



# HARD TALK.

## Kommunizieren, wenn's schwierig wird.

In der ärztlichen Praxis gibt es immer wieder Kommunikationssituationen, die sehr herausfordernd sein können. Hier gut vorbereitet zu sein und klare Leitlinien an der Hand zu haben, kann die Sache wesentlich erleichtern.

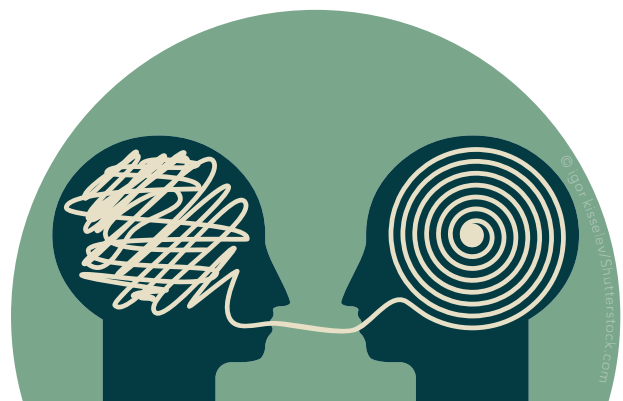
Mag. Markus Leiter

Im Folgenden werden ein paar häufige Szenarien – sowohl mit Patienten als auch mit Mitarbeitern – herausgegriffen und mögliche Lösungen angeboten.

### Wie sag ich's verständlich?

Wenn Dinge allzu abstrakt und kompliziert sind, helfen oft Metaphern und griffige Vergleiche: „Das können Sie sich vorstellen wie ...“ Dabei dürfen und sollen Sie auch schon mal Mitochondrien mit Äpfeln und Birnen oder anderen Alltagsphänomenen vergleichen, so es dem Laien beim Verstehen eines medizinischen Grundprinzips hilft.

Ärzte neigen aus Angst vor allzu großer Vereinfachung oftmals dazu, komplizierte Sachverhalte abstrakt und für Laien unverständlich zu belassen. Haben Sie keine Angst vor Einfachheit! Der Zauber von Fachchinesisch, der besonders hohe Expertise suggeriert, ist längst verblasst. Verständliches Erklären und Vereinfachen strahlen heutzutage echte Kompetenz aus. Wer wirklich etwas draufhat, der steht über den Dingen und muss sich nicht hinter unverständlichen Begriffen verstecken. Ein weiteres Relikt aus der Vergangenheit: Unkundige Patienten einfach mit Verweis auf Studien davon überzeugen zu wollen, dass man Recht hat mit einer Diagnose oder einem Therapieversuch. Studienergebnisse sind zweifellos wirkungsmächtige Überzeugungsinstrumente, aber sie ersetzen nicht die Notwendigkeit, dass Patienten selbst auch in die Lage versetzt werden wollen, etwas, das sie selbst unmittelbar betrifft, auch in Grundzügen erfassen



zu können. (Denken Sie nur an die leidigen Debatten um Coronaimpfstoffe, wo nicht zuletzt geringes Verständnis bzgl. Wirkmechanismen etc. wie ein Brandbeschleuniger für die Zirkulation von Verschwörungsmythen gewirkt haben ...)

Empathie, Zuhören und geduldiges Erklären sind wesentliche Säulen, um eine gute Vertrauensbasis zwischen Arzt und Patient zu schaffen. Wenn Sie dann auch noch – gleichsam als Bonus – auf Studien, die Ihr Vorgehen stützen, verweisen können, dann haben Sie mehr als alles richtig gemacht.

### Wie sag ich's meinen Mitarbeitern?

Der Alltag in einer Arztpraxis kann schon mal stressig sein. Nicht immer ist das richtige Wort, der richtige Ton sofort bei der Hand, wenn es beispielsweise darum geht, Feedback zu geben und Dinge auch mal kritisch anzusprechen. Auch Konflikte sind nicht immer zu vermeiden, sie gehören



in einem Team manchmal mit dazu. In der Hektik und in einer emotional aufgeladenen Situation rutscht zwischen Vorgesetzten und Mitarbeitern oder auch unter Mitarbeitern selbst schon mal ein unbedachtes Wort heraus. Wenn sich solche Situationen häufen, kann leicht eine toxische Arbeitsatmosphäre entstehen bzw. als solche wahrgenommen werden. Mit möglicherweise fatalen Folgen, denn: heutzutage sind (gute) Mitarbeiter schwieriger zu finden als Patienten und Kunden! Der allortigen grassierende Fachkräftemangel macht auch vor dem medizinischen Bereich nicht Halt.

Bedenken Sie außerdem, dass gerade unter jüngeren Mitarbeitern Faktoren wie eine gute Führungs- und Feedbackkultur sowie Respekt und Wertschätzung im Umgang miteinander hohes Ansehen genießen – höher jedenfalls als bei älteren Semestern. Aus diesem Grund empfehle ich Ihnen ganz klar (auch wenn Sie eine kleinere Praxis mit nur wenigen Mitarbeitern betreiben), dass Sie eine Charta mit klaren Regeln erarbeiten und schriftlich fixieren, was die gewünschte interne Kommunikation und Umgangsformen betrifft. Diese müssen dann für alle gelten (auch für Sie!) und Verstöße dagegen sofort angesprochen werden.

## Kritische Bewertungen?

Von einigen Ärzten geliebt, von einer Vielzahl jedoch gefürchtet: Bewertungsportale mit ihren nicht immer ganz transparenten Geschäftsmodellen und Forum-Policies.

Wenn zufriedene Patienten die tolle Behandlung bei Ihnen rühmen, ist meist alles eitel Wonne. Der sogenannte Social Proof, also die Adellung Ihrer Arztkunst durch echte Patienten für potenzielle zukünftige Patienten hat schon Gewicht bei der Arztwahl. (Vorausgesetzt, die Bewertungen erzählen auch eine Geschichte und sind nicht einfach nur eine Kaskade von überschwänglichen Adjektiven.) Die Besorgnis wird meist dann groß, wenn sich etwas Kritisches unter die Beiträge mischt. In solchen Fällen sind ein kühler Kopf und strategisches Denken gefragt. Ignorieren nach dem Motto „Was kümmert es den Mond, wenn ihn ein Wolf anheult“, ist kein guter Rat. Auch das hektische Einfügen (lassen) von zusätzlichen Jubelpostings, um den kritischen Kommentar nach unten wandern zu lassen und den „Notendurchschnitt“ wieder blütenweiß zu bekommen, ist kein probates Mittel. Viele User suchen nämlich ganz gezielt nach kritischen Bewertungen, einfach um herauszufinden, was schiefgehen kann und wie Sie sich in so einem Fall verhalten. Und zu diesem Abchecken des Verhaltens gehört ganz wesentlich und unmittelbar Ihre Reaktion auf der Bewertungsplattform selbst. Wenn Sie gar nicht antworten, entsteht der Eindruck, Ihnen sei das Wohlergehen Ihrer Patienten, wenn einmal etwas nicht so läuft, egal. Wenn sie beleidigt oder patzig reagieren, wird ein potenzieller neuer Patient auch mehr Angst vor Ihnen bekommen, als dass er Vertrauen fasst. Wie also sollten Sie vorgehen? Individuell auf Kritik antworten (keine fertige Standardantwort copy-pasten!), Empathie zeigen, eventuell eine Lösung anbieten. Dann ergibt sich für Sie sogar die Chance, dass Sie durch Ihre gute Reaktion auf Kritik an Vertrauen und Ansehen zulegen!

Für eingehende Beratung zu den vorgestellten Szenarien und zu weiteren kommunikativen Herausforderungen stehe ich Ihnen gern zur Verfügung!



Mag. Markus Leiter

Medienleiter PR

Seitenberggasse 65–67/2/22, 1160 Wien, Österreich

Tel.: +43 680 2160861

leiter@medienleiter.net • www.medienleiter.net

# Alma Hybrid™

MASTER YOUR CRAFT

## Drei Technologien in perfekter Synergie

für maßgeschneiderte  
Laserbehandlungen zur LADD,  
Narbentherapie, Hautverjüngung u.v.m.

## CO<sub>2</sub> | 1.570 nm | IMPACT

Werden Sie zum Meister  
Ihrer Kunst - mit **HyGrid**:

Ablative und nicht-ablative fraktionierte Pixel in  
individuell zugeschnittener Kombination - für  
maximale Ergebnisse bei deutlich weniger  
Nebenwirkungen und minimaler Ausfallzeit.



Einmalig in Design & Funktion:  
Auszeichnungen für **Alma Hybrid**



### Alma Lasers GmbH

Nordostpark 100-102  
90411 Nürnberg  
Tel. + 49 911 / 89 11 29-0  
www.alma-lasers.de

