

# Sprache und Umgangston in der ärztlichen Praxis Erfolg mit Diplomatie und Fingerspitzengefühl

**WIEN – Für die langfristige wirtschaftliche Sicherung einer Arztpraxis ist die Form der Gesprächsführung mit Patienten und Mitarbeitern eines der wesentlichen Kriterien. Sprache ist eines der wichtigsten Kommunikationsmittel, speziell in Arztpraxen. „Deshalb ist es nicht unerheblich, wie viel Augenmerk Sie dem Thema Sprache in der Ordination widmen“, erklärt Marketing-Expertin Viktoria Hausegger.**

Eine der Hauptaufgaben des Arztes ist die Führung professioneller Gespräche. Solche Gespräche betreffen sowohl die Kollegen, die Mitarbeiter, vor allem aber auch die Patienten. Hausegger: „Die gesamte Zeit, in der der Arzt pro Tag professionelle Gespräche führt, beträgt an die sechs Stunden. Das sind rund 25 Prozent der täglichen Lebenszeit!“



Viktoria Hausegger

In diesem Zusammenhang sollten man 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 ist es möglich, Aufmerksamkeit zu wecken, Zuneigung und Vertrauen zu gewinnen, Ereignisse zu bewirken und Patienten zu binden. Im ökonomischen Wettbewerb wirkt es sich daher nachhaltig aus, ob ein Arzt über einen „Sprachschatz“ verfügt oder nicht.

## Ziele der Kommunikation

Das Patientengespräch soll die Würde des Patienten erhalten oder wiederherstellen – vermeiden Sie daher Begriffe, die ebendiese Würde verletzen und den Patienten kränken. Dieses Ziel können Sie mit folgenden sprachlichen Mitteln erreichen:

- ▶ 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 möglichst fachspezifische Begriffe.
- ▶ Vermeiden Sie Begriffe, die beim Patienten Unbehagen auslösen (prekäre Lage, massives Problem etc.).

Heutzutage leiden viele Patienten an Beschwerden wie Übergewicht oder Typ2-Diabetes, die eine Lebensumstellung erforderlich machen – für den Erkrankten eine schwierige, oftmals frustrierende Angelegenheit. Hausegger: „Gerade in solchen Fällen sollte man nicht mit Lob sparen. Formulierungen wie ‚Ich gratuliere Ihnen!‘ oder ‚Ich freue mich für Sie!‘ wirken oft Wunder.“ Pati-

enten registrieren auch ganz genau, wie der Arzt im Gespräch wirkt: Konzentriert oder zerstreut, nervös oder gelassen. Dafür gibt es einige Kriterien, die man beherzigen sollte (siehe Kasten).

## Sprachkultur in der Praxis

Hausegger: „Wählen Sie die Begriffe und Formulierungen, die Sie und Ihre Mitarbeiter verwenden, mit der gleichen Sorgfalt aus, mit der Sie bei der Anschaffung von technischen Geräten vorgehen.“

Da jedes Wort beim Patienten unterschiedliche Vorstellungen auslöst, verdient die Semantik – die Lehre der Bedeutung sprachlicher Zeichen – die volle Aufmerksamkeit. Der Praxisinhaber legt in diesem Zusammenhang eine Tabuliste für alle Formulierungen und Redewendungen an, die in der Praxis nicht mehr vorkommen sollen. Diese werden durch höflichere, menschlichere – und damit auch wirkungsvollere bzw. zielführendere – Begriffe ersetzt.

Dies betrifft nicht nur den Umgang mit den Patienten. Der Arzt sollte sich auf analoge Weise auch bei Gesprächen mit den Mitarbeitern den Gesprächston überlegen. Auch der Umgangston der Mitarbeiter untereinander sollte genauso kritisch hinterfragt und gegebenenfalls geändert werden.

## Das Patientengespräch:

Im besten Fall wird der Arzt vom Patienten schon verstanden, bevor er den Satz beendet hat. Folgende Punkte sollten im Patientengespräch berücksichtigt werden:

- ▶ Augenkontakt
- ▶ ruhig sprechen
- ▶ langsam sprechen
- ▶ deutlich formulieren
- ▶ Wichtiges betonen
- ▶ innehalten – Pausen machen – einwirken lassen

## Zur Person

Viktoria Hausegger ist Geschäftsführerin der Agentur mehr.wert.marketing für ärzte und apotheker. [www.mehrwertmarketing.at](http://www.mehrwertmarketing.at)

## Geförderter Kompaktlehrgang „Die professionelle Arzt-Assistentin“

**Die Erfolgskompetenz des Praxisteam wird immer mehr zum Wettbewerbsfaktor.**

Die Förderung im Rahmen der Qualifizierungsmaßnahmen für Beschäftigte beträgt 2/3 – bei Mitarbeiterinnen über 45 Jahre 3/4 der anerkannten Kurskosten!

### Lehrgangsinhalte des fünfteiligen Kompakttrainings:

- ▶ Das Telefon – Visitenkarte Ihrer Ordination; der erste Eindruck zählt (zweiteilig)
  - ▶ Der erfolgreiche Umgang mit schwierigen Patienten
  - ▶ Zeit und Persönlichkeit: Typgerechtes Selbstmanagement im Alltag
  - ▶ Souveränes Auftreten – mit Patienten richtig gut umgehen
- Zusätzlich minus 10 % für Leser der Medical Tribune!

### Termine 2010:

Graz: Fr., 17.9., Sa., 18.9. und Sa., 2.10.2010  
Wien: Fr., 15.10., Sa., 16.10. und Sa., 6.11.2010

Förderung nützen und rasch anmelden – die Teilnehmerzahl ist auf 14 Personen begrenzt!  
Kosten ohne Förderung: Euro 995,-/Teilnehmer

### Unverbindliche Informationen und/oder Anmeldung:

Tel.: 0664/460 16 35, Viktoria Hausegger, mehr.wert für ärzte und apotheker, Wien, E-Mail: [office@mehrwertmarketing.at](mailto:office@mehrwertmarketing.at); [www.mehrwertmarketing.at](http://www.mehrwertmarketing.at)

## Der österreichische Statinspezialist

Genericon bietet für die medikamentöse Therapie von Cholesterinpatienten drei der bewährtesten Statine aus der green box frei verschreibbar an.



- Der Goldstandard in der medikamentösen Cholesterintherapie (vgl.1,2)

20, 40, 80 mg Flatprice

Der Vorteil für die Volkswirtschaft Österreichs: Seit 2002 erfolgte eine Vervierfachung der Versorgungsqualität mit generischen Simvastatinen bei gleichbleibenden Kosten. (Basis: DPMÖ IV 2009 verglichen mit II 2002)



- Für multimorbide Patienten (vgl.3).
- Für Patienten, die orale Antikoagulantien einnehmen (vgl.3).

20, 40 mg Flatprice

Pravastatin wird nicht in klinisch relevantem Ausmaß über das Cytochromsystem verstoffwechselt.<sup>3</sup>



- Für Patienten, die andere Statine wegen Muskelbeschwerden nicht vertragen.<sup>4,5</sup>

**Preisvorteil:** 46% zum Erstanbieter, das sind 5,78 Euro pro Packung.\*

Mehr Details zu den Statinen von Genericon finden Sie im Folder: „Die drei Standbeine für Ihre Cholesterinpatienten“.

Fordern Sie den Folder unter [perktold@genericon.at](mailto:perktold@genericon.at) an.

Dr. Andreas Perktold, Produktmanager

\* KKP 04/2010 Vergleich: Fluvastatin Genericon 80 mg Retardtabletten vs. Lescol MR 80 mg Filmtabletten bezogen auf 30 Stk.

1. Scandinavian Simvastatin Survival Study Group. 1994. Randomised trial of cholesterol lowering in 4444 patients with coronary heart disease: the Scandinavian Simvastatin Survival Study (4S). *Lancet*; 334 (8934): 1383-1389.  
2. Heart Protection Study Collaborative Group. 2002. MRC/BHF Heart Protection Study of cholesterol lowering with simvastatin in 20536 high-risk individuals: a randomized placebo-controlled trial. *Lancet*; 360: 7-22.  
3. Fachinformation Pravastatin Genericon.  
4. Bruckert E., Hayem G., Dejager S., Yau C. and Begaud B. 2005. Mild to moderate muscular symptoms with high-dosage statin therapy in hyperlipidemic patients- the Primo study. *Cardiovasc Drugs Ther*; 19(6):403-14.  
5. Stein EA et al. 2008. Efficacy and tolerability of fluvastatin XL 80 mg alone, ezetimibe alone, and the combination of fluvastatin XL with ezetimibe in patients with a history of muscle related side effects with other statins. *Am J Cardiol*; 101(4) 490-6.