

Vorsicht vor Kommunikationskillern!

Kriterien für die zufrieden stellende Gestaltung des Arzt-Patienten-Gesprächs.

EINER DER WICHTIGSTEN Maßstäbe, anhand derer Patienten eine Praxis beurteilen, ist der Kommunikationsstil. Diese Tatsache wird allerdings in den wenigsten Praxen berücksichtigt. Versetzen Sie sich in die Lage Ihrer Patienten: Achten Sie bewusst auf die Sprachgewohnheiten in Ihrer Praxis – wie wirken sie auf die Betroffenen? Ist es dem Patienten überhaupt möglich, Ihren Ausführungen zu folgen? Sprechen Sie seine Sprache oder muss er sich mit medizinischen Fachausdrücken herumschlagen, statt patientengerechte Information zu erhalten? Fachausdrücke, die der Patient nicht versteht, verunsichern, machen Angst und führen oft zu einer unnötigen Spannung.

WAS TUN MIT SCHWIERIGEN PATIENTEN?

Vermeiden Sie Formulierungen, die die Würde des Patienten verletzen könnten. Ein autoritärer Gesprächsstil, Vorwürfe, Kritik oder sogar Befehle sind fehl am Platz. Zeigen Sie Verständnis und Wertschätzung, auch wenn es sich um sehr schwierige Patienten handelt. Streichen Sie autoritäre Aussagen komplett aus dem eigenen Sprachschatz und dem der Mitarbeiter Ihrer Praxis. Das bedeutet nicht, sich entsprechend abgrenzen oder – wenn nötig – „nein“ sagen zu können. Es kommt ganz einfach auf die Wortwahl an: Beispielsweise statt „das geht heute nicht“: „Kein Problem – ab Dienstag jederzeit“. Bei Missverständnissen erreichen Sie mit „Da habe ich mich missverständlich ausgedrückt“ eher Verständnis als mit den Worten „Da haben Sie mich falsch verstanden“.

SPRACHLICHE ALTERNATIVEN SUCHEN

Suchen Sie sprachliche Alternativen, trainieren Sie gemeinsam mit Ihrem Team. Achten Sie auch auf Seminarangebote zu diesem Thema. Es lohnt sich mehrfach, denn eine Weiterentwicklung in Sachen Kommunikation ist schließlich nicht nur förderlich für den Erfolg einer Praxis, sondern schafft auch mehr Lebensqualität. Selbst eine Beschwerde kann als

Chance zur Patientenbindung genutzt werden. Auch wenn Ihre ärztliche Dienstleistung, der Service Ihrer Praxis von noch so außerordentlicher Qualität sind, selbst wenn Sie oder Ihre Mitarbeiter noch so gewissenhaft arbeiten, wird es vorkommen, dass einmal etwas „nicht stimmt oder passt“. Wo Menschen arbeiten, passieren auch Fehler, treten Missverständnisse auf.

Einer Beschwerde sollte sofort der Beigeschmack einer „Katastrophe“ genommen werden. Handeln Sie und Ihre Mitarbeiter professionell und geschickt, können Sie eine Kritik sogar zur Patientenbindung nützen. Nehmen Sie den Patienten ernst und zeigen Sie Interesse – auch wenn es unmittelbar schwer fällt. Beziehen Sie die Kritik nur auf die „Sache“ und erlauben Sie sich selbst wie dem kritisierenden Patienten, das Gesicht zu wahren. Schließen Sie das Gespräch mit einem positiv formulierten Lösungsangebot ab.

BEI KONFLIKTEN AUF DEN PATIENTEN EINGEHEN

Gerade in Konfliktsituationen sollten Sie und Ihr Team auf die Meinung des Patienten eingehen. Verharmlosen Sie Beschwerden des Patienten nicht, gehen Sie anerkennend und dankend auf seine Meinung ein. Zeigen Sie unbedingt Verständnis für die Situation des Patienten, selbst bei Kritik.

Ein freundlicher Umgangston gehört heute zu einer modernen, patientenorientierten Praxis, so wie die medizinische Ausstattung. Achten Sie darauf, dass Sie den Patienten nicht vor den Kopf stoßen. Bleiben Sie sachlich und absolut kooperativ. So hinterlassen Sie auch als Adressant von Beschwerden einen guten Eindruck.

VIKTORIA HAUSEGGER
mehr.wert.
für ärzte und apotheker
marketing, das gezielt bewegt
Tel. 0664/460 16 35
office@mehrwertmarketing.at
www.mehrwertmarketing.at

