

Gesprächskultur mit Augenmaß

Auch für die verbale Kommunikation in der Praxis sollten Zielsetzungen formuliert werden

Belanglos unterhalten oder zielbewusst kommunizieren? Im Ordinationsalltag kommen unterschiedliche Gesprächssituationen vor. Treten Konflikte auf, lässt sich mit professioneller Praxiskommunikation meist das Schlimmste verhindern.

Ziellos „plaudern“ darf und sollte man in erster Linie mit Freunden und Partnern. „Natürlich schadet es auch nicht, sich mit Patienten oder Helferinnen einmal belanglos zu unterhalten“, meint Viktoria Hausegger, Spezialistin für Ärztemarketing in Wien. „Insbesondere in einem guten, spannungslosen Verhältnis wird das die Situation noch angenehmer gestalten.“ Sobald jedoch Konflikte auftreten oder man etwas „zu verkaufen“ hat, heißt es: aufgepasst! Spätestens dann muss sich nämlich die Kommunikation klar auf ein Ziel zu bewegen.

Recht behalten oder nicht?

Leider wird laut Hausegger gerade in diesen Situationen viel falsch gemacht. Oft wird zu wenig unterschieden zwischen professioneller Praxiskommunikation und dem Gespräch zwischen Bekannten. „Bei der zielorientierten Praxiskommunikation kommt es zum Beispiel nicht darauf an, Recht zu behalten“, betont Hausegger. „Selbst wenn man sich im Recht wähnt oder auch wirklich Recht hat, sollte das – solange es eben geht – hintan gestellt werden.“

Nicht Recht behalten und damit den Patienten behalten, muss das oberste Gebot sein. In Konflikt- oder Überzeugungssituationen kommt es in erster Linie darauf an, das Gespräch zu gewinnen, das wichtigste aller Ziele zu erreichen. Dieses lautet, viele Patienten zu haben, die gerne wiederkommen und möglichst vielen

anderen von dem positiven Praxiserlebnis berichten.

Die natürlichste und daher leichteste Reaktion im Konfliktfall mit Patienten oder Helferinnen ist, sich gehen lassen, meckern, wütend werden, zurückschlagen, beleidigt sein, schmollen – was immer an Emotionen durchschlägt. „Das jedoch richtet häufig einen mehr oder weniger großen Schaden an“, warnt Hausegger.

Kern der Beschwerde erfassen

Viel besser sei es, zunächst richtig durchzuatmen und gelassen zu bleiben. Dann könne man umso leichter dem aufgebrachten Patienten helfen, selbst wieder Ruhe zu gewinnen und anschließend zum Kern der Beschwerde vordringen.

„Wer eine Beschwerde hat, ist meist wütend. Das bedeutet, dass Stresshormone seinen Körper in Alarmbereitschaft versetzt haben“, so Hausegger. In dieser Phase dürfe keinesfalls ein Streitgespräch entstehen. „Selbst wenn man das Streitgespräch gewinnt, hat man den Patienten wahrscheinlich

>> In Konfliktsituationen kommt es beim Gespräch in erster Linie darauf an, das wichtigste aller Ziele zu erreichen: Viele Patienten zu haben, die gern wiederkommen. <<



trotzdem verloren“, gibt Hausegger zu bedenken. „Und damit hat man einen weiteren Negativ-Empfeher am Markt.“

Mit einigen Formulierungen lassen sich aufgebrachte Gesprächspartner meist beruhigen. „Man sollte sich immer entschuldigen und sich für den Hinweis bedanken“, rät Hausegger. Der Gesprächspartner sollte auch das Gefühl haben, dass man aufmerksam und wohlwollend hinhört. Dazu gehört, ihn nicht zu unterbrechen. Langsames Sprechen und gedämpfte Stimme tragen ebenso zur Entschärfung der Situation bei wie den Patienten in einen ruhigen Bereich zu bitten, weit weg von den anderen Patienten.

Hausegger empfiehlt des weite-

ren, sich gemeinsam mit dem Gesprächspartner hinzusetzen – das beruhigt immer. Getränke anzubieten, stimmt meist freundlich. „Wer seinen Gesprächspartner mit Namen anredet“, so Hausegger, „zeigt ihm seine Wertschätzung.“ Mitschreiben signalisiere Wichtigkeit und zwingt den Gesprächspartner automatisch zur Wahrheit. Natürlich sollte vorher gefragt werden, „ob man das auch darf“, rät Hausegger. „Der Gesprächspartner sollte sein Anliegen auch ruhig wiederholen.“

Vereinbarungen einhalten

Einen Schuldigen zu suchen, macht meist keinen Sinn. Vielmehr sollte nach der Ursache des Problems geforscht und dann eine konkrete Lösung vorgeschlagen werden. „Diesbezüglich sollte man auch den Gesprächspartner fragen“, meint Hausegger, „und schließlich die getroffenen Vereinbarungen einhalten.“

Beim Gespräch mit Patienten und Assistentinnen sollte immer an die erste Regel der Praxiskommunikation gedacht werden: Bewusst und zielorientiert zu kommunizieren. „Andernfalls schafft man selbst oft erst Schwierigkeiten, die viel Mühe und Ärger mit sich bringen.“



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