

Arzt-Arzt-Kommunikation

«Frauen reden anders, Männer auch. Gut zu wissen.»

Dr. Gerlinde Kempendorff-Hoene liegt das Thema Kommunikation sehr am Herzen. Aus diesem Engagement heraus gründete sie 2012 das «KempendorffPrivatinstitut für Kommunikation und Kultur» (KIKK). Als Coach für Sprechkultur und Auftrittskompetenz ist sie seit 2012 unterwegs und das gibt ihr regelmäßig die Möglichkeit, in verschiedene Fachgebiete hinein-zuschnuppern – unter anderem auch in die Medizin.

Sie empfehlen für den zwischenärztlichen Kontakt das 5-Säulen-System der Rhetorik. Was ist das Besondere diesem System?

Das 5-Säulen-System der Rhetorik von Christian Rangenau ordnet einfach mal alles, was – übrigens fachübergreifend – zur gelingenden Kommunikation gehört, in ein übersichtliches System. Daraus ergibt sich für den Laien erst einmal das Verständnis dafür, worauf geachtet werden muss und was gearbeitet, geübt und damit auch geändert werden kann. Vielen Menschen ist nicht klar, dass die Rhetorik ein eigenes Fachgebiet ist. Damit lässt sich ins Bewusstsein rücken, dass man durchaus eine «berufliche» und eine «private» Sprache pflegen kann, wobei in der ersten gegenseitiger Respekt, Wertschätzung und Sachlichkeit immer im Vordergrund stehen müssen.

Auf welche geschlechtsspezifischen Unterschiede in der Kommunikation sollte man gerade im medizinischen Arbeitsalltag achten?

Die Sprache ist immer im Wandel, und mit der Gleichstellung von Mann und Frau in der Sprache geschieht gerade eine größere Veränderung, als mancher vertragen kann. Dazu kommen auch Übertreibungen, die Sachverhalte verwässern. Ich finde es angenehm, wenn man z.B. in Vorträgen oder Veröffentlichungen Gattungs- und Genusbegriff klar trennt und das im Vorfeld deutlich macht. Der Gattungs-begriff ist «Mensch», der Genusbegriff weiblich, männlich oder sächlich, d.h. wenn ich

sage: «Der Mensch hat unterschiedliche Arten zu kommunizieren», muss ich nicht hinzufügen «die MenschIn», denn der Begriff Mensch beinhaltet alle Geschlechter. Wenn ich aber sage: «Chefarzt Bettina Müller», sollte sich jeder daran gewöhnen, den weiblichen Begriff «Chefarztin» zu benutzen. Auch die – leider immer noch gängige – Anrede von PatientInnen mit «Was haben wir denn?» sollte langsam mal unterlassen werden. Ich antworte dann immer: «Was Sie haben, weiß ich nicht, aber ich habe ...».

Welche Kommunikationstipps geben Sie Ärztinnen, die am Beginn ihrer Karriere stehen, mit auf den Weg?

Kleine Geschichten aus dem Arbeitsalltag machen das sehr deutlich.

- Eine junge Assistenzärztin war bei mir im Training, weil sie sich über ihren Chef geärgert hatte oder viel mehr über sich und ihre Hilflosigkeit. Während der Visite begegnete der Ärzteschar auf dem Gang eine ältere Patientin, die offensichtlich Hilfe benötigte, und der Chef-arzt sagte zu der Patientin, mit einem Kopfnicken zur Assistenzärztin deutend: «Die Anne bringt sie mal auf das Zimmer!» Damit war den anderen KollegInnen klar, dass er sie nicht als Kollegin wahrnimmt und der Patientin wurde vermittelt, dass sie eine Schwester sein muss. Und: Sie hat sich nicht getraut, dem Chef freundlich aber bestimmt diesen Fauxpas aufzuzeigen, den er wahrscheinlich gar nicht gemerkt hatte. Viele, gerade junge MedizinerInnen haben im immer noch sehr hierarchischen Denken (auch von PatientInnenseite) Akzeptanzschwierigkeiten. Das muss sich ändern. Dazu brauchen sie rhetorisches Geschick, das man erlernen kann.
- Eine junge Augenärztin erzählte mir, dass oft PatientInnen zu ihr sagen: «Wann kommt denn nun der Doktor?!». Sie war dann immer ärgerlich und wir



©Caro Hoene

Dr. Gerlinde Kempendorff-Hoene

Zur Person

Nach ihrer freiberuflichen Tätigkeit als Kabarettistin, Sängerin, Moderatorin und Dozentin arbeitete Frau Dr. Gerlinde Kempendorff-Hoene seit 1991 als Dozentin an der Universität der Künste Berlin. 2012 machte sie sich mit der Gründung des KempendorffPrivatinstitut für Kommunikation und Kultur (KIKK) selbstständig. Seit über 30 Jahren in der Erwachsenenqualifizierung tätig, konzentriert sie sich seit 5 Jahren auf die Arbeit als Coach für Auftrittskompetenz und Sprechkultur.

haben erarbeitet, dass sie von nun an lächelnd sagt: «Der bin ich, und was Besseres kann ihnen nicht passieren.»

Gerade Frauen haben oft das Problem, sich emotional angegriffen zu fühlen, wo ihnen eigentlich nur nachlässiges und/oder altmodisches Denken entgegentritt. Das kann man sich abtrainieren, damit die eigene Zufriedenheit wächst und Job und Karriere gedeihen können.

Frau Dr. Kempendorff-Hoene, vielen Dank für dieses Gespräch!

Weiterführende Literatur

Kempendorff-Hoene G: Lehrer und Kabarettisten, ed 1. Berlin, Lehmanns Media, 2010.

Kontaktadresse: Dr. phil. Gerlinde Kempendorff-Hoene, Büro Kempendorff, Leibnizstraße 35, 10625 Berlin, Deutschland, www.sprechkultur-kikk.de.