

# Respektlose Behandlung: Wie kann ich mich einsetzen?

**Lebenshilfe** Ich erlebe es oft, dass meine 33-jährige behinderte Tochter insbesondere durch Medizin- und anderes Dienstleistungspersonal einfach geduzt und wie ein Kind, also respektlos, behandelt wird. Wie soll ich reagieren?

Ob Arztpraxis, Optiker oder Coiffeur, allen gemeinsam ist: Es sind Dienstleister, die Hilfe anbieten bzw. einen Dienst verkaufen. Ist der Dienstleistungsgedanke verinnerlicht, sind sie bemüht, in allen Phasen des Dienstleistungsprozesses den Patienten/Kunden spüren zu lassen, dass er und seine Bedürfnisse im Moment das Wichtigste sind. Nur indem sich der Kunde ernst genommen fühlt, lässt sich eine wahre Patienten-/Kunden-zufriedenheit herstellen.

## Es beginnt beim Grüßen

Die Begrüssungssequenz ist wegweisend. Hier findet das zwischenmenschliche Warm-up statt, und es entscheidet über den Verlauf des Kundenkontakts. In unserer Kultur sind wir es gewohnt, Blickkontakt zu suchen, den Kunden mit einer Anrede, sofern bekannt mit Namen, anzusprechen und sich nach dessen Wunsch/Bedürfnis zu erkundigen.

Manche Kunden lassen sich aufs Erste nicht so leicht «lesen», sei es, weil ihr Alter schlecht abschätzbar ist, oder aufgrund ihrer Art, der Sprache, des persönlichen Ausdrucks. Beeinträchtigte Menschen beispielsweise wirken oft kleiner und jünger, als sie tatsächlich sind, haben vielleicht Probleme in der Wortfindung oder verhalten sich bzw. sprechen wie Kinder. Es kann auch vorkommen, dass sie dem Blickkontakt, den wir suchen, um Rück-

## Kurzantwort

Manche Patienten/Kunden lassen sich nicht so leicht «lesen», sei es, weil ihr Alter schlecht abschätzbar ist, aufgrund ihrer Art, der Sprache, des persönlichen Ausdrucks. Dies kann bei Dienstleistern zu falscher Einschätzung führen und zur Du-Anrede verleiten. Es darf darauf aufmerksam gemacht werden, dass dies nicht erwünscht ist. (ko)

meldung zu erhalten, ausweichen, um von der Mimik des Gesprächspartners nicht abgelenkt zu werden und überhaupt folgen zu können. Dieses Verhalten kann uns als Dienstleister irritieren, bei uns den Eindruck von Unsicherheit erwecken und zur Du-Ansprache verleiten.

Auch wenn das Du oft mit einer gewissen Nähe, Vertrautheit und Verbundenheit assoziiert wird, ist es insbesondere bei einem ersten Kontakt unpassend. Höflich und respektvoll ist es, einem Kunden – egal ob beeinträchtigt oder nicht – mit Respekt, Einfühlung und Geduld zu begegnen, und dies bringt der Dienstleister zuallererst mit einer Sie-Anrede zum Ausdruck. Im Zweifelsfall bietet es sich an, den Kunden zu fragen, wie er angesprochen werden möchte. Dies gilt auch, wenn die beeinträchtigte Person in erwachsener Begleitung ist. Fragt sich nun, wie Sie als Begleitperson reagieren können.

– Weisen Sie das Personal ruhig und bestimmt, jedoch mit einem Lächeln darauf hin: «Würde es Ihnen etwas ausmachen, meine Tochter/Frau Müller zu siezen? Vielen Dank.» Halten Sie sich bewusst kurz und knapp. Das hat Wirkung!

## «Ich bin irritiert ...»

– Wird Ihre Tochter bei einem Folgetermin wiederum mit Du angesprochen, wiederholen Sie ruhig und klar: «Ich bin irritiert. Ich habe Sie das letzte Mal darauf hingewiesen, dass meine Tochter gesiezt werden möchte. Bitte respektieren Sie dies und vermerken Sie es in den Akten/Unterlagen. Danke schön

– Falls Ihrem Wunsch auch bei weiterem Folgetermin nicht nachgekommen wird, verlangen Sie die Chefperson. Reklamation ist schliesslich Chefsache.

– Eine weitere Möglichkeit ist, im Begrüssungsritual die Gesprächsführung zu übernehmen. Stellen Sie sich und Ihre Tochter

vor: «Guten Tag. Ich bin die Begleitperson von Frau Müller. Frau Müller ist zur Arztkontrolle angemeldet/hat einen Termin bei Frau Doktor.»

Kommunikation ist Kontakt. Das Geheimnis guten Kontakts besteht darin, sich auf die Situation einstellen zu können.



**Lic. phil. Irène Wüest, Eich**  
Skill-Coach, Organisations- und Kommunikationsberaterin  
[www.skillcoach.ch](http://www.skillcoach.ch)

## Suchen Sie Rat?

**Schreiben Sie an:** Ratgeber, Luzerner Zeitung, Maihofstrasse 76, 6002 Luzern.  
**E-Mail:** [ratgeber@luzernerzeitung.ch](mailto:ratgeber@luzernerzeitung.ch)  
Bitte geben Sie bei Ihrer Anfrage Ihre Abopass-Nummer an.