



Tatjana Lackner,
MBA

Wortschatz – das Rohöl in der Patienten-Kommunikation

Ärzten wird klischeekorrekt Weise nachgesagt, dass sie wenig verständlich reden und nur zu gerne das medizinische Fachvokabular sprechen zu lassen – vorzugsweise auf Latein. In Deutschland ließ die Pressestelle des Gesundheitsministers (BMG) zuletzt 2016 mit dem Sager aufhorchen: "Die Hälfte der Patienten versteht ihren Arzt nicht." Laut einer repräsentativen Untersuchung der Universität Bielefeld wurde deutlich, dass sich mehr als die Hälfte der Bürger von der Informationsflut rund um Gesundheitsthemen überfordert fühlt. Fremdwörter, medizinischer Branchenjargon und grauer Wortschatz im Patientengespräch verbessern die Lage nicht.

Die deutsche Sprache besteht aus knapp 500.000 Wörtern. Davon verwenden wir täglich nur einen Bruchteil. Menschen mit durchschnittlicher Bildung verstehen bis zu 50.000 Begriffe je nach ihren Interessen, ihren Ausbildungen und dem Lebensalter. Goethe soll ein besonderer Tausendsassa gewesen sein. Zu seinem sprachlichen Horizont gehörten angeblich 80.000 Wörter. Vergleichsweise wurden für Luthers deutsche Schriften nur 23.000 gezählt - bei Shakespeare waren es immerhin 29.000. Wenn man alle Gedichte von Rainer Maria Rilke zusammennimmt, dann kommen sie mit lediglich 5.000 Begriffen aus. Man muss also selbst für Lyrik nicht prosaisch sein.

Was bei den Schriftstellern das Ranking um die knackigsten Formulierungen, ist bei Ärzten ein gut geführtes Patientengespräch.

Storytelling-Elemente helfen bei Zeitdruck

Wir unterscheiden zwischen passivem/aktivem und buntem/grauem Wortschatz. Immer kommt es darauf an, wie bildhaft die Ausdrucksweise des Arztes ist. Entstehen kleine Kinofilme im Kopf eines Patienten, an die er sich zu Hause noch erinnern kann oder gehen Anweisungen verloren im Buchstabenwald seines Doktors?

Klar ist mittlerweile: Das medizinische Gespräch gilt bereits als erste medizinische Handlung. Gerade bei wichtigen Befundbesprechungen oder der richtigen Medikamenteneinnahme helfen anschauliche Beispiele und einfache Worte.

Die Eigenkontrolle durch Patienten stellt sich bekanntlich schneller ein, wenn Szenarien beim Arztbesuch im Kopf entstehen, die wieder abrufbar sind. Vage Empfehlungen, wie "Versuchen Sie, die Medizin täglich zu nehmen" oder zu schnell abgespulte Gebrauchsanweisungen, kosten wider Erwarten doppelt Zeit. Frau Grete etwa hört nicht mehr so gut und zu viele Informationen auf einmal verunsichern sie. Deshalb fragt sie oft nach und bringt Inhalte durcheinander. Ihr fehlen bildhafte

Merksätze. Ihre neue Ärztin fasst Inhalte gut zusammen und baut ihr gute Gedankenbrücken:

"Die mitternachtsblauen Kapseln erinnern Sie daran, dass sie abends eingenommen werden, Frau Grete. Wogegen Sie die gelben bei Sonnenaufgang mit einem Schluck Wasser zum Frühstück nehmen." Solche kleinen Gedächtnishilfen und Versteh-Zusammenhänge garantieren bessere Erfolge bei der Rekonvaleszenz.

Aufräumen mit Glaubenssätzen!

Ab der ersten Minute wird jede Äußerung des Arztes interpretiert. Da kann es zu wilden Fehlannahmen kommen. Viele Inhalte müssen Mediziner in einer Arbeitswoche mehrere Male erzählen. Die Sätze sollen dabei nicht ausgewaschen, sondern stets frisch klingen. Gute Nerven brauchen Ärzte bei laienhaften Stehsätzen, die auch durch oftmalige Wiederholung in den Medien nicht wahrer werden: "Impfungen machen die Menschen nur kränker!" oder "Masern durchzumachen stärkt die Gesundheit." – beides landläufige und weitverbreitete Mythen. Wie gelangen Sie mit vorherrschenden Falschannahmen – sogenannte Glaubenssätze – umgehen, hängt von Ihrer Laune und Ihrem Wortschatz ab. Als nützliches Werkzeug dient Ihnen die "Gefahr/Chance"-Taktik. Das ist eine gelungene Dreisatztechnik, die Zeit spart und inhaltlich klar auf den Punkt bringt, worum es sich jeweils handelt.

Die "Gefahr/Chance"-Taktik:

1. Wo liegen die Gefahren dieser Mythen?
2. Warum vertreten Anhänger diese These?
3. Wichtig ist, dass Sie schon im dritten Satz zu ihrem Patienten überleiten: Was ist in seinem konkreten Fall Ihre Empfehlung?

Der Vorteil: Sie verheddern sich nicht in langwierigen Rechtfertigungen und Ihr Patient erleidet keinen Gesichtverlust. Das ist wichtig, denn manche Menschen haben sich ihre medizinischen Vorurteile hart erarbeitet und sind schnell beleidigt, wenn man ihnen widerspricht.

DIE SCHULE DES SPRECHENS GmbH
Dorotheergasse 7, 1010 Wien
Tel +43 1 513 87 10, Mobil +43 676 517 88 17
Fax +43 1 513 87 10-15
Schule@sprechen.com
www.sprechen.com • www.sprechen.com/blog