Jedes Wort wirkt – die Kraft der Sprache bei der Praxisübergabe

Mechthild R. von Scheurl-Defersdorf

Patienten und auch Mitarbeiter erinnern sich oft noch lange an tröstende oder ermutigende Worte, die ein Arzt oder eine Ärztin ihnen mit auf den Weg gegeben hat. Das kann im Einzelnen eine kurze Bemerkung sein oder auch ein Gespräch, das den Angesprochenen tief in seiner Seele berührt und ihn auf seinem Weg stärkt. Bedauerlicherweise gilt bisweilen auch die andere Richtung. Dann fühlt sich der Angesprochene gekränkt oder sogar verletzt.

Every word counts – the power of language when handing over a practice

Abstract: Patients and staff often remember comforting or encouraging words that a doctor has given them for a long time. This can be a brief remark or a conversation that touches the person deeply in their soul and strengthens them on their journey. Unfortunately, sometimes the other direction also applies. Then the person addressed feels offended or even hurt.

Keywords: language, conversation

Die Sprache ist in einer Arztpraxis ein wichtiges Handwerkzeug. Sie ist Grundlage für jegliche Gesprächsführung, sei es mit ärztlichen Kollegen, Patienten oder im Team. Die Sprache dient bei allen kommunikativen Situationen in erster Linie dem Austausch von Informationen. Das geschieht bei Fragen und Antworten sowie beim Erklären von aktuellen oder zukünftigen Handlungen. Dabei erfährt der Arzt Wichtiges und ebenso der Patient.

Während der Arzt mit dem Patienten oder einem Mitarbeiter spricht, geschieht noch etwas. Er prägt durch seine Art zu sprechen die Qualität der Beziehung zwischen sich und seinen Gesprächspartnern. Er zeigt Interesse am anderen, tröstet und ermutigt, gibt Halt und Orientierung und zeigt Mitgefühl – oder versehentlich auch nicht. Der Grund für das Gelingen oder Misslingen von Gesprächen liegt im individuellen Sprachgebrauch.

Es lohnt sich, der eigenen Sprache Aufmerksamkeit zu schenken. Es gibt eine Sprache, die aufbaut und guttut. Und ebenso gibt es eine Sprache, die kühl ist und Kraft kostet. Das gilt

Quelle: Alle Karten entnommen aus dem Kartensatz "Die Kraft der Sprache. 80 Karten für den täglichen Sprachgebrauch"

sowohl für den Sprecher als auch für den Angesprochenen. Die Wirkung betrifft beide.

Die Sprache eines Arztes ist von essenzieller Bedeutung für die Atmosphäre in seiner Praxis und auch für sein eigenes physisches und psychisches Wohlbefinden.

Die Bedeutung der Sprache in der Situation der Praxisübergabe

Eine Praxisübergabe an einen Nachfolger geschieht idealerweise nach einer Phase der reiflichen Überlegung und Planung. Dann hat der ausscheidende Arzt genügend Zeit und Gelegenheiten, die neue Entwicklung zu planen und sich nach einem geeigneten Nachfolger umzusehen und ihn dann an die neue Aufgabe heranzuführen. Der Arzt wird zahlreiche Gespräche führen – mit dem möglichen Nachfolger, mit dem Team und schließlich, wenn alles klar ist, auch mit Patienten.

Es kann jedoch auch so sein, dass ein Arzt seine Praxis durch tragische Umstände kurzfristig verlassen muss. Dann bleibt eine verwaiste Praxis mit allein gebliebenen Mitarbeitern und Patienten zurück, die alle einen hohen Gesprächsbedarf haben: Hier wird ein Nachfolger damit zu tun haben, sich in die Praxis hineinzufinden. Dazu gehören ganz wesentlich Gespräche mit den Mitarbeitern und in zweiter Linie auch Gespräche mit Patienten. Die Mitarbeiter werden ihm bei einer geschickten Gesprächsführung den gemeinsamen Neustart erleichtern und ihm wichtiges Wissen weitergeben.

Bei allen Gesprächen rund um das Thema Nachfolge sind Fingerspitzengefühl und ein besonnenes Vorgehen gefragt. Der bewusste Umgang mit der Sprache erleichtert diese sensible Phase der Praxisführung erheblich.

Das Geheimnis der Parallelbotschaft

Beim normalen Sprechtempo achten wir auf die Inhalte und sind bestrebt, sie uns zu merken. Bei manchen Menschen gelingt es uns leicht, ihnen gedanklich zu folgen und uns zu merken, was sie uns gesagt haben. Bei anderen ist das schwieriger. Das hat etwas mit ihrer Ausdrucksweise zu tun. Wir können einem Gespräch dann leicht folgen, wenn der vom Sprecher beabsichtigte Inhalt und die von ihm gebrauchte Satzstruktur übereinstimmen. Zu ihr gehören der Wortschatz, die Grammatik und der Satzbau. Bei einer eindeutigen Kommunikation sind Gespräche leicht zu führen. Es gibt dann keine oder kaum Missverständnisse und Fehlinterpretationen. Das Gesprächsklima ist angenehm. Alle Beteiligten können im Gespräch leicht mitgehen.

Der allgemein übliche Sprachgebrauch sieht oft anders aus. Der beabsichtige Inhalt und die gewählte Form klaffen oft auseinander oder widersprechen sich sogar. Die Struktur der Sprache transportiert eine andere Botschaft, als der Sprecher dies beabsichtigt. Doch ist ihm diese Diskrepanz nicht bewusst.

Wann immer wir mit jemandem sprechen, transportieren wir neben der inhaltlichen Botschaft über die Struktur unserer Aussagen unbewusst eine weitere Botschaft. Unsere Gesprächspartner nehmen diese Parallelbotschaft ebenso unbewusst auf. Sie hat einen wesentlichen Anteil daran, ob und wie unsere beabsichtige Botschaft beim anderen ankommt und wie das weitere Gespräch verlaufen wird. Das gilt für alle Gesprächssituationen – sei es mit dem Patienten oder mit dem Team oder im Falle einer geplanten Nachfolge mit einem möglichen oder bereits vorhandenen Nachfolger.

Wer beispielsweise gewohnheitsmäßig sagt „ich muss“, gebraucht es viele Male an einem Tag und merkt es nicht: „Ich muss Ihnen ein Rezept ausstellen“, „ich muss den Befund abklären lassen“, „ich muss mir die Wunde anschauen“, „ich muss Ihren Rücken untersuchen“ usw. Mit diesem Sprachgebrauch macht er sich und anderen Druck. Möglichweise nimmt der Patient ihn mit seinem „müssen“ als überfordert wahr und glaubt, dass er zum Ende kommen will und keine Zeit mehr für ihn hat.

Bei all diesen Beispielen ist es möglich, das „müssen“ ersatzlos zu streichen. Dies hat einen positiven Einfluss auf die Gesprächsatmosphäre. Der Patient hat dann viel mehr das Gefühl, dass der Arzt für ihn ausreichend Zeit hat. Und er nimmt den Arzt als kompetent und souverän wahr, viel mehr als bei den Sätzen mit „müssen“.

Die unbewusste Parallelbotschaft schwingt in jeder kommunikativen Situation mit und beeinflusst das Gespräch. Solange unsere Gesprächspartner ausgeruht sind und es ihnen rundherum gut geht,

können sie die subtil irritierenden Parallelbotschaften ausblenden. In Grenzsituationen oder bei potenziell belastenden Gesprächen kommt bei ihnen jedoch nur die verborgene Parallelbotschaft an. Und darauf reagieren sie! Diese wiederum ist dem Sprecher nicht bewusst. Also versteht er nicht, warum seine Gesprächspartner so reagieren, wie sie es tun.

Der bewusste Umgang mit der Struktur der Sprache ist ein Meilenstein auf dem Weg zu einer klaren, wertschätzenden Kommunikation in der Praxis.

Ein neues Bewusstsein für die Sprache schaffen

Das Lingva Eterna Sprach- und Kommunikationskonzept schafft ein neues Bewusstsein für die Sprache und ihre Wirkung. Es lenkt den Blick auf den individuellen Sprachgebrauch. Es macht widersinnige oder belastende Formulierungen bewusst und zeigt sprachliche Alternativen auf.

Wir alle sind mit der Sprache unserer Eltern und unseres weiteren sozialen Umfelds groß geworden. Mit unserer Sprache haben wir deren Denk- und Verhaltensmuster und auch ihren Blick auf die Welt übernommen. Darum gebrauchen wir von klein auf Sprachbilder, ohne sie jemals zu hinterfragen.

In der Praxis können gewohnte Formulierungen eigenartig wirken. Stellen Sie sich vor, dass eine Arzthelferin zur Kollegin sagt: „Ich mach‘ noch schnell Frau Jäger fertig, und dann komme ich zu dir.“ Wie wirkt diese Formulierung auf die Patientin, die das hört? Ob sie das Gefühl hat, dass die Arzthelferin ihr gerade wirklich die volle Aufmerksamkeit schenkt? Ganz anders klingt und wirkt dieser Satz: „Ich bin gerade bei Frau Jäger. Danach komme ich zu dir.“

Lingva Eterna fördert eine klare, wertschätzende Kommunikation, bei der Inhalt und Form in Einklang sind. Bereits geringfügige Änderungen der gewohnten Ausdrucksweise haben eine sofort spürbare positive Wirkung auf die Kommunikation und auf die eigene Ausstrahlung.

Die drei Säulen von LINGVA ETERNA sind die eigene Präsenz, die Klarheit der Botschaft und eine grundlegende Wertschätzung für jeglichen Gesprächspartner. Alle drei sind im Zusammenhang mit einer geplanten oder bereits erfolgten Nachfolge wichtig – sowohl auf der Seite des ausscheidenden Arztes als auch auf der Seite des Nachfolgers. Dann strahlen sie die Klarheit und Sicherheit aus, die für alle Beteiligten in einer solchen Situation hilfreich ist. Selbst eine eigene momentane Unsicherheit und offene Fragen kann der Betreffende dann klar und ehrlich benennen – und zeigt genau damit Souveränität und Klarheit.

Präsent sein

Zur Präsenz gehört, dass der Sprecher in dem jeweiligen Augenblick mit seiner vollen Aufmerksamkeit bei seinem Gesprächspartner ist. Dazu gehört im persönlichen Kontakt ganz wörtlich der Augenblick, der Blick in die Augen.

Mit der Drei-A-Methode die volle Aufmerksamkeit schenken

Dafür stelle ich Ihnen die Drei-A-Methode vor. Die drei A stehen für Ansprechen, Anschauen und ein Atemzug Pause. Erst danach beginnt das eigentliche Gespräch. Diese minimale Pause hat eine schier magische Wirkung. Das klingt dann im Gespräch eines Arztes mit einem gedachten Patienten namens Huber so: „Herr Huber – ich habe Ihnen das letzte Mal das Medikament X gegeben. Wie kommen Sie damit zurecht?“

Diese Pause nach dem Namen hat eine mehrfache Wirkung: Der Arzt wendet sich bei der Kontaktaufnahme deutlich dem Patienten zu und wirkt damit noch empathischer. Er gewinnt durch die minimale Pause nach dem Namen die volle Aufmerksamkeit des Patienten. Der Name klingt mit der danach folgenden Pause spürbar weicher. Der so ausgesprochene Name streichelt die Seele, und bereits das ist wohltuend.

Ich habe diese Vorgehensweise von kleinen Kindern gelernt. Sie machen es ganz klug. Sie stellen als erstes den Kontakt her. Die sprechen die Mutter oder den Vater an und stellen den Blickkontakt her. Sie sprechen erst weiter, wenn sie den Kontakt sicher haben: „Mama! – (ein Atemzug Pause) Ich habe Hunger!“. Damit erreichen sie fast alles. Das können wir von ihnen lernen – auch für die zahlreichen kommunikativen Situationen in der Praxis.

Die drei A sind leicht anzuwenden und haben eine sofort spürbare Wirkung. Mit Blick auf eine geplante oder bereits aktuelle Übergabesituation sind die

Quelle: Alle Karten entnommen aus dem Kartensatz "Die Kraft der Sprache. 80 Karten für den täglichen Sprachgebrauch"

drei A beinahe ein Wundermittel für den vertrauensvollen, wertschätzenden Umgang miteinander.

Mit der Sprache Zeit gewinnen

Sobald wir alles aus der Gegenwart herausräumen, was in der Zukunft stattfinden wird, entstehen damit Klarheit und Ruhe. Wir gewinnen auf einmal Zeit für das, was jetzt dran ist. Die meisten Menschen gebrauchen für alles Gegenwärtige und Zukünftige das Präsens, die grammatikalische Form für die Gegenwart. Alles ist jetzt: „Sie sind jetzt in der Praxis, sie gehen heute Abend ins Theater, sie machen morgen am Nachmittag einen Hausbesuch und im Sommer machen sie Urlaub in den Bergen.“ Dazu kommt noch der Gebrauch von „müssen“: „Sie müssen heute Abend ins Theater gehen und morgen müssen sie einen Hausbesuch machen.“

Mit einem bewussten Gebrauch des Präsens benennt ein Arzt nur das, was gerade ist. Das ist psychisch enorm entlastend. Gleichzeitig gewinnt er mit diesem Sprachgebrauch spürbar an Präsenz und Ausstrahlung. Wer sich darauf einlässt, entdeckt das Futur. Es hat eine immens befreiende Wirkung und gibt Struktur. Und ganz nebenbei verschwinden dabei die meisten Sätze mit „ich muss“ von allein.

Der achtsame Umgang mit Präsens und Futur stärkt eine Praxis gerade in bewegten Zeiten wie einer Übergabe. Mit ihnen wird klar, was jetzt ist und was später einmal sei wird. Das Neue verliert dann den möglichen Schrecken – alle Beteiligten haben Zeit, sich innerlich darauf einzustellen und können Erforderliches in Ruhe vorbereiten.

Eine eindeutige zeitliche Zuordnung bringt Sicherheit und eine klare Perspektive. Also kann der Arzt mit Blick auf die geplante Praxisübernachfolge seinem Team zum geeigneten Zeitpunkt sagen: „Ich führe meine Praxis nun seit 30 Jahren und habe dies immer gern gemacht. Es ist an der Zeit, dass ich mir Gedanken zu einer Nachfolge mache. Mir ist es wichtig, dass Sie als Team und die Patienten auch in Zukunft hier weiterhin gut aufgehoben sind. Ich werde meine Praxis voraussichtlich mit Ende dieses Jahres einem geeigneten Nachfolger übergeben. Ich werde Sie auf dem Laufenden halten und zu gegebener Zeit mit dem Nachfolger bekannt machen. Einstweilen bleibt alles so, wie es ist.“

Klar kommunizieren

Klare, eindeutige Botschaften erleichtern Veränderungsprozesse erheblich. Da weiß jeder, woran er ist. Unklarheiten dagegen schüren Unsicherheit und dann Vermutungen und in der Folge besorgte Gespräche und Fehlannahmen. Alles, was der Klarheit dient, ist hier förderlich. Der bewusste Umgang mit der Sprache bringt viel Erleichterung und Klärung.

Ich greife in diesem Zusammenhang als einen wichtigen sprachlichen Aspekt die Verneinungen heraus. Sie sind weit verbreitet und tragen erheblich zu Unklarheiten bei. Wir malen mit ihnen fortwährend falsche Bilder. Ich nenne Ihnen gängige Beispiele aus der Praxis: „Sie dürfen das Bein nicht belasten!“, „Haben Sie keine Angst!“, „Fallen Sie nicht hin!“, Vergessen Sie nicht, sich einen neuen Termin geben zu lassen! „Machen Sie sich mal keine Sorgen!“, „Vergessen Sie bitte abends Ihre Tabletten nicht!“ und viele mehr.

Die von den zahlreichen Verneinungen geprägte Ausdrucksweise wirkt sich auf die innere Haltung aus: Menschen wissen dann, was sie nicht haben wollen. Eine ablehnende Haltung erschwert Veränderungen.

Die Lösung ist eine bejahende Sprache. Sie benennt, was gerade ist, und zeigt Perspektiven auf. Wer eine zielorientierte Sprache entwickelt, öffnet sich für Möglichkeiten. Das bewusste

Quelle: Alle Karten entnommen aus dem Kartensatz "Die Kraft der Sprache. 80 Karten für den täglichen Sprachgebrauch"

Entwickeln einer bejahenden Sprache ist auch im Zusammenhang mit einer geplanten Praxisnachfolge von großer Wichtigkeit. Sie wirkt sich positiv auf die Kommunikation aus und auf das gesamte Klima in einer Praxis.

Wertschätzung leben

Es tut einem jeden Menschen gut, Wertschätzung zu erleben, und ebenso, sie einem anderen zu schenken. Ein gutes Wort zur rechten Zeit ist Balsam für die Seele. Es tut auf wundersame Weise auch immer uns selbst gut.

Menschen wollen sich gesehen fühlen. Es ist leicht, jemandem etwas Freundliches, Liebenswürdiges zu sagen und ihm oder ihr ein Lächeln auf die Lippen zu zaubern. Damit streicheln wir die Seele. Wieder ist es ein Aspekt der Grammatik, der hier hilfreich ist: Es sind die persönlichen Fürwörter oder Personalpronomen: ich, du, dir, wir, euch usw. Sie tragen dazu bei, dass unsere Wertschätzung bei unserem Gesprächspartner auch wirklich ankommt.

Wir können sie fast überall nutzen: Aus dem Wunsch „Weiterhin gute Besserung!“ wird dann „Ich wünsche Ihnen weiterhin gute Besserung!“, und aus „Alles Gute!“ wird: „Ich wünsche Ihnen alles Gute!“ Ich nehme nach Möglichkeit die Anrede mit dem Namen dazu. An eine Mitarbeiterin gewandt kann der Dank so heißen: „Frau Huber, ich danke Ihnen für die Unterlagen!“ statt nur „Danke für die Unterlagen.“

Mit den persönlichen Fürwörtern stellen wir Beziehung her und zeigen Interesse. Wir schenken einander Aufmerksamkeit und machen hörbar und sichtbar, dass wir unseren Gesprächspartner sehen, wirklich sehen – als einzelnen Menschen und nicht nur als einen von vielen. Sprache kann wunderbar heilsam sein.

Mechthild R. von Scheurl-Defersdorf ist Sprachwissenschaftlerin, Kommunikationstrainerin und Autorin zahlreicher Bücher zum Thema Kommunikation. Sie studierte Englisch, Französisch und Arabisch. Schon während ihres Studiums interessierte sie sich für die Verbindung von Sprach- und Kulturgeschichte. Sie entwickelte das Sprach- und Kommunikationskonzept sowie die Methode LINGVA ETERNA® gemeinsam mit dem Arzt und Neurowissenschaftler Dr. Theodor von Stockert und leitet das gleichnamige Aus- und Weiterbildungsinstitut sowie den eigenen Fachverlag. Darüber hinaus ist sie publizistisch tätig. Seit 1991 publiziert sie im Herder Verlag und seit 2009 zusätzlich im eigenen Fachverlag LINGVA ETERNA. Sie lebt in Erlangen.

Autorin
Mechthild R. von Scheurl-Defersdorf
LINGVA ETERNA GmbH
Institut für bewusste Sprache
Anderlohrstraße 42a
91054 Erlangen
Kontakt: www.lingva-eterna.de

Literatur zum Weiterlesen:

Scheurl-Defersdorf MR von. In der Sprache liegt die Kraft. Klar reden, besser leben. Freiburg: Herder; 2022

Scheurl-Defersdorf MR von. Die Kraft der Sprache. 80 Karten für den täglichen Sprachgebrauch. LINGVA ETERNA Verlag; 2023

Anzeige