diagnose: Stress; Verursacher: Unbekannt

Was wäre, wenn Du in einer Praxis mit mehreren Ärzten in Behandlung bist, Du aber den Namen des Dich behandelnden Arztes nicht erfährst?

- Du wüsstest nicht, an wen Du Dich bei Rückfragen wenden kannst.
- Solltest Du eine Behandlung in einem anderen Fachgebiet benötigen, könnte dieser Experte keine Rücksprache mit seiner/seinem Kollegin/Kollegen halten.
- Wenn Du einen Schaden durch ein Dir verschriebenes Medikament erlitten hättest, kannst Du niemand konkret zur Rechenschaft und zur Verantwortung ziehen.

Würden Deine Probleme durch die „digitale Patientenakte“ gelöst? Sicher nicht!

Was im Bereich der Medizin gottseidank meist noch Zukunft ist (auch schon ausgehebelt bei Corona), hat sich bei Firmen oder Behörden aller Art etabliert und wird weiter ausgebaut, wenn wir uns nicht wehren:

- Brauchst Du eine Auskunft von einem Amt, erwartet Dich immer häufiger zunächst ein digitaler Ansprechpartner am Telefon. Wenn Du Glück hast, kommst Du nach einem längeren Aufenthalt in der Warteschleife auf die nächste Ebene, wo man Dich auffordert, Dich zu „identifizieren“. Nein, nicht der Angerufene muss sich identifizieren! Und von Dir braucht man keinen Namen, sondern nur noch Zahlen. Hast Du Dich identifiziert, wird Dir von einer digitalen Stimme erklärt, was Du jetzt alles online erledigen kannst, wenn Du eingeloggt bist. Hast Du das Glück, jetzt doch noch an einen persönlichen Ansprechpartner vermittelt zu werden, erfährst Du oft wiederum keine Lösung Deines persönlichen Problems, denn diese Mitarbeiter sind auch dafür gar nicht geschult und vertragen dann „Loggen Sie sich ein oder stellen Sie Ihre Anfrage schriftlich...“
- Bekommst Du Post von einem Unternehmen, steht dort immer häufiger kein Name mehr als Absender, sondern „Ihr Team Musterfirma“. Wer steckt hinter „Deine Kundenbetreuung“, die Dir oft durch die Anrede in der Du-Form suggeriert, dass Du hier einen „vertrauensvollen“ Kontakt hast, einen „Freund“, der Dir weiterhelfen kann?

### Die Wahrheit ist:

**Wo keine menschliche Person mehr ist, fehlen auch Empathie und Verantwortungsbewusstsein. Man kann jegliche negative Botschaft gewissenlos vermitteln, ohne persönliche Konsequenzen befürchten zu müssen. Ist ein Kontakt anonym, ist „Niemand“ verantwortlich für den Inhalt der Kommunikation und deren Konsequenzen. Je mehr man den persönlichen Kontakt erschwert, umso geringer ist das „Risiko“ von Beschwerden, Widerspruch und Reklamationen und das dahinter steckende System kann weiter unbehindert seine Ziele verfolgen.**

Kommunikation von Mensch zu Mensch ist ein menschliches Grundbedürfnis. Ideal von Angesicht zu Angesicht, wo sich Menschen persönlich zu einem Gespräch treffen. Ist sie nicht möglich, ist der Mensch am anderen Ende allein gelassen, was zunächst Stress verursacht, der dann zu Aggressivität wird, weil Versuche, gehört zu werden, ins Leere laufen, bis das Ganze schließlich in Hilflosigkeit und Resignation endet.

Hier schließt sich der Kreis zu Deiner Gesundheit. Es ist durch die Forschung belegt, dass genau die vorab genannten Faktoren Gift für Dein Immunsystem sind.

Das kannst Du tun?

- Unterstütze Unternehmen, bei denen noch echte Menschen mit Namen mit Dir kommunizieren. Empfehle sie weiter.
- Stimme mit Deinem Geldbeutel ab (nur das wird scheinbar in der heutigen Zeit noch „verstanden“). Wenn möglich, wechsle zu Firmen, die das Wort „Dienst-Leistung von Menschen für Menschen“ noch im ursprünglichen Sinn verstehen.
- Sei selbst als Person geschäftlich und privat sichtbar und ansprechbar. Wenn Du Deine Handlungen mit Deinem Gewissen vereinbaren kannst, gibt es keinen Grund, Dich zu verstecken. Leiste Deinen Dienst als Mensch für Menschen, indem Du das, was einen Menschen auszeichnet – Einfühlungsvermögen, Gewissenhaftigkeit und Liebe – in Deinem Alltag lebst und damit für andere Vorbild bist.

Dr. phil. & HP Cornelia Renate Gottwald, Dein Ganzheitlicher Gesundheitscoach seit 2006  
Von Eichendorff Ring 10 a, 84405 Dorfen, Tel. 08081-9158, [www.best-in-balance.de](http://www.best-in-balance.de)

