

## Medical English – Kommunikation schafft Vertrauen Oberstes Ziel: sich besser verstehen

Das Gesundheitswesen ist die Branche, in welcher Vertrauen eine ganz zentrale Rolle spielt, denn man begibt sich buchstäblich in die Hände eines anderen. Wie wichtig eine gute Kommunikation ist, um dieses Vertrauen zu schaffen, erfahren Sie hier. Die Schweiz gilt als medizinisch hochstehendes Land mit guter Technologie und hervorragenden Spezialisten. So ist es wenig erstaunlich, dass immer mehr Patienten aus dem Ausland sich dazu entschliessen, sich in der Schweiz behandeln zu lassen. Diese Patienten haben in den meisten Fällen drei Dinge gemeinsam: Sie sind meist sehr gut situiert und stammen oft aus dem arabischen Raum, aus Russland oder aus China. Und sie sprechen nur in Ausnahmefällen deutsch.

Dies stellt Kliniken oft vor grössere Herausforderungen als man annehmen möchte. Ohne Zweifel hat man sehr gutes Fachpersonal, das sein Handwerk versteht und den Servicegedanken lebt. «Fakt ist jedoch, dass die meisten von ihnen zwar irgendwann einmal Englisch gelernt haben, die Sprache jedoch

nur selten anwenden.» meint Thomas Feldmann, Inhaber der Sprachschule English Gallery in Bern. «Oft fehlt die medizinische Terminologie oder aber deren korrekte Anwendung im Kontext, was die Kommunikation zwischen Personal und Patienten enorm erschwert», so Feldmann weiter.

Unsicherheit im Umgang mit diesen Patienten ist die Folge, da man sich nicht so ausdrücken kann, wie man es gern möchte und Dinge oft kompliziert umschreiben muss, da das Vokabular fehlt. Treten dann noch schwierige Situationen auf, die es zu lösen gilt, ist bei vielen gänzlich Feierabend. Und genau an diesem

Punkt setzt die English Gallery an. Thomas Feldmann erklärt: «Wir sind der Meinung, dass Vertrauen gerade im Gesundheitswesen ganz eng mit einer guten Kommunikation zusammenhängt. Aus diesem Grund lehren wir das Krankenhaus-Personal nebst den Grundlagen des Medical English auch mit schwierigen Alltagssituationen mit anderssprachigen Patienten umzugehen. Diese Situationen werden trainiert und dadurch entsteht eine gewisse Sicherheit und auch eine gesunde Portion Selbstvertrauen beim Pflegepersonal.»

Das Besondere am Kursprogramm «Medical English» der English Gallery ist, dass es von Sprachlehrern entwickelt wurde, deren Muttersprache Englisch ist und in Zusammenarbeit mit Fachpersonen aus dem Gesundheitswesen (Ärzten, med. Praxisassistentinnen, Pflegefachpersonal sowie Physiotherapeuten und Administrationspersonal) auf die Alltagsbedürfnisse hin optimiert wurde.

Die Lehrkräfte der English Gallery werden für diese Kurse von einer Kommunikations-Spezialistin für das Gesundheitswesen ausgebildet und haben somit eine ganz andere Basis als entsprechende Lehrkräfte bei anderen Anbietern. Thomas Feldmann: «Es stellt sich natürlich immer die Frage, was einem so ein Sprachkurs wert ist. Der preisliche Unterschied von uns zu anderen ist nicht sehr gross, jedoch ist die Qualität durch die vorhandenen Grundlagen bei unseren Lehrkräften eine ganz andere. Wir definieren mit unseren Kunden das zu erreichende Ziel, arbeiten intensiver in kleineren



Gruppen, bleiben immer praxisnah und gehen auf die Bedürfnisse der Schüler ein.» So werden Alltagssituationen gesammelt, diskutiert und geübt, bis die notwendige Sicherheit da ist und das Personal vor solchen Situationen keine Angst mehr hat – weil sie wissen, dass sie es können.

Die Kurse werden schweizweit angeboten, übrigens auch in französischer und deutscher Sprache.

### Weitere Informationen

English Gallery GmbH  
Schönburgstrasse 48  
3013 Bern

Telefon 031 332 65 75  
info@english-gallery.ch  
www.english-gallery.ch.



# DO YOU SPEAK MEDICAL?

***Sprachkurse für Pflegepersonal,  
Ärzte, Empfangspersonal,  
MPAs und Physiotherapeuten***



English Gallery | Schönburgstrasse 48 | 3013 Bern  
Telefon 031 332 65 75 | info@englishgallery.ch | www.english-gallery.ch

**ENGLISH GALLERY**   
BUSINESS LANGUAGE TRAINING