

ERFOLGREICH KOMMUNIZIEREN

Die Erfolgsformel 7–38–55

Reinhard Homma

Die Anforderungen im Gesundheitsmarkt steigen. Wir befinden uns in einer Zeit mit unendlich vielen Chancen und ständig wachsenden Herausforderungen. Deshalb ist es wichtig, dass jeder Arzt sich bewusst macht, wie wichtig die erfolgreiche Kommunikation mit dem Patienten ist. Hier informiere ich Sie über wichtige Grundlagen der erfolgreichen Kommunikation.

Das Wort Kommunikation kommt aus dem Lateinischen „communicare“ und bedeutet „teilen, mitteilen, teilnehmen lassen, gemeinsam machen, vereinigen. Kommunikation ist die Kunst, mit Ihren Patienten erfolgreich umzugehen. Haben Sie sich mal folgende Frage gestellt: „Was muss ich tun, um meine Patienten emotional für mich zu gewinnen bzw. an mich zu binden?“ Grundsätzlich hat jeder

Mensch das Bedürfnis, sich auszutauschen. Ihre Patienten haben das Bedürfnis, offen Dinge anzusprechen, die ihnen wichtig sind – ohne dabei missverstanden zu werden. Ihre Patienten möchten gerne ihre Wünsche und Gefühle mitteilen – ohne dabei persönliche Beziehungen aufs Spiel zu setzen. Das Ziel der erfolgreichen Kommunikation ist nicht nur zu sagen, was Sie denken, sondern in erster Linie, dass Ihr Patient wirklich versteht, was Sie ihm mitteilen, was Sie ihm begreiflich machen wollen.

Patienten erwarten von Ihnen für ihre vorhandene Situation eine medizinisch sinnvolle Lösung. Sie als Arzt sind Berater und Situationslöser und müssen auf die vorhandenen Erwartungen der Patienten eingehen. Um genau diese Gesundheitsberatung erfolgreich umsetzen zu können, müssen Sie sich mit dem entsprechenden Ablauf dieses Gespräches auseinandersetzen bzw. Sie müssen es lernen. Vorausgesetzt Sie wollen es.



Der Patient entscheidet sich nicht nur anhand der fachlichen Kompetenz, ob er wieder zu Ihnen in die Praxis kommt, sondern auch anhand der sozialen Kompetenz. Dazu gehören Empathie und die Bereitschaft, den Menschen Patient auf seiner persönlichen Ebene abzuholen. Insofern wird das Thema erfolgreiche Kommunikation immer wichtiger, denn Menschen wollen verstehen was der Arzt sagt und nicht mit Fachausdrücken erschlagen werden. Kleinigkeiten entscheiden bei der Beratung über Erfolg und Misserfolg. Keine authentische Körpersprache, ein Wort falsch intoniert, eine falsche Frage gestellt, sorgen definitiv nicht für ein erfolgreiches Gespräch.

Persönlichkeit: „Der Erfolgsfaktor in der Beratung“

Nicht die Inhalte der Aussage beeinflussen die Beratung entscheidend, sondern im Wesentlichen die Persönlichkeit, das Auftreten und die Körpersprache. Das Gehirn des Patienten entscheidet in Sekundenbruchteilen, ob die Aussagen wohlwollend oder distanziert aufgenommen werden. Ihre Persönlichkeit wirkt nicht nur, sie entscheidet. Die Persönlichkeit setzt Akzente – wie ein Spitzenwein der sich Eigenheiten erlaubt, Ecken und Kanten hat und somit Charakter beweist. Lassen Sie vorhandene körpersprachliche Eigenschaften unangetastet – spielen Sie keine Rolle, sondern bleiben Sie authentisch. Gelebte Authentizität ist der Schlüssel für den kommunikativen Erfolg.

Wie kommt Ihre Botschaft an?

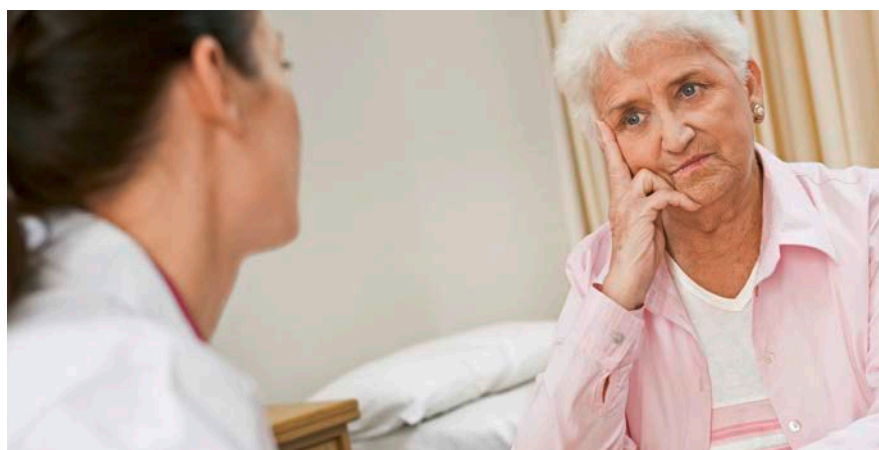
Jede Botschaft teilt sich in drei Bereiche: Inhalt der Aussage, Intonation sowie Körpersprache ergeben zusammen 100 %. Wenn Sie authentisch kommunizieren ist die Aufteilung folgende: Inhalt der Aussage 7%, Intonation 38% und Körpersprache 55 %. Kommunizieren Sie nicht authentisch und spielen eine Rolle, ist der Inhalt statt 7% gleich 0%. Somit erreichen Sie mit Ihrer Kommunikation den Patienten nicht. Schauen wir uns die anderen Anteile einer erfolgreichen Botschaft an, so erkennen Sie, dass die Intonation sowie die Körpersprache den entscheidenden Anteil ausmachen. Nicht was Sie sagen, sondern wie Sie es sagen und was der Körper ausdrückt ist entscheidend.

Erfolgreiche Gesundheitsberatung läuft über das Gefühl, über das Unterbewusstsein. Infor-

mationen sind wichtig. Sie sind das Geschenk an Ihre Patienten. Informationen alleine nützen aber nichts ohne die entsprechende Verpackung. Informationen benötigen Emotionen, um im Gehirn des Patienten nachhaltig verankert zu werden. Die Beziehungsebene, die dem Austausch von Gefühlen, Stimmungen oder Empfindungen dient, bestimmt das kommunikative Klima und entscheidet zu 93 % – Intonation 38 % plus Körpersprache 55 % – über Erfolg und Nichterfolg von Botschaften.

Was Sie aussenden, kommt zurück. Stärkstes Werkzeug sind Ihre Gedanken. Jeder Gedanke hat Energie, jeder Gedanke bestimmt die Handlung und diese das Ergebnis. Insofern trifft zu: „Jeder bekommt die Patienten die er verdient.“ Körper und Geist bilden eine Einheit. Negative Gedanken verändern Ihren Körper sofort in einen negativen Zustand. Lernen Sie, positiv zu denken und vermitteln somit eine positive Körpersprache: der ideale Einstieg in eine erfolgreiche Kommunikation.

Das so genannte Resonanzgesetz besagt folgendes: Der Mensch ist, was er denkt. Was er denkt, strahlt er aus. Was er ausstrahlt zieht er an.



Montney Business - Fotolia

Wer richtig fragt, führt das Gespräch

Immer wieder stelle ich bei meinen Kommunikationsanalysen fest, dass zu wenig auf Bedürfnisse der Patienten eingegangen wird. Das können Sie jedoch nur tun, wenn Sie den Patient nach seinen Bedürfnissen fragen, konkret zu Beginn des Gespräches eine Bedarfsanalyse durchführen. Immer dann, wenn Menschen angenommen werden, wie sie sind, nach ihren Bedürfnissen gefragt werden, Zuwendung erhalten, die Kommunikation für sie verständlich ist, entsteht für sie Wohlfühlen und noch mehr Vertrauen. Der Schlüssel erfolgreicher Kommunikation lautet: „Wer richtig fragt, führt das Gespräch.“

Abb. 1: Menschen wollen verstehen was der Arzt sagt und nicht mit Fachausdrücken erschlagen werden. Kleinigkeiten entscheiden bei der Beratung über Erfolg und Misserfolg.



Um erfolgreiche Kommunikation umzusetzen ist aktives Zuhören eine Grundvoraussetzung. Durch aktives Zuhören sprechen Sie den Patienten emotional an und vermitteln ihm dadurch: Du bist mir wichtig und ich nehme Dich ernst. Aktives Zuhören bedeutet: die Aussagen des Gesprächspartners in eigenen Worten widerspiegeln zu können und das ohne Interpretationen. Das funktioniert nur, wenn Sie den Kopf frei haben und auf die Mitteilung des Patienten

Nur wenn Menschen ihnen vertrauen, sind sie bereit, Lösungs- bzw. Therapievor schläge umzusetzen.

dem Patient. Je positiver Sie sich fühlen, umso mehr glauben Sie an sich, umso erfolgreicher sind Sie in der Kommunikation. Patienten spüren das im Unterbewusstsein.

Glaubwürdigkeit und Vertrauen

Im ersten Schritt müssen sie die Beziehung zum Patient aufbauen. Dazu sind die Basics körperliche Zuwendung und Blickkontakt entscheidend. In den ersten 4 Sekunden trifft der Patient die Entscheidung über Sie. Innerhalb von 30 Sekunden ist der Eindruck abgeschlossen. Der Blick des Patienten ist wie ein Schnappschuss. Er geht in sein Unterbewusstsein – konkret ins Stammhirn – und wird verglichen mit dem bisher Erlebten. Alle Erfahrungen, welche Menschen in ihrem Leben in Bezug auf eine Beratung gemacht haben, sind im Stammhirn abgespeichert. Innerhalb von Sekunden entsteht das Gefühl „glaubwürdig“ oder „nicht glaubwürdig“.

Durch mehr Aufmerksamkeit für die Patienten bauen Sie die emotionale Beziehung stärker auf. Der Patient fühlt sich wertvoll und wichtig – sein Selbstwertgefühl steigt. Damit entsteht mehr Vertrauen. Nur wenn Menschen Ihnen vertrauen, sind sie bereit, Lösungs- bzw. Therapievor schläge umzusetzen.

Erfolgreiche Kommunikation setzt voraus, individuelle Motive und die daraus resultierenden Bedürfnisse des Patienten zu erkennen und dafür wirksame Argumente und das passende Therapieangebot zu finden. Die Wurzeln für die Motive liegen stets in einem Vorteil, den sie in der langen Geschichte der Evolution für das Leben brachten. Wenn Sie als Arzt lernen, die unterschiedlichen Persönlichkeitsstrukturen der Patienten zu erkennen, sind Sie in der Lage, Therapie - bzw. Behandlungskonzepte auf der persönlichen Ebene des Patienten zu kommunizieren. Dadurch versteht der Patient einfacher und schneller den Nutzen für seine Gesundheit.

Das Ziel erfolgreicher Kommunikation ist, dass die Patienten die Praxis zufrieden verlassen und gerne wiederkommen. Daraus entsteht zusätzlich Empfehlungsmarketing. ■

Positive Gesprächsführung

Kommunikation ist die beste Möglichkeit, Patienten von Ihren Leistungen zu überzeugen und langfristig an die Praxis zu binden. Folgende Eigenschaften sind für ein positives Gespräch wichtig:

Akzeptanz: Den Patient mit seinen Eigenarten, Besonderheiten, Ideen und Meinungen annehmen.

Empathie: Einfühlungsvermögen sowie Verständnis für die Beweggründe seines Denkens und Handelns aufbringen.

Echtheit: Die eigene Glaubwürdigkeit vermitteln, die eigene Sprache benutzen und das Verhalten wählen, das zu einem selbst und dem Patient passt.



regerphoto - Fotolia

reagieren. In diesem Moment dürfen Sie mit den Gedanken und Gefühlen nicht woanders sein, ansonsten hören Sie nicht das, was der Patient Ihnen sagt. Wie soll dann erfolgreiche Kommunikation entstehen?

Aus der Hirnforschung ist bekannt, dass 99,9996 % der Sinneseindrücke unbewusst das Gehirn erreichen – dort verarbeitet und abgespeichert werden. Unbewusste Eindrücke laufen über ausgelöste Emotionen. Entscheidende emotionale Faktoren werden durch die weichen Faktoren und die erfolgreiche Kommunikation ausgelöst. Bewusst erreichen das Gehirn 0,0004 % aller Eindrücke.

In der erfolgreichen Kommunikation kommt auch das so genannte Pareto-Prinzip zum Tragen. 80 % der erfolgreichen Gesundheitsberatung besteht aus dem psychologische Teil – Einstellung, Selbstvertrauen und gesundes Selbstbewusstsein. 20 % sind Methoden und Fertigkeiten der erfolgreichen Kommunikation. Entscheidend ist, dass Sie emotional involviert sind mit den Leistungen der Praxis und



Reinhard Homma
Kommunikationstrainer
MediGram GbR
www.medigram.de



Die vollständige Literaturliste finden Sie unter www.allgemeinarzt-online.de