



## Wie Ärzte ihr Competition-for-competence-Problem therapieren können

Von IFABS

Erstellt am 18 Jul 2017 - 06:13

Quelle: <http://ow.ly/G7eL30dI6e4> [1]

Patienten, die therapiebezogene Netzinhalte oder Erkenntnisse aus Tracker- und App-Daten in ihre Arztgespräche einbringen, stoßen hierbei meist auf Unverständnis und Ablehnung. Die Mediziner rechtfertigen ihre Haltung mit Falsch-Informationen und Fehlinterpretationen, der wahre Grund ist jedoch ein ganz anderer.

Ärzte wollen sich nicht erklären

Niedergelassene Ärzte schätzen es nicht besonders, wenn Patienten mit Gesundheitsinformationen aus dem Internet oder selbsterhobenen Tracker- und App-Daten argumentieren. Als Begründung verweisen sie auf den hieraus resultierende zusätzlichen Zeitaufwand und die fehlende Abrechnungsmöglichkeit für längere Gespräche. Der eigentliche Grund ist aber, dass sie sich nicht erklären und ihre Entscheidungen gegenüber anderen Meinungen (Competition-for-competence) rechtfertigen möchten.

Patienten werden vor den Kopf gestoßen

Das ist kein Wunder, denn bislang verlief die Arzt-Patienten-Kommunikation hauptsächlich nach dem Empfehlungs- und Anweisungsprinzip. Den Patienten war dann überlassen, ob sie diesen Folge leisten. Auf diesen Interaktions-Rahmen war auch das Praxismanagement ausgerichtet. Doch die Situation kehrt sich nun durch die wachsende Bedeutung des Internets um. Die Reaktionen der Mediziner bestehen vor allem – wie Patienten berichten – in einem Negieren der Fragen und / oder in Abwertungen der Quellen. Welche Effekte ein derartiges Verhalten hat, ist aus dem Verkaufsbereich bekannt, wenn Kunden keine oder unbefriedigende Antworten erhalten.

Das Positive wird nicht gesehen

Übersehen wird dabei auf der Arzt-Seite, dass Patienten mit ihrem Informationsverhalten und Gesprächswünschen vor allem signalisieren, dass sie an ihrer Erkrankung und ihrer Behandlung interessiert sind. Noch vor wenigen Jahren beklagten die Mediziner die Passivität und das Desinteresse vieler Patienten und ihre Reparatur-Mentalität, doch das Gegenteil ist nun auch nicht erwünscht.

In drei Schritten zur Win-Win-Situation

Die ablehnende Haltung niedergelassener Ärzte ist auch Ausdruck von Hilflosigkeit und fehlender Konzepte zum Umgang mit der neuen Situation. Dabei ist das Ganze ganz einfach – zum Vorteil von Ärzten und Patienten – in drei Schritten beherrschbar:

(1) Akzeptieren

Grundsätzlich gilt, dass es keine Rückentwicklung geben wird, die Nutzung des Internets für Gesundheitsfragen ist eine manifeste Entwicklung, kein einfacher Trend mehr. Auch andere Branchen müssen damit umgehen und sich darauf einstellen.

(2) Kanalisieren



Statt eines passiven Abwartens, mit welchen Informationen Patienten wohl argumentieren werden, sollten Ärzte selbst nach geeigneten Quellen im Netz suchen, die mit ihren Therapie-Prinzipien korrespondieren und diese aktiv an ihre Patienten kommunizieren. Das verhindert z. B. Fehl-Informationen nicht grundsätzlich, minimiert sie aber. Zudem empfinden Patienten derartige Angebote als äußerst hilfreich.

### (3) Argumentieren

Ist der Nutzen von Entscheidungen und Behandlungen für Patienten eindeutig, kommt es gar nicht erst zu langwierigen Diskussionen. Dieser Aspekt wird von Ärzten viel zu wenig berücksichtigt. Hierfür sind keine lang andauernden Gespräche notwendig, sondern die passenden Argumente und eine patientengerechte Formulierung.

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

**Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 01:28):** <http://medkom24.eu/node/22510>

### Links:

[1] <http://ow.ly/G7eL30dI6e4>