

PATIENTENANSPRACHE

Modalverben sparsam verwenden!

Kleine Worte,
große Wirkung

! Kürzlich hatte ich einen Termin in einer Facharztpraxis. Während dieses Termins fielen Sätze wie: „Sie dürfen noch einen Moment im Wartezimmer Platz nehmen!“ Auf dem Nachhauseweg wurde mir bewusst, dass mich diese Formulierung – und auch weitere – gestört haben. Aber was war es? Ich bin der Sache auf den Grund gegangen und schließlich darauf gekommen: Es war die Art und Weise des Umgangs mit den sogenannten „Modalverben“. Wie man es besser machen kann und was es mit den Modalverben auf sich hat, möchte ich am Beispiel meines Facharzttermins aufzeigen. |

Was sind Modalverben?

Die sechs Verben dürfen, können, mögen, müssen, sollen und wollen werden Modalverben genannt. Modalverben verändern den Inhalt eines Vollverbs. Sie modifizieren das Vollverb und ändern den Inhalt einer Aussage. So ist es z. B. ein Unterschied, ob jemand etwas tun muss oder darf.

... und wie verwendet man sie (nicht)?

Zurück zu meinem Facharzttermin. Als ich den Vordruck zur Anamnese und die Formulare zum Datenschutz ausgefüllt hatte, sagte die Mitarbeiterin am Empfang zu mir: „Sie dürfen noch einen Moment im Wartezimmer Platz nehmen!“ Etwas später kam die Auszubildende Michaela ins Wartezimmer und rief mich namentlich auf. Sie sagte im Behandlungsraum: „Sie dürfen schon mal dort auf dem blauen Stuhl Platz nehmen.“

Das war beides sehr freundlich von der Mitarbeiterin und der Auszubildenden. Ich darf warten und auch noch Platz nehmen. Sie erteilen mir dazu ihre Erlaubnis. Doch es hört sich für mich als Empfänger etwas herablassend an. Besser wären die beiden Aussagen *ohne* das Modalverb gewesen: „Bitte nehmen Sie im Wartezimmer / auf dem blauen Stuhl Platz.“ Stichwort: aktiv formulieren!

Unglückliche
Verwendung von
„dürfen“ ...

... und „müssen“

Nach meiner Behandlung wartete ich an der Rezeption auf mein Rezept und hörte die Mitarbeiterin am Telefon sagen: „Da muss ich mal in ihrer Karteikarte nachschauen.“ Durch das Modalverb „muss“ hörte sich die Aussage der Mitarbeiterin so an, als würde der Anrufer die Mitarbeiterin stören. Hätte die Mitarbeiterin lediglich gesagt „Ich schaue mal in Ihrer Karteikarte nach“, kann dieser Eindruck nicht entstehen und die Kommunikation mit dem Patienten wirkt direkt positiver.

Zuletzt hörte ich eine andere Mitarbeiterin zur Auszubildenden sagen: „Wir müssten mal wieder das Labor aufräumen!“ Auch hier ist die Kommunikation nicht gut gewählt:

- Zum einen fühlt sich niemand durch die Aussagen direkt angesprochen.
- Zum anderen führen die Modalverben zu einer negativen Stimmung.

Besser wäre z. B. folgende Formulierung gewesen: „Michaela, bitte räume nachher das Labor auf!“

Was man nicht so
alles mal müsste ...