

---

## Arzt-Patienten-Kommunikation

Die Macht der Sprache:  
Die treffenden Wörter wählen

Arzt-Pat-Kommunikation-Sprache

1

---

Der Sprachschatz ist  
einer der grössten Schätze,  
die man heben kann

2

---

### Wortwahl

~~Anmeldung~~

Empfang

Rezeption

3

---

### Dunkel Hell



Positive Sprache

Bejahende  
Optimistische  
Zuversichtliche

Worte

4

---

### Verbales Warnsignal



Welches Wort lässt einen  
kritischen Punkt erahnen?

eigentlich

Fragen Sie nach!

5

---

### Fachsprache vermeiden

- Doppelblinde Studie
- Etwas sterilisieren
- ...

Manche Wörter können ungewollt und  
unerwartet negative Gefühle auslösen

6

### Positiv formulieren

Arzthelferin

Das geht heute nicht mehr

Der Doktor ist heute total voll

Gerne gebe ich Ihnen schon für morgen früh einen Termin

7

### Begrüßung am Telefon

Praxis Dr. Müller, Maier

Praxis Dr. Müller, Mein Name ist Maier

Praxis Dr. Müller, Mein Name ist Marion Maier

Praxis Dr. Müller, Sie sprechen mit Marion Maier

8

- →

Möchten Sie warten?

Möchten Sie am Apparat bleiben?

9

-

IGEL-Leistung

Wahlleistung

Wunschleistung

Individuelle Gesundheitsleistung

10

### ?

Wo fehlt es uns denn?

Welches Problem führt Sie zu mir?

11

- →

Das ist wahrscheinlich ein Laborfehler

Die Verlaufskontrolle ist wichtig

12

- →

Da kann man nichts machen	Da ist eine andere Therapie sinnvoller
---------------------------	--

13

- →

Da haben Sie mich nicht richtig verstanden	Lassen Sie mich das vielleicht klarer ausdrücken
--	--

14

- →

Sie irren sich	Lassen Sie uns gemeinsam den Sachverhalt durchgehen
Das ist falsch	
Das glaube ich nicht	

15

- →

Sie machen einen Denkfehler	Hier eine andere Perspektive
-----------------------------	------------------------------

16

- →

Das soll kein Vorwurf sein	Darf ich eine Anregung geben
----------------------------	------------------------------

17

- →

Ich habe nichts dagegen	Damit wäre ich einverstanden
-------------------------	------------------------------

18

- →

10% der Patienten sterben innerhalb von 5 Jahren	90% der Patienten leben nach 5 Jahren
--	---------------------------------------

19

### Direkte Aussagen bevorzugen

keine schlechte Wahl	eine gute Wahl
----------------------	----------------

20

- →

Kein Problem	Alles im grünen Bereich
--------------	-------------------------

21

### Denke nicht an ...



... einen blauen Elefanten

22

### Mach's direkt

Bejahende Bekräftigende Positive	} Aussagen
--	------------

*"Das Seelische kennt keine Verneinung"*

23

### Positiv formulieren



Das Medikament hat relativ wenige Nebenwirkungen	Das Medikament ist gut verträglich
--	------------------------------------

24