

## PRAXISFÜHRUNG

# Den Umgang formen

Kommunikative Kompetenzen im Praxisalltag – auch jenseits der klassischen Knigge-Regeln

**G**ute Umgangsformen sind für die Organisation einer Arztpraxis als modernes Dienstleistungsunternehmen immens wichtig. Die Art und Weise, wie ein Patient empfangen und über den medizinischen Service hinaus betreut wird, stellt für das Profil der Praxis ein wesentliches Qualitätsmerkmal dar. So raten die Bundesärztekammer und die Kassenärztliche Bundesvereinigung auf ihrem Patientenportal [www.patienten-information.de](http://www.patienten-information.de) dazu, den freundlichen und respektvollen Umgang von Arzt und Praxispersonal mit ihren Besuchern als Kriterium für eine empfehlenswerte Arztpraxis zu überprüfen.

Wenn ein Patient mit seinem gesundheitlichen Anliegen einen Arzt

dem Patienten zu pflegen. Dabei sollten die zeitgemäßen Regeln der Höflichkeit eine Selbstverständlichkeit darstellen, ebenso wie die notwendige Diskretion den vertraulichen Daten und Belangen der Menschen gegenüber. Wessen persönliche Verhältnisse unachtsam in den halböffentlichen Raum des Foyers oder des Wartezimmers hinausposaunt werden, wird diese Praxis beim nächsten Mal meiden.

Kenntnisse und Übung der allgemeinen und auch speziell auf das Gesundheitswesen abgestimmten Aspekte moderner Umgangsformen werden durch gute Vorträge oder Trainings vermittelt. Sie erleichtern dem Praxispersonal ein sicheres, adäquates Auftreten. Mit ein wenig

stellung den Patienten gegenüber äußert sich zuvorderst durch Aufmerksamkeit und Wertschätzung. Wer spürt, dass er mit seinem Anliegen aufmerksam behandelt und geschätzt wird, fühlt sich angenommen und gut aufgehoben – und wird auch künftig gerne wieder die Praxis aufsuchen.

Ein niveauvoller Umgang mit den Patienten spricht sich herum und wird rasch zu einem Aushängeschild für eine Praxis. Eine wertschätzende Haltung zieht in der Regel eine ebensolche beim Gegenüber nach sich, und ein günstiges Klima des wechselseitigen Respekts trägt nicht unerheblich dazu bei, die Effektivität der Abläufe im Arbeitsalltag zu erhöhen – mit großem Gewinn für alle Beteiligten. Kenntnisse der klassischen Knigge-Regeln bilden dafür die Grundlage. Darüber hinaus ist es jedoch genauso wichtig, in diesem Rahmen die eigene Sensibilität und Haltung zu überprüfen und aufzufrischen – im Sinne moderner Umgangsformen.

Gelungene Kommunikation und sicheres Auftreten im Praxisalltag sind somit keine Glückssache, sondern das Ergebnis eines gezielten Trainings der kommunikativen Kompetenzen des Praxispersonals.

Wer weiß, worauf er konkret achten muss, um ein gutes situatives Gespür für das Auftreten dem Patienten gegenüber zu entwickeln, wird fähig sein, diesen Umgang selbst zu „formen“. So entwickeln sich stimmige Verhaltensweisen im Sinne etwas anderer – authentischer und zeitgemäßer – Umgangsformen. Diese wirken sich nicht nur auf das Wohlbefinden der Patienten aus, sondern in bedeutsamer Weise auch auf das Renommee der Praxis. ■

Sabine Neuwirth, München

E-Mail: [Neuwirth@muenchen-coaching.de](mailto:Neuwirth@muenchen-coaching.de)

**Es ist vorrangig die Aufgabe des Praxisteams, durch sympathisches Auftreten einen sorgfältigen und gleichzeitig effektiven Umgang mit dem Patienten zu pflegen.**

aufsucht, erwartet er neben der medizinischen Betreuung im Behandlungsraum in erster Linie auch, als Mensch wahrgenommen zu werden. In diesem Zusammenhang ist die Atmosphäre in der Praxis von großer Bedeutung, denn der Empfang und der möglichst angenehme Aufenthalt bilden die Grundlage für Wohlbefinden und Vertrauen. Fühlt sich der Patient hierbei lediglich durchgeschleust und abgefertigt, prägen diese unerfreulichen Erfahrungen seine Entscheidung bei der künftigen Arztwahl. Ganz abgesehen davon wird der Werbeträger Patient auf die Frage „Kennst du einen guten Arzt?“ die Arztpraxis sicher nicht empfehlen.

Es ist vorrangig die Aufgabe des Praxisteams, durch sympathisches Auftreten einen sorgfältigen und gleichzeitig effektiven Umgang mit

Engagement sind diese wertvollen Fähigkeiten leicht erlernbar und zeigen rasch große Wirkung: Eine freundliche und offene Begrüßung mit Blickkontakt, ein Quäntchen Extrageduld und Unterstützung für offensichtlich eingeschränkte Personen sowie ein umsichtiges Vorgehen in besonders brisanten Situationen bilden bereits eine solide Basis für einen gelungenen Praxisalltag.

Wer sich jedoch darauf beschränkt, sein Verhalten lediglich an den konventionellen Regeln orientiert abzuspolen, erscheint wenig überzeugend und schon gar nicht authentisch. Das Geheimnis eines entspannten und gepflegten Umgangs auch auf beruflichem Territorium liegt in der eigenen Haltung, mit welcher wir anderen Menschen begegnen. Eine positive innere Ein-