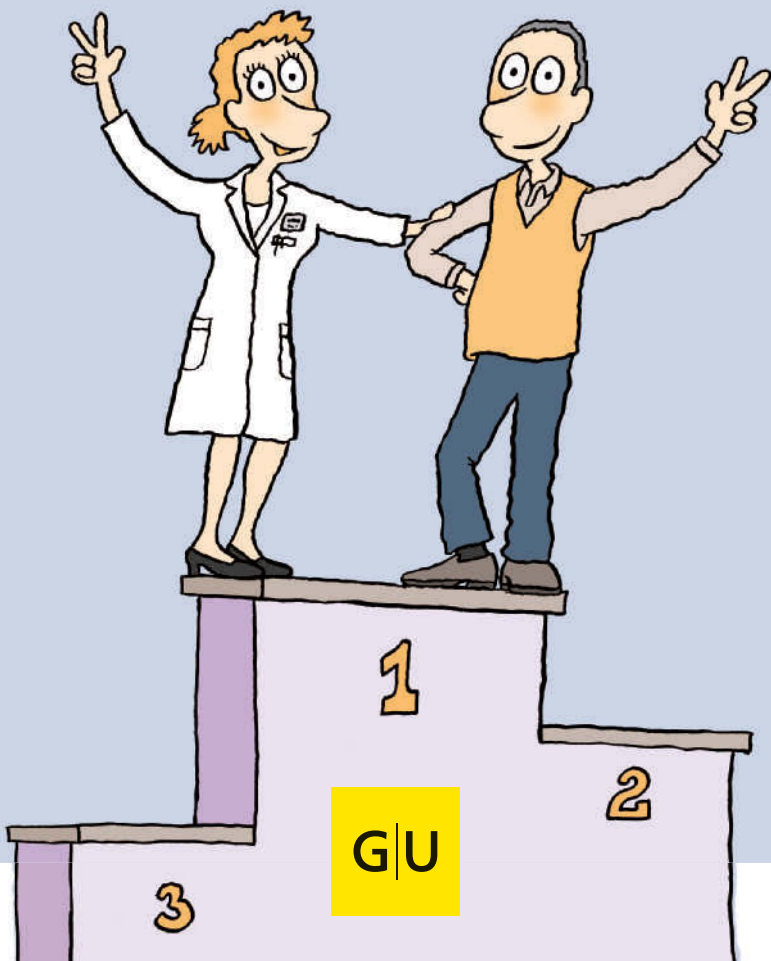


# WIR VERSTEHEN UNS!?

Die Kunst der guten Kommunikation  
zwischen Arzt und Patient



## Vorwort

Noch ein Buch zum Thema Arzt-Patienten-Kommunikation? Gibt es nicht schon stapelweise Literatur zu diesem Thema? Ist nicht schon alles gesagt beziehungsweise geschrieben?

Warum also dieser Ratgeber? Weil die Gespräche zwischen Mitarbeitenden im Gesundheitswesen und Patienten ein wichtiger Faktor für eine erfolgreiche Behandlung sind. Und weil wir davon überzeugt sind, dass positive Veränderungen im kommunikativen Bereich viel zu einem guten gegenseitigen Verständnis beitragen.

Nun waren Sie vielleicht gerade auf der Suche nach kurzen, praxiserprobten Anregungen ohne theoretischen Ballast? Herzlichen Glückwunsch! Sie halten genau das Buch in den Händen, wonach Sie gesucht haben: eine übersichtliche Sammlung relevanter Tipps, wie gute Gespräche zwischen Behandelnden und Patienten gelingen können.

Unsere Anregungen beruhen auf den Alltagserfahrungen der Autoren sowie medizinischen Fortbildungen rund um das Thema Arzt-Patienten-Kommunikation. Dabei erheben wir keinen Anspruch auf Vollständigkeit und wissenschaftliche Exaktheit.

In den ersten drei Kapiteln betrachten wir unterschiedliche Gesprächsszenarien aus der Perspektive der Behandelnden. Das vierte Kapitel widmet sich der Patientenperspektive. Bestimmt hilft der Blickwinkel Ihres Gegenübers zu einem besseren gegenseitigen Verständnis.

Wir laden Sie herzlich dazu ein, sich inspirieren zu lassen, bereits Bekanntes zu reaktivieren und Neues auszuprobieren.

Viel Spaß beim Lesen und Entdecken.

**HINWEIS:**

*>> Um die Lesbarkeit möglichst angenehm zu gestalten, verwenden wir die männliche Bezeichnung für Personen. Selbstverständlich sind auch alle diejenigen darin eingeschlossen, die sich einem anderen Geschlecht zugehörig fühlen.*



# INHALT

## **9 KAPITEL 1**

Tipps für gute Gespräche in der Praxis  
oder in der Klinik

## **38 KAPITEL 2**

Tipps für gelingende Telefongespräche  
zwischen Arzt und Patient

## **68 KAPITEL 3**

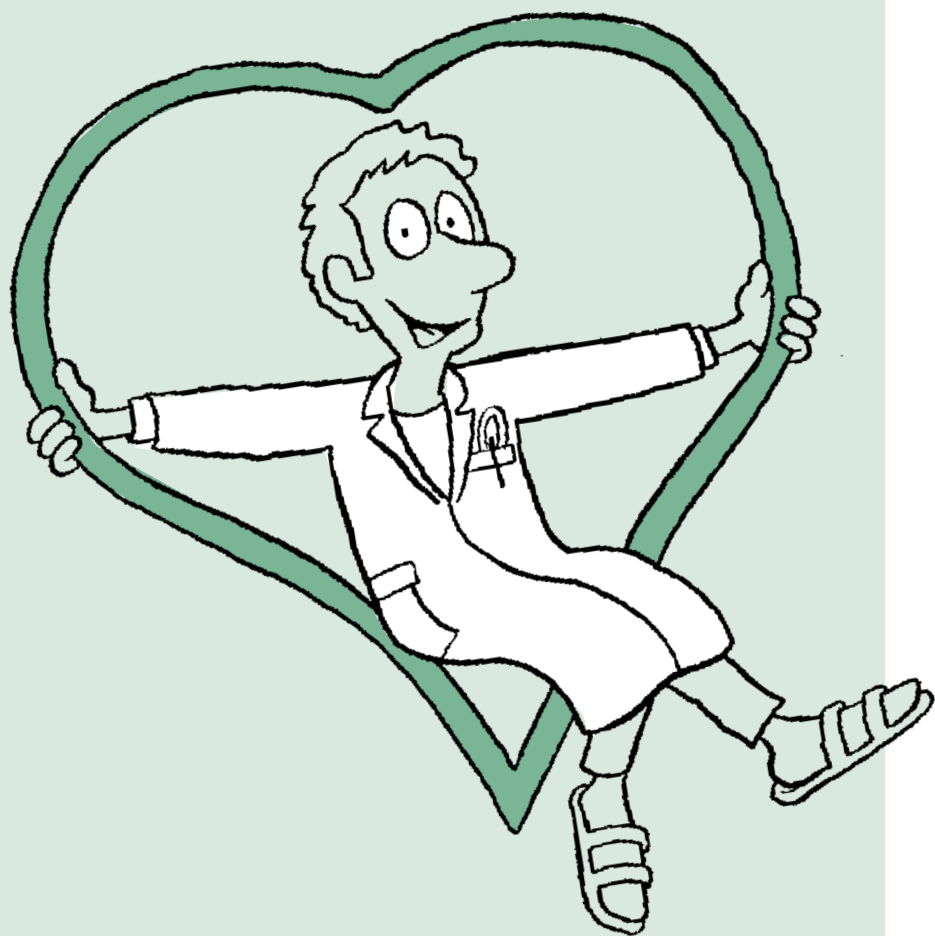
Tipps für erfolgreiche Videosprechstunden

## **99 KAPITEL 4**

Tipps für Patienten: Gute Gespräche  
mit Ihrem Arzt

## **126 SERVICE**

Weiterführende Literatur  
Impressum und GU-Garantie



## Sorgen Sie für einen guten ersten und guten letzten Eindruck



»Der erste Eindruck ist entscheidend und der letzte bleibt« lautet ein bekanntes Sprichwort. Wenn Sie diesen Gedanken aus der Perspektive Ihrer Patienten betrachten, wird es Ihnen leichtfallen, für eine ansprechende Gesprächsatmosphäre zu sorgen. »Zwischen-Tür-und-Angel-Gespräche« schaffen kein Umfeld für eine vertrauensvolle Kommunikation.

- Begrüßen Sie Ihren Patienten mit seinem Namen und sprechen Sie ihn im weiteren Verlauf immer wieder mal damit an.
- Ein freundliches Lächeln wirkt Wunder und entspannt Ihren Patienten.
- Beim Erstkontakt ist eine kurze Vorstellung Ihrer Person und Ihrer Rolle sinnvoll.
- Verabschieden Sie Ihren Patienten mit einer positiven Aussage.

*Hallo. Um was geht's?  
Ich habe heute wenig Zeit.  
Schießen Sie mal los! ...*

*Guten Tag, Herr Blanke.  
Wir haben uns lange  
nicht mehr gesehen.  
Was führt Sie denn  
heute zu mir?*

WOW!

## Sprechen Sie verständlich für Laien

Medizinischer Fachjargon ist für viele Patienten ein Buch mit sieben Siegeln. Unverständliche Begriffe schaffen Distanz und führen möglicherweise zu Verunsicherung.

- Passen Sie Ihr Gesprächsniveau immer Ihrem Gegenüber an.
- Sprechen Sie so mit Ihrem Patienten, dass er eine gute Chance hat, Sie zu verstehen.
- »Übersetzen« Sie medizinische Fachausdrücke in Umgangssprache.
- Fachsprache kann verwirren und zu Missverständnissen führen.



*Ihr CHA<sub>2</sub>DS<sub>2</sub>-  
VASc Score  
zeigt ein hohes  
Risiko für einen  
apoplektischen  
Insult...*

*Wenn ich mir  
die Ergebnisse  
so anschau,  
werden wir heute  
darüber sprechen,  
wie wir Ihr  
Schlaganfallrisiko  
senken können...*

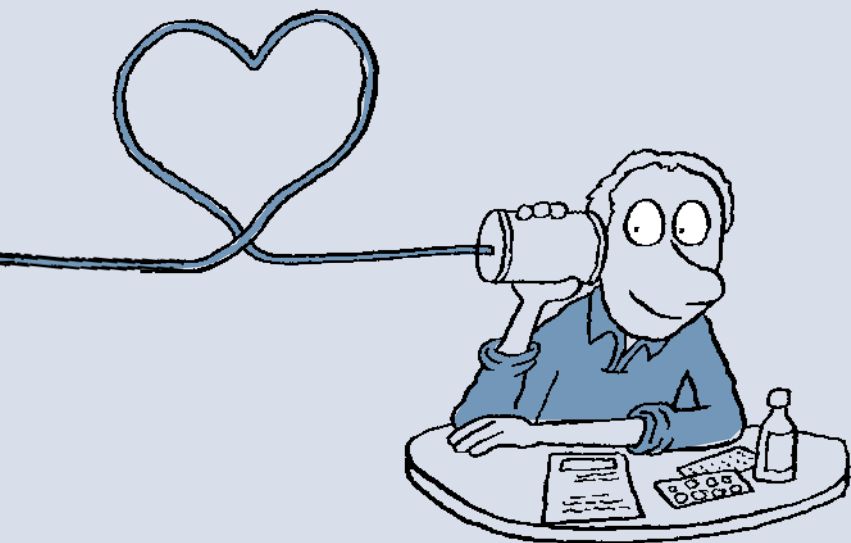
SPRACHE SCHAFFT NÄHE!

# TIPPS FÜR GELINGENDE TELEFONGESPRÄCHE ZWISCHEN ARZT UND PATIENT





**Die besondere Herausforderung bei jedem Telefongespräch ist das Fehlen von Mimik und Gestik eines sichtbaren Gegenübers. Insofern haben Ihre gesprochenen Worte, das Gesprächstempo und wie Sie Ihre Worte betonen, einen besonderen Stellenwert. Schließlich geht es darum, sich verständlich und klar über den Stand der Dinge und das Befinden zu informieren.**



## Bleiben Sie in der Bildsprache Ihres Patienten

Medizinische Sachverhalte sind für viele Patienten oft schwer zu verstehen. Übersetzen Sie diese in eine bildhafte Sprache. So haben Sie die Chance, dass die Inhalte auch wirklich ankommen. Orientieren Sie sich an der Erlebniswelt des jeweiligen Patienten.

- Erklären Sie einem Elektriker zum Beispiel einen neuropathischen Schmerz so: »Das ist wie bei einem Kabel, bei dem die Isolierung bröckelt ...«
- Bei allen Kfz-Liebhabern bietet sich für den Impfcheck an: »Ihr persönlicher Impf-TÜV steht wieder an ... und nicht vergessen: das Impf-Checkheft mitbringen ...«



ICH SEHE WAS, WAS DU AUCH SEHST.

## Lachen ist die beste Medizin

Lächeln steckt an und ein freundlicher Gesichtsausdruck vermittelt positive Emotionen. Das gilt auch beim Telefonieren, selbst wenn man es nicht sieht. Auch ein noch so kleines gemeinsames Lachen fördert im Gespräch das gegenseitige Vertrauen. Eine fröhliche Bemerkung kann eine unbeschwertere Atmosphäre schaffen. Der Patient sieht in Ihnen so eher seinen Freund und Helfer, deshalb:

- Lächeln lässt Ihre Stimme und damit Sie positiv wirken.
- Seien Sie freundlich, lächeln Sie und bringen Sie Ihre Patienten auch mal zum Lächeln.
- Der Spaß sollte nicht auf Kosten des Gegenübers gehen.
- Stehen Sie auch mal beim Telefonieren auf, so kommen Sie entspannter rüber.



### ANDERERSEITS:

*Wenn Sie nebenbei telefonieren, Ihre Stimme gehetzt oder genervt klingt, merkt das auch Ihr Gesprächspartner...*

BITTE  
LÄCHELN

## Bereiten Sie sich auf das Gespräch vor



Kennen Sie das auch? Sie sitzen im Sprechzimmer, reden mit Ihrem Arzt und wollen unbedingt noch ein paar Fragen stellen, die Sie sich zu Hause überlegt hatten. Das Problem: In diesem Moment fallen sie Ihnen partout nicht ein ...

### DESHALB:

- >> *Schreiben Sie Ihre Fragen zu Hause auf und bringen Sie diese zum Termin mit.*
- >> *Stellen Sie Unterlagen, die Ihnen für Ihr Gespräch wichtig sind, zusammen und nehmen Sie diese mit.*
- >> *Übrigens: Vorformulierte Checklisten (zum Beispiel abrufbar unter: [www.ichbeimarzt.de](http://www.ichbeimarzt.de)) können für die Vorbereitung eine gute Orientierung sein.*

*Frau Dr. Meier, ich habe mir zu Hause ein paar Fragen aufgeschrieben, die mich beschäftigen...*

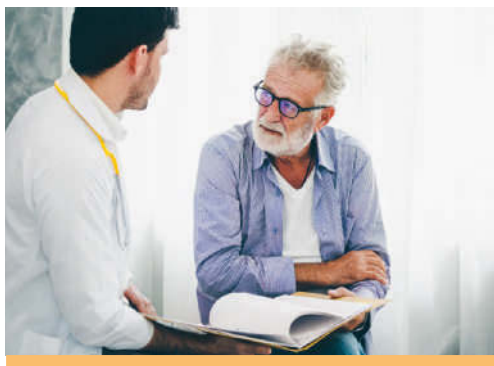
GUT VORBEREITET!

## Fragen Sie nach

Ein »Ja, ja« als Antwort auf das, was Ihnen Ihr Arzt erklärt hat, ist schnell dahingesagt. Es hilft Ihnen aber nicht wirklich weiter, wenn Sie nicht verstanden haben, was er Ihnen vermitteln wollte!

- Dafür kann es gute Gründe geben: Aufgeregtheit, Missverständnisse, fachsprachliche Ausdrücke ...
- Wenn Sie ganz ruhig nachfragen, helfen Sie Ihrem Arzt dabei, Klarheit zu schaffen, und Sie wissen, warum es geht.

*Herr Dr. Klein,  
ehrlicherweise  
habe ich nicht  
ganz verstanden,  
was Sie mir  
gerade gesagt  
haben. Können  
Sie mir das  
noch mal anders  
erklären?*



WER FRAGT, VERSTEHT!

# WIR VERSTEHEN UNS!?

Die Medizin war, ist und bleibt eine »sprechende Disziplin«. Egal, ob in direktem Kontakt, am Telefon oder per Video: Ein gutes Gespräch zwischen dem Behandelnden und seinem Patienten stärkt ihre Beziehung, bildet Vertrauen, fördert das Verständnis für die Diagnose und den Gesundheitsprozess.

Ganz gleich, ob Sie im Gesundheitswesen arbeiten oder Patient sind: Sie finden in diesem humorvoll illustrierten und leicht lesbaren Ratgeber 80 praktische Tipps für noch bessere Gesundheits-Gespräche. Lernen Sie aus der Perspektive Ihres Gegenübers, was Sie besser machen können. Sie werden sehen:  
Da geht noch was!

WG 460 Gesundheit  
ISBN 978-3-8338-7948-7



9 783833 879487

[www.gu.de](http://www.gu.de)