

16. Februar 2006

# Worüber Patienten gerne reden

## In der Arzt-Patient-Kommunikation entscheiden typische Verhaltensmuster über Erfolg oder Misserfolg

„Je mehr es ein Arzt schafft, seinen Patienten das Gefühl zu vermitteln, sie seien einzigartig und interessant, umso stärker wird die im Sprechzimmer verbrachte Zeit von ihnen empfunden, als intensiver und damit subjektiv länger“, ist Viktoria Hausegger, Marketingspezialistin in Wien, überzeugt.

Warum schaffen es einige Ärzte, Patienten in einem Zweiminutengespräch zu begeistern und ihnen das Gefühl zu vermitteln, sie hätten alle Zeit der Welt? Nichts scheint den Patienten zu drängen, er kann alles fragen, was er nur möchte. „Hingegen verlassen Patienten bei anderen Ärzten selbst

nach langen Sitzungen von 30 Minuten und mehr eher unbefriedigt das Sprechzimmer“, so Hausegger.

Der Unterschied liegt in der bewusst oder unbewusst angewendeten Erkenntnis, dass der Mittelpunkt der Welt für jeden Menschen er selbst ist. Aus dieser Perspektive erlebt er sein Gegenüber allerdings wesentlich intensiver, wenn er selbst redet, als wenn er überwiegend zuhören muss. Eine alte Weisheit zeigt laut Hausegger den richtigen Weg auf: „Ein Klatschmaul ist, wer mit dir über ANDERE redet. Ein Langweiler ist, wer mit dir über SICH

selbst redet. Und ein glänzender Gesprächspartner ist, wer mit dir über DICH selbst redet.“

### Ein Mund und zwei Ohren: Mehr zuhören als reden

„Je mehr man es schafft, seinen Patienten das Gefühl zu vermitteln, sie seien einzigartig und interessant, um so stärker wird die mit dem Arzt verbrachte Zeit von ihnen empfunden – als intensiver und damit subjektiv länger“, ist Hausegger überzeugt. Dies lässt sich eigentlich ganz einfach erreichen: Mit weniger reden und mehr fragen. „Die Bedienungsanleitung zu diesem erfolgversprechenden Kommunikationsverhalten steht jedem Menschen ins Gesicht geschrieben“, sagt die Marketingspezialistin. „Man hat nur einen Mund, aber zwei Ohren. Das sollte bedeuten, doppelt so viel zuzuhören wie selbst zu reden.“

Zuhören allein genügt aber meist nicht, ausschlaggebend ist die Aufmerksamkeit. „Der Arzt sollte den Patienten ausreden lassen, nicht unterbrechen oder ins Wort fallen“, rät Hausegger. Andernfalls würde die sich steigernde Hektik schließlich zur Tor-

schlusspanik und dem oft damit verbundenen Redefluss führen. Notizen unterstreichen die Bedeutung des Gesagten.

Vor den eigenen Antworten sollten möglichst (Denk-)Pausen eingelegt werden, also nicht wie aus der Pistole geschossen antworten, bevor die Frage fertig gestellt wurde, sondern bewusst einen Sekundenbruchteil verharren. „Dieses Verhalten unterstreicht das Selbstwertgefühl des Patienten“, betont Hausegger. „Er hat nun eine anscheinend wichtige Frage gestellt, die es wert ist, bewusst darüber nachzudenken.“ Außerdem ermögliche eine Denkpause das Vorbringen weiterer Einwände und helfe, eine bessere Antwort zu überlegen.

### Wer keinen Zeitdruck spürt, kommt schneller zur Sache

Die Sorge, dass ein derartiges Verhalten zu endlosen Verbalergüssen von Patienten führen müsse, teilt Hausegger nicht – ganz im Gegenteil: „Hat ein Patient den Eindruck, er stehe nicht unter Zeitdruck, kommt er entspannter und damit schneller auf den Punkt.“

Viel Zeit benötigen dagegen jene Gespräche, in denen der Patient meint, sich behaupten zu müssen und möglichst viel loswerden will, weil die Zeit so knapp ist. Dieses Verhalten ist meist unabhängig davon, wie viel Zeit der Arzt dafür aufwendet, dem Patienten aufzuzeigen, was er zu tun und zu lassen hat. „Kommt ein Patient nicht genügend zum Zug, wird er das Gespräch als unbefriedigend empfinden“, meint Hausegger.

### Teilnahmslosigkeit kann Dauerredner stoppen

Die beste Methode, einen Dauerredner zu stoppen, ist nicht, dagegen zu reden, sondern teilnahmslos zu schweigen. Andere Reaktionen des Gegenübers animieren dazu, den Wortschwall noch weiter zu verstärken.

Auf die Fragen eines Patienten sollte ruhig und klar geantwortet werden. Mit weniger Worten kann treffender argumentiert werden. „Auf diese Weise werden“, ist Hausegger überzeugt, „eine bessere Verständnisquote bei den Patienten, mehr Qualität und eine spürbare Zeitersparnis erzielt.“

MD ■



Dr. Viktoria Hausegger  
mehr.wert. für Ärzte und  
Apotheker. Tel. 0664/460-16-35  
www.mehrwertmarketing.at

>>> Zuhören allein genügt meist nicht, ausschlaggebend ist die Aufmerksamkeit. Der Arzt sollte Patienten ausreden lassen und ihnen nicht ins Wort fallen. <<<

## KOOPERATIONSBÖRSE



► Sind Sie als Arzt an der Mitarbeit in einer Praxisgemeinschaft interessiert? Oder fehlt in Ihrer Ordination ein Vertreter eines bestimmten Faches als Praxispartner? Wir veröffentlichen Ihre Anzeige(n) kostenlos in bis zu zehn aufeinander folgenden Ausgaben.

Kontakt und nähere Informationen unter 0664/144-98-94 oder michael@dihlmann.at

### WIEN

► Neu renovierte Ordinationsräumlichkeiten in zentraler Lage (nahe Friedensbrücke) stundenweise zu vermieten. Auch qualifizierte komplementärmedizinische Mitarbeit in Praxis für Allgemeinmedizin möglich. Tel. 0664/302 43 85.

► Suche für komplett adaptiertes 500 qm großes Therapiezentrum (Kassenpraxis Allgemeinmedizin vorhanden) in zentraler Wiener Lage Ärzte für physikalische Medizin, chinesische und indische Medizin sowie qualifizierte Therapeuten. Tel. 0699/113-94-023.

► Privatordination für Augenfacharzt in Ordinationsgemeinschaft im 1. Bezirk zu vergeben. Tel. 0699/141-02-252.

► Neu adaptierte Ordinationsräumlichkeiten im 19. Bezirk, ca. 70 qm mit Gartenblick, stunden- oder tageweise günstig zu vermieten. Netter zusätzlicher Behandlungsraum mit Massagetisch.

PC-Mitbenutzung (Ärzteprogramm) möglich. Tel. 01/368-34-14 oder 0699/1946 29 22.

► Allgemeinmediziner ohne Kassen, 4. Bezirk, bietet Kollegen(in) Mitbenutzung eleganter, neu renovierter Ordinationsräume. U1-Taubstummen-gasse, Lift, Hofruhelage. Tel. 01/505-24-05.

► Großer, schöner Praxisraum in Gemeinschaftspraxis (Homöopathie, Akupunktur, Psychotherapie) im 3. Bezirk in Wien tageweise zu vermieten. Tel. 0699/170-262-62.

► Neurodiagnostisches Institut im 7. Wiener Gemeindebezirk sucht FA/FÄ für Neurologie für selbstständige NLG/EMG-Untersuchungen auf Werksvertragsbasis. Tel. 0664/1449894.

► LIFE BALANCE – das 1. Zentrum für Ganzheitsmedizin im Norden Wiens – vermietet Räumlichkeiten (20 bzw. 35 m<sup>2</sup>). All-inklusive-Service (auch tageweise), Parkplätze, Garten-Ruhelage, behindertengerecht. Tel. 0650/292-88-88.

► Neu adaptierte Ordinationsräumlichkeiten im 19. Bezirk, Nähe Rudolfinerhaus und Sanatorium Döbling, stunden- oder tageweise zu vermieten. 0664/308-61-22.

► Wahlärztin für Allgemeinmedizin, Homöopathie, bietet Ordinationsmitbenutzung im 2. Bezirk, Nähe Augarten, Hofruhelage, alle Vormittage, 1 Nachmittag, vorzugsweise Komplementärmedizin, Psychotherapie. Tel. 0699/102-38-679.

► Kleine, frisch renovierte Ordination im 9. Bezirk in unmittelbarer Nähe zu AKH, Privatklinik und

Goldenem Kreuz, eventuell auch tageweise, zu vermieten. Tel. 0650/490-99-02.

► Arzt für Allgemeinmedizin sucht Vertretungsmöglichkeit in Wien und Umgebung. Tel. 0664/144-98-94.

► Orthopädische Kassenpraxis im Zentrum von Wien sucht einen Arzt mit ius practicandi und Ausbildung in Akupunktur. Tel. 0664/144-98-94.

### NIEDERÖSTERREICH

► Neu adaptierte Ordinationsräumlichkeiten in Gänserndorf, zentral gelegen, behinderten- und rollstuhlgerecht, tageweise zu vermieten. Anfragen unter 0676/748-76-13.

► Partner(in) für Mitbenutzung einer Wahlarzt-Ordination im Zentrum von Wiener Neustadt gesucht. Tel. 0664/131-89-51.

► Ordinationsräume im Zentrum von Wiener Neustadt, 134 qm, bisher für Physikalische Therapie verwendet, zu vermieten. Erweiterung um 60 qm möglich. Tel. 0664/131-89-51.

### OBERÖSTERREICH

► Facharzt für Orthopädie, derzeit alle Kassen, sucht Nachfolger oder Partner für Gemeinschaftspraxis (Kassenstelle wird nicht nachbesetzt), Linz-Zentrum, 180 qm, Lift, neu eingerichtet, Untersuchungsräume, Therapiekabinen. Auch für Unfallchirurgen, Neurologen, Schmerztherapeuten u.a. geeignet. Tel. 0650/203-88-83.

► Niedergelassener Allgemeinmediziner mit räumlich und gerätetüchtig gut ausgestatteter

Ordination bietet Praxisgemeinschaft mit Facharzt für Gynäkologie für Wahlarztstätigkeit am Nachmittag in Uttendorf (zwischen Mattighofen und Braunau). Geringe Investitionskosten, hohe Patientenfrequenz zu erwarten durch Fachärztemangel. Anfrage unter Tel. 07724/32-92.

► Mattighofen: Partner für Mitbenutzung in Wahlarztordination (FA für Urologie) gesucht. Zentrale Lage, ca. 100 qm Nutzfläche, beste Infrastruktur. Tel. 07742/6777 oder 0664/312-07-60.

► Nachfolger für gynäkologische Wahlarztpraxis in Weyer/OÖ gesucht. Tel. 0676/424-35-66.

### TIROL

► Lehrpraxis für Allgemeinmedizin in Innsbruck-Land bietet Praxisvertretungsmöglichkeit (am Nachmittag) für Kollegen mit ius practicandi mit Einschulung und Vorbereitung auf selbstständigen Praxisbetrieb. Anfragen bitte per Fax an 05232/821-72.

► Neue Praxisräumlichkeiten im Telfer Ärztheaus zur tage- und stundenweisen Vermietung anzubieten. Ergometrieplatz zur eventuellen Mitbenutzung vorhanden. Einzugsgebiet von Imst inkl. Ötztal bis Innsbruck. Anfragen unter Tel. 0699/127 35 154.

### SALZBURG

► Repräsentative Ordinationsräumlichkeiten in neu errichtetem Ambulatorium in Salzburg Stadt tage- oder stundenweise zu vermieten. Verkehrsgünstige Lage (Autobahnauffahrt Nord). Parkplätze inkl. Behindertenparkplatz direkt vor der Tür, ebenerdiger Zugang, behinderten- und

rollstuhlgerechte Ausstattung. Kontakt unter e-mail: kardiologie@sbg.at oder Tel. 0662/451-900.

► Biete Kooperations- bzw. Mietmöglichkeit nach individueller Vereinbarung (stunden- bis tageweise) in neu gebauter Zweitordination für Allgemeinmedizin im Zentralraum des Oberpinzgau (Stuhlfelden–Mittersill–Hollersbach). Kontakt unter Tel. 0664/200-50-96 oder e-Mail: sturmpeter@alpinarzt.at

### STEIERMARK

► Internist/in für Kooperation mit internistischer Kassenpraxis und vorsorgemedizinischem Institut in Graz und Graz-Umgebung gesucht. Teilzeit möglich, eigene Wahlarztstätigkeit erwünscht, Räumlichkeiten und Equipment vorhanden. email: dr.mandak@aon.at oder Tel. 0676/526-99-19.

### ÖSTERREICHWEIT

► Philips MRI-Gerät 0,5 T auf dem technischen Stand von 2002 inkl. HF-Kabine und Trockenlaserprinter Kodak als Einzel- oder Zusatzgerät an Institut oder Spital zu vermieten. Gegebenenfalls auch Bildung einer Praxisgemeinschaft Orthopädie und/oder Chirurgie. Kontakt unter Tel. 0669/116-73-262 oder dr.moser@orthodoc-gmbh.de

► Suche für ein bis zwei Tage pro Woche Räume in Ärztheaus, Allgemein-, Orthopädie- oder HNO-Praxis für neurologische Diagnostik und Therapie bei Schwindel und Kopfschmerzen als Wahlarzt; gern enge Kooperation. Tel. +49/8536/919-795.