

Tonfall gut – alles gut!

Über Sprache und Umgangston in der ärztlichen Praxis

FÜR DIE LANGFRISTIGE wirtschaftliche Sicherung einer Arztpraxis ist die Form der Gesprächsführung mit Patienten und Mitarbeitern eines der wesentlichen Kriterien. Die Bedeutung der Kommunikation allgemein ist in der heutigen Zeit so hoch wie nie zuvor. Und die Sprache wiederum ist eines der wichtigsten Kommunikationsmittel, speziell in Arztpraxen. In diesem Sinne ist es nicht unerheblich, wie viel Augenmerk Sie dem Thema „Sprache“ in Ihrer Ordination widmen. Eine Ihrer Hauptaufgaben als Arzt ist die Führung professioneller Gespräche. Solche Gespräche führen Sie sowohl mit Kollegen als auch mit Ihren Mitarbeitern und – vor allem – mit Ihren Patienten.

Die gesamte Zeit, in der Sie pro Tag professionelle Gespräche führen, beträgt an die 6 Stunden. Das sind rund 25 Prozent Ihrer täglichen Lebenszeit. In diesem Zusammenhang sollten Sie es sich bewusst machen, dass sprachliche Leistungen mindestens die gleiche Erfolgswirkung haben wie fachliche, gerade weil dem Patienten das sichere Urteilsvermögen für die fachliche Qualität eines Arztes fehlt. Zwei gleich hoch qualifizierte Ärzte werden von den Patienten (auch) im Hinblick auf deren medizinische Kompetenz völlig anders gesehen – allein durch die Unterschiede der Formulierungen und der Gesprächsführung. Mit der Sprache wecken Sie Aufmerksamkeit, gewinnen Zuneigung und Vertrauen, bewirken Ereignisse und binden Patienten. Im ökonomischen Wettbewerb wirkt es sich daher nachhaltig aus, ob ein Arzt über einen „Sprachschatz“ verfügt oder nicht.

ZIELE, DIE SIE MIT SPRACHLICHEN MITTELEN ERREICHEN WOLLEN

Das Patientengespräch soll die Würde des Patienten erhalten oder wiederherstellen;

vermeiden Sie daher Begriffe, die ebendiese Würde verletzen und den Patienten kränken.

- Vermeiden Sie im Gespräch jeglichen Befehlston
- Reden Sie nicht hart mit dem Patienten
- Beschimpfen Sie den Patienten nicht
- Ermahnen Sie ihn nicht wie ein Kleinkind
- Üben Sie sanfte, konstruktive Kritik
- Vermeiden Sie, wo möglich, fachspezifische Begriffe
- Vermeiden Sie Begriffe, die beim Patienten Unbehagen auslösen („prekäre Lage“, „massives Problem“ etc.)

Heutzutage leiden viele Patienten an Beschwerden wie Übergewicht oder Typ-II-Diabetes, die eine Lebensumstellung erforderlich machen. Für den Erkrankten eine schwierige, oftmals frustrierende Angelegenheit. Gerade in solchen Fälle sollten Sie nicht mit Lob sparen. Formulierungen wie „Ich gratuliere Ihnen!“, oder „Ich freue mich für Sie!“ wirken oft Wunder. Patienten registrieren auch ganz genau, wie Sie im Gespräch wirken: Konzentriert oder zerstreut, nervös oder gelassen. Dafür gibt es einige Kriterien, die Sie beherzigen sollten (siehe Kasten).

SPRACHKULTUR IN IHRER PRAXIS

Wählen Sie die Begriffe und Formulierungen, die Sie und Ihre Mitarbeiter verwenden, mit der gleichen Sorgfalt aus, mit welcher Sie bei der Anschaffung von technischen Geräten vorgehen. Da jedes Wort beim Patienten unterschiedliche Vorstellungen



© Peter Kögler (Musiknoten), だけしたつお – Fotolia.de

auslöst, verdient die Semantik – die Lehre der Bedeutung sprachlicher Zeichen – Ihre volle Aufmerksamkeit. Legen Sie in diesem Zusammenhang eine Tabuliste für alle Formulierungen und Redewendungen an, die Sie in Ihrer Praxis nicht mehr hören möchten, und ersetzen Sie diese durch höflichere, menschlichere – und damit auch wirkungsvollere bzw. zielführendere – Begriffe. Dies betrifft nicht nur den Umgang mit den Patienten. Bemühen Sie sich darum, auf analoge Weise die Gespräche mit Ihren Mitarbeitern und den Umgangston der Mitarbeiter untereinander genauso kritisch zu hinterfragen und in diesem Sinne zu ändern.

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



In der nächsten Ausgabe
der Ärzte Krone lesen Sie

Das Patientengespräch: Konzentration und Gelassenheit

Im besten Fall werden Sie vom Patienten schon verstanden, bevor Sie den Satz beendet haben. Folgende Punkte sollten Sie im Patientengespräch berücksichtigen:

1. Augenkontakt	4. deutlich formulieren
2. ruhig sprechen	5. Wichtiges betonen
3. langsam sprechen	6. innehalten – Pausen machen – einwirken lassen

DAS AUTO AUS SICHT DES FINANZAMTES
Was bei Anschaffung und Betrieb von KFZ steuerlich zu beachten ist

SIND 6 KILOMETER VERFASSUNGSKONFORM?
Verfassungsgerichtshof zur Abstandsregelung zwischen Apotheken und Hausapotheken

DER FELS IN DER BRANDUNG
Die „klassische“ Er- und Ablebensversicherung