

Als Mediziner ein Profi, in der Kommunikation Amateur

Kommunikation von Mensch zu Mensch – der Schlüssel zum Praxiserfolg

Während ihres Berufslebens führen Ärztinnen und Ärzte nach Angaben des „Gesundheitsmonitors“ der Bertelsmann-Stiftung insgesamt zwischen 150.000 und 200.000 Patientengespräche. Eigentlich sollten sie also in der Kommunikation fit und erfahren sein. Doch häufig ist das Gegenteil der Fall – wenn man den Ergebnissen von Patientenbefragungen Glauben schenken darf. Denn immer wieder bemängeln Patienten – wie jüngst in einer bundesweiten Befragung der DAK mit mehr als 20.000 Teilnehmern –, dass sich Ärzte zu wenig Zeit für das Gespräch nehmen und Patienten nur unzureichend informieren.

Zumindest gedanklich akzeptieren Ärztinnen und Ärzte heute das Prinzip des „shared decision making“: Gemeinsam mit dem Patienten sollen Entscheidungen über notwendige Untersuchungen oder Therapien getroffen werden. Dadurch verändert sich die ärztliche Rolle: aus dem Verordner wird ein Berater. Daher wird es für den Arzt immer entscheidender, neben dem medizinischen Fachwissen das kommunikative Handwerkszeug zu beherrschen. Angesichts des von Zeitdruck geprägten Alltags in Klinik und Praxis kommt es deshalb darauf an, Gespräche einerseits zielgerichtet, andererseits aber auch patientenorientiert zu führen. Dies gilt für Beratungsgespräche zu sinnvollen Zusatzleistungen ebenso wie für Therapiegespräche und Befundmitteilungen.

Das Seminar macht die Teilnehmer mit den grundlegenden Kommunikationswerkzeugen vertraut und zeigt Möglichkeiten auf, mit denen der Spagat zwischen Zeitdruck und Betriebswirtschaftlichen Aspekten einerseits und dem Anspruch des Patienten auf Information, Zeit und Zuwendung andererseits geschafft werden kann.