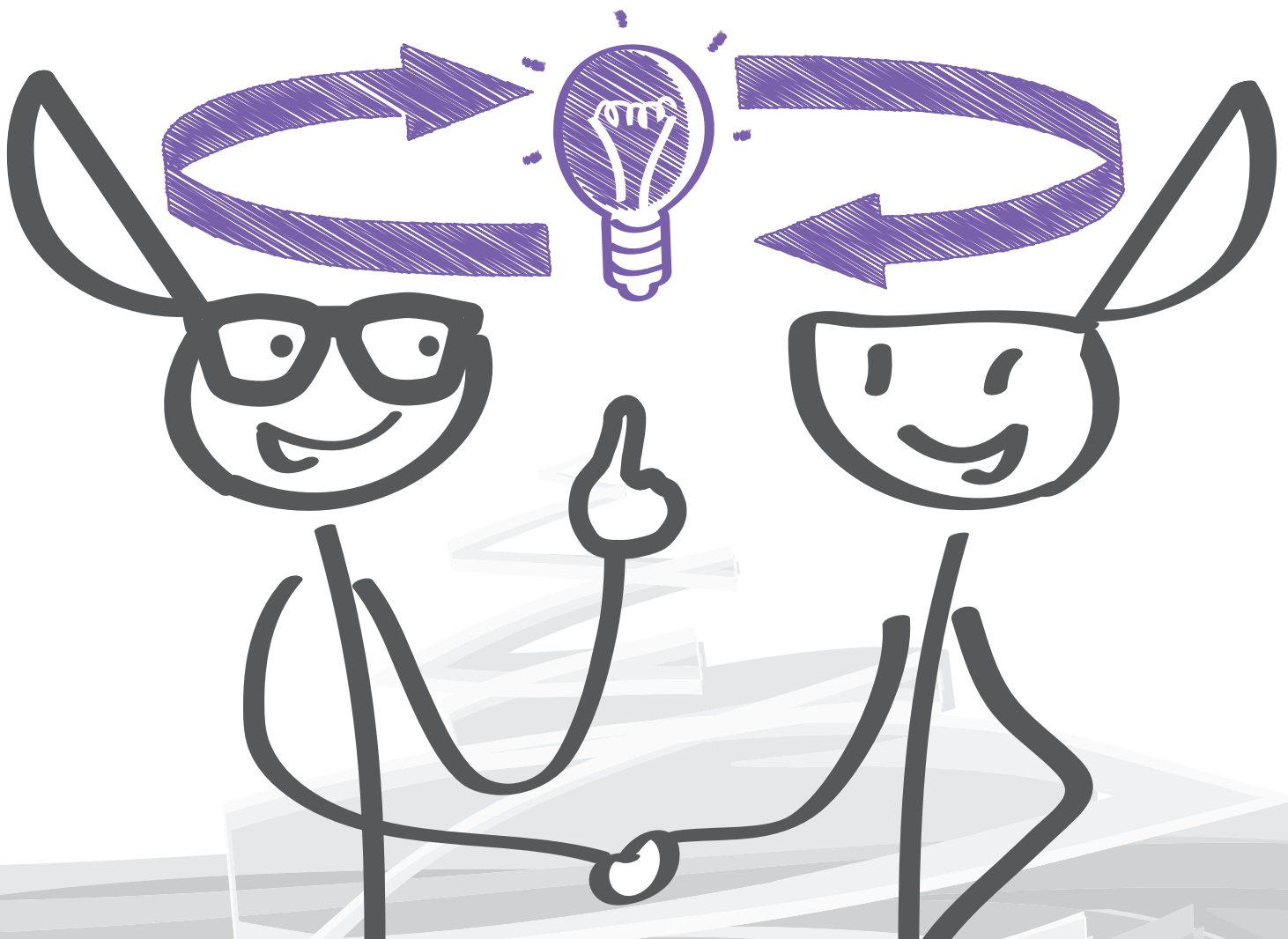


## Richtig beraten

# So kommt die Information an

Laut einer Umfrage der AOK versteht ein Zehntel der Patienten nicht, was ihnen vom Arzt oder in der Apotheke mitgeteilt wird. Wie können wir das ändern und effektiver informieren?



Das Wissen sollte selektiv, verständlich und strukturiert verabreicht werden. Wiederholungen und die Vergewisserung, ob alles verstanden wurde, gehören genauso zu einer guten Beratung wie die Verknüpfung der Informationen mit der persönlichen Lebenswelt des Patienten. Der Einsatz von Bildern und Modellen sowie die Betonung der Eigenverantwortung runden das Gespräch ab. Selektiv bedeutet, dass zunächst nur die allerwichtigsten Punkte erwähnt werden. Je weniger der Kunde sich

merken muss, desto leichter fällt die Erinnerung. Besteht danach ein Gerüst, können Unterpunkte besser eingefügt und behalten werden, als wenn eine Riesenwortwelle den unvorbereiteten Hörer von Kopf bis Fuß überschwemmt.

Verständlich formuliert wird in kurzen einfachen Sätzen, die sich an die Ausdrucksweise des Patienten anpassen. Eine gute Beratung fängt mit der Befragung an, dabei nimmt die PTA oder Approbierte den Typ des Ratsuchenden wahr. Welche

Worte wählt er, benutzt er Fachbegriffe, Fremdworte? Spricht er eher in visuellen Bildern oder schildert er Gefühlseindrücke, um das eigene Empfinden zu verdeutlichen? Diese Beobachtungen zeigen den Weg zum eigenen Formulieren.

Strukturiert wird der „Stoff“, indem man vorher eine Art Gliederung gibt. Ein Beispiel dazu: „Zuerst erläutere ich Ihnen, wozu die Medikamente sind, dann die empfohlene Einnahmeweise und am Schluss sehen wir, wie Sie das konkret mit Ihrem Tages-

ablauf, anderen Medikamenten usw. zurecht bekommen.“

Wichtige Informationen bitte einzeln mehrfach nennen, es ist tatsächlich so, dass Wiederholungen einen Grundfehler des Behaltens von Informationen bedeuten.

Das Verständnis überprüft man am besten, indem Sie fragen: „Können Sie mir bitte den Gefallen tun und mir noch mal sagen, was Sie alles behalten haben? Dann merke ich, ob ich mich klar ausgedrückt und nichts vergessen habe!“ Wenn Sie den Ratsuchenden um etwas bitten, was er FÜR SIE tun soll, ist er eher dazu bereit, als wenn er das Gefühl hat, es ginge Ihnen NUR darum, ihn zu überprüfen. Die abschließende Frage „Wo bestehen jetzt noch Unklarheiten?“ setzt voraus, dass welche da sind und dass das normal ist. Hierauf traut sich der Kunde eher zu antworten, als wenn die Mitarbeiterin nur kurz und ohne aufzuschauen sagt: „Gibt's noch Fragen?“

Wenn Sie Ihre Informationen mit der persönlichen Erfahrung und den

Vorlieben des Kunden verbinden, die Sie aus der Befragungsphase kennen, versteht und behält er weitaus mehr, als wenn er das Gefühl hat, von vollkommen neuen und fremden Dingen zu hören.

Beobachten Sie Ihr Gegenüber: Wann runzelt er die Stirn, guckt auf die Uhr und zappelt oder sucht nebenbei etwas in seiner Tasche? Nehmen Sie darauf Bezug, anstatt Ihr Programm weiter abzuspielen. Was wurde nicht verstanden, worüber möchte der Ratsuchende mehr hören? Vergewissern Sie sich, ob überhaupt eine Beratung gewünscht wird. Nutzen Sie kostenlose Broschüren und DVDs der Pharmahersteller und Gesundheitsorganisationen. Eigenverantwortlichkeit: Das größte Wissen ist wertlos, wenn die guten

Vorsätze nicht in die Tat umgesetzt werden. Machen Sie Ihre Kunden darauf aufmerksam, dass sie selbst für ihre Gesundheit zuständig sind und die Beschwerden nur besser werden, wenn sie die Steuer in die Hand nehmen und handeln.

### Ute Jürgens

Trainerin, Einzelcoach, PTA  
[www.kommed-coaching.de](http://www.kommed-coaching.de)  
[info@kommed-coaching.de](mailto:info@kommed-coaching.de)

### Literatur:

*Diplomarbeit der Autorin zum Thema Compliance (Eigenverlag) Michaela Beer, Roland Rutschke: Kommunikation – Erfolgsfaktor in der Apotheke. Springer Verlag Hüllemann, Klaus-D.: Patientengespräche besser gestalten. Carl-Auer-Verlag. (Das Buch ist in erster Linie für Ärzte geschrieben, hält aber auch für die Beratung in der Apotheke eine Fülle guter Tipps bereit.)*

**AOK-Umfrage:** <http://bit.ly/X2dVZJ>



## Seminare bei KomMed in Lilienthal 2. Halbjahr 2014

- 27.09.14 **Kraftvoll und zufrieden durchs Berufsleben – Einführung in die Jahresgruppe** (11 Punkte) 9:00 bis 16:40 Uhr  
 11.-12.10.14 **Gut geführt (Teil 3) – Teamsitzungen effektiv gestalten** Beginn bereits um 15 Uhr! (18 Punkte)  
 18.-19.10.14 **Kraftvoll und zufrieden durchs Berufsleben Teil 1: Zeitmanagement und Eigenbestimmtheit** (18 Punkte)  
 29.-30.11.14 **Kraftvoll und zufrieden durchs Berufsleben Teil 2: Stresstoleranz und Zufriedenheit** (18 Punkte)

### Organisatorisches:

Am ersten Tag starten wir nachmittags um 16:00 Uhr und enden um 19:30 Uhr.

Am zweiten Tag dauert der Workshop von 9:00 bis 16:30 Uhr.

Transfertag: Sechs Wochen nach dem Workshop findet ein zweites Treffen statt: Was hat sich nach dem Seminar ergeben, welche Ergebnisse konnten bereits umgesetzt werden, wo hat also ein echter Transfer stattgefunden? Welche Schwierigkeiten und Hindernisse sind in den letzten Wochen aufgetreten? Wo fällt das neue Verhalten schwer und wie ist dem beizukommen?

Dieser Nachmittag (16:00 bis 18:30 Uhr) ist optional und im Preis inbegriffen. Punkte werden kurz vorher beantragt.

Die Punkte stammen von der Ärztekammer Hannover, sie werden von allen anderen Heilberufskammern außer der Tierärztekammer anerkannt.

Alle Seminare finden in Lilienthal statt (ein bis acht Teilnehmer). Gebühren: 345,10 € (inkl. MwSt.) Inbegriffen: Getränke, am zweiten Tag Imbiss.

Für Inhouse-Seminare, Einzelberatungen und als Referentin stehe ich ebenfalls zur Verfügung.

### Kommunikation in der Medizin

Ute Jürgens, Dipl.-Erw.-Pädagogin

Peter-Sonnenschein-Str. 59

28865 Lilienthal

Tel. 04298 469977

Fax 04298 469978

[info@kommed-coaching.de](mailto:info@kommed-coaching.de)

[www.kommed-coaching.de](http://www.kommed-coaching.de)