

Argumentationsmuster und -schemata in positiven Arztbewertungen

Heutzutage lässt sich die Tendenz beobachten, im Internet alles, d. h. Produkte, Dienstleistungen, Personen usw., zu bewerten. Die Online-Bewertungen spielen eine große Rolle, weil sie über die Kaufwahrscheinlichkeit eines bestimmten Produkts, über die Inanspruchnahme einer Dienstleistung oder über die Vorabbewertung einer bestimmten Person mitentscheiden können. In diesem Kontext werden im Beitrag Arztbewertungen analysiert, die als Texte aufgefasst werden, in denen ein Patient seinen Arzt nach dem Besuch oder nach der Behandlung bewerten kann. So kommen in Arztbewertungen subjektive Meinungen des Patienten über den Arzt zum Vorschein. Die Funktion von Arztbewertungen, die für alle online zugänglich sind, besteht grundsätzlich darin, die eigene Stellung zum Arztbesuch zu nehmen und die Eindrücke zu beschreiben. Damit ist allerdings die Tatsache verbunden, dass solche Texte auch einen appellierenden Charakter aufweisen, indem sie andere eventuelle Patienten dazu bewegen können, einen entsprechenden Arzt zu wählen. Das Korpus der Untersuchung umfasst knapp 160 Arztbewertungen eines Orthopäden, die im Oktober 2019 dem Arztbewertungsportal jameda.de entnommen wurden. In diesem Zusammenhang wird im vorliegenden Beitrag versucht zu prüfen, welche Argumentationsmuster und -schemata von Internetnutzern gebraucht werden, um andere potenzielle Patienten vom Besuch bei einem Arzt zu überzeugen und diesen weiterzuempfehlen. Bei Argumentationsmustern konnten wiederkehrende Aussagen über Kompetenz des Arztes, Erfolg der Behandlung, freundliche und kompetente Betreuung durch den Arzt und das gesamte Team, über Kommunikationsfähigkeit sowie Stressabbau nachgewiesen werden. Diese Faktoren entscheiden über die gesamte positive Bewertung und über die Weiterempfehlung des Arztes sowie tragen dazu bei, dass sich Patienten bei dem Arzt bedanken. Die identifizierten Kategorien verweisen allerdings auch auf Erwartungen der Patienten in Bezug auf den Arztbesuch. Bei Argumentationsschemata konnten hingegen sprachliche Mittel identifiziert werden, die einen bestimmten Typ der Argumentation einführen (kausale, pragmatische und symptomatische Argumentation sowie die Argumentation anhand der Analogie). Die Analyse ist im Bereich der Pragmalinguistik verankert, wobei deren Ergebnisse auch für Praxisinhaber und Ärzte von Bedeutung sein können, die einen großen Wert auf das Marketing im Netz legen.

Schlüsselwörter: Arztbewertungen, Argumentation, Argumentationsschema, Argumentationsmuster

Argument Patterns and Schemes in Positive Physician Evaluations

Nowadays there is a tendency to use the Internet for everything, e.g. evaluate products, services, people, etc. Online reviews play a major role because they can help determine the likelihood of buying a particular product, the use of a service, or the pre-evaluation of a particular person. In this context, doctor reviews are analyzed in the article, which are understood as texts in which a patient can rate his doctor after the visit or after the treatment. Thus, subjective opinions of the patient about the doctor come to light in doctor reviews. The function of doctor reviews, which are accessible online for everyone, is basically to take your own position on the doctor's visit and to describe the impressions. Linked to this, however, is the fact that such texts also have an appealing character in that they can induce other possible patients to choose an appropriate doctor. The corpus of the investigation includes almost 160 medical reviews from an orthopedic surgeon, which were taken from the medical evaluation portal jameda.de in October 2019. In this context, the present article tries to examine which argumentation patterns and schemes are used by Internet users in order to convince other potential patients to visit a doctor and to recommend him to others. In the case of argumentation models, recurring statements

about the doctor's competence, success of the treatment, friendly and competent care by the doctor and the entire team, about communication skills and stress reduction could be found. These factors determine the overall positive evaluation and the recommendation of the doctor, as well as contribute to the fact that patients thank the doctor in the evaluation. The identified categories, however, also refer to the expectations of the patients with regard to the doctor's visit. In the case of argumentation schemes, on the other hand, linguistic means could be identified that introduce a certain type of argumentation (causal, pragmatic and symptomatic argumentation as well as argumentation based on analogy). The analysis is anchored in the field of pragmalinguistics, the results of which can also be important for practice owners and doctors who attach great importance to online marketing.

Keywords: physician evaluations, reasoning, reasoning scheme, reasoning pattern

Author: Marcelina Kałasznik, University of Wrocław, Pl. Biskupa Nankiera 15b, 50-140 Wrocław, Poland, e-mail: marcelina.kalaszniak@uwr.edu.pl

Received: 19.11.2019

Accepted: 28.1.2020

1. Einführung

Heutzutage zeichnet sich immer stärker die Tendenz ab, bei medizinischen und gesundheitlichen Fragen Hilfe im Internet zu suchen. Im Falle der eigenen Krankheit oder einer Krankheit eines Familienmitgliedes wird in vielerlei Hinsicht immer häufiger das Internet zu Rate gezogen. Man versucht im Internet z. B. Untersuchungsergebnisse zu interpretieren, man liest Forumsbeiträge oder sucht Kliniken und Ärzte¹. Im Folgenden wird die letztgenannte Handlungsmöglichkeit, d. h. die Suche nach einem passenden Arzt im Internet thematisiert. Die Online-Suche nach Ärzten kann aktuell über die sog. Arztbewertungsportale erfolgen, die eine Art Datenbank darstellen, mithilfe derer Ärzte nach verschiedenen Kriterien (z. B. Fachausrichtung, Wohnortnähe u. a.) herausgefiltert und sortiert werden können. Auf derartigen Portalen kann man nicht nur einen entsprechenden Arzt finden, sondern sich auch in vielen Fällen online mit seinem Terminkalender vertraut machen und Zugang zu bereits vorhandenen Bewertungen über diesen Arzt bekommen². Die erwähnten Arztbewertungen³, die einen Kernbereich von Arztbewertungsportalen bilden, werden in diesem Beitrag analysiert, wobei sich im Fokus der Ausführungen die Argumentationsmuster und -schemata in positiven Arztbewertungen befinden.

¹ Zu verschiedenen Online-Diensten, deren Ziel darin besteht, medizinische Leistungen zu vermitteln, vgl. z. B. Krüger-Brand (2011).

² Zu anderen Funktionen, die Arztbewertungsportale deren Nutzern – Patienten – zur Verfügung stellen, gehören die Online-Terminvereinbarung, die Möglichkeit, einem anderen Patienten eine Frage zu einer von ihm abgegebenen Bewertung zu stellen, und Nutzung des Experten-Ratgebers und Lexikons. Ärzte können das Portal ebenfalls in Anspruch nehmen, indem sie sich auf den Portalen selbst darstellen und Patientenbewertungen kommentieren.

³ Die Arztbewertung erfolgt gewöhnlich in einem zweischrittigen Verfahren. In der ersten Etappe werden Ärzten Noten in verschiedenen vordefinierten Kategorien vergeben. Die meisten Portale, zu denen das hier untersuchte Portale jameda.de gehört, erlauben den Nutzern außerdem eine Bewertung in Form eines Freitextes abzugeben.

Es wird davon ausgegangen, dass Arztbewertungen als Ausdruck der Stellungnahme benutzt werden. In diesem Sinne wird in Arztbewertungen ein Arzt beurteilt, was im Wesentlichen dazu beiträgt, sein Bild in der Öffentlichkeit positiv oder negativ zu prägen. Um die Stellungnahme überzeugend zu gestalten, muss sie mit bestimmten Argumenten untermauert werden. Im Weiteren wird demnach anhand eines Korpus, das sich aus Arztbewertungen zusammensetzt⁴, versucht zu überprüfen, wie die in Arztbewertungen geäußerten positiven Aussagen argumentativ begründet werden. Die Frage der Argumentation für die eigene positive Bewertung eines Arztes scheint insofern wichtig zu sein, dass sich andere potentielle Patienten immer häufiger nach im Internet veröffentlichten Arztbewertungen bei der Arztsuche oder -wahl orientieren⁵. Bei wichtigen anstehenden Entscheidungen, zu denen zweifelsohne die Wahl eines Arztes gehört, können argumentativ überzeugende Arztbewertungen eine große Rolle spielen.

2. Zum Wesen der Argumentation

Bei der Analyse von Argumentationen kann davon ausgegangen werden, dass sie als „eine Art komplexer sprachlicher Handlungen“ (Klein 1980: 10) betrachtet werden, die „dazu [dienen], die *Gültigkeit von Aussagen oder Normen* zu behaupten, zu stützen – oder zu untergraben“ (Bendel Larchel 2015: 93, Hervorhebungen im Original). Für Herbig (1992: 62, zit. nach: Szczek 2015: 275) ist die Argumentation „ein komplexer Handlungstyp, mit dessen Hilfe ein Sprecher aufgrund seiner Situationseinschätzung den für einen oder mehrere Adressaten erkennbaren Versuch unternimmt, diese(n) mit Hilfe einer oder mehrerer unterstützender Äußerungen zu bewegen, tatsächlich oder nur der Situationseinschätzung nach ‚strittige‘ Geltungsansprüche der Wahrheit oder Richtigkeit von Äußerungen zu akzeptieren“. Herbig (ebd.) unterstreicht in seinen Ausführungen – ähnlich wie Klein (1980) – die Komplexität des Argumentationsvorgangs und macht darauf aufmerksam, dass sein Ziel darin besteht, die anderen dazu bewegen, die Richtigkeit oder Wahrheit einer Aussage anzuerkennen. Argumentation erscheint folglich als „eine Konstellation zielorientierter Handlungen“ (Bußmann 2002: 94) und unter anderem aus diesem Grunde sind argumentative Sequenzen für Texte symptomatisch, die einen appellativen Charakter aufweisen, z. B. Kommentare, Gutachten oder Werbetexte (vgl. ebd.). Manche Textsorten scheinen folglich im Hinblick auf ihre Spezifik, ihre Funktionen und Ziele für argumentative Strukturen besonders vorbestimmt zu sein, wobei man mit Kindt (2002: 282) fest-

⁴ Vgl. hierzu Kap. 3.

⁵ Laut Umfragen erweisen sich die Arztbewertungsportale nach Meinung von Patienten bei der Arztsuche als hilfreich (87%), vgl. Bauer (2017: 6). Die Wahl von Ärzten anhand von Bewertungen auf Arztbewertungsportalen wird neben solchen Entscheidungsfaktoren wie Meinung der Familienmitglieder oder Bekannten sowie eigene Erfahrungen genannt (vgl. ebd.).

stellen kann, „dass auch bei nicht-argumentativen Sprechhandlungen vielfach Argumentationen zu den konstitutiven Teilhandlungen oder den konditionell relevanten (erwartbaren) Anschlusshandlungen gehören“.

Da das Wesen der Argumentation, wie bereits angedeutet, darin besteht, jemanden von etwas zu überzeugen, was mit der Anführung von bestimmten Beweismitteln erfolgt, ist sie nicht nur für eine Aussage, eine Rede usw. von entscheidender Bedeutung, sondern auch für eine bestimmte Gemeinschaft von Zuhörern oder eine Zielgruppe, an die sich die Äußerung richtet. In diesem Kontext betrachtet Karg (1995: 288) Argumentation als „ein konstitutives Element bei der Entstehung, Erhaltung und Weiterentwicklung von Gruppen und Gemeinschaften, soweit zielgerichtetes Handeln und Entscheiden die Gründe ihres Bestehens sind“. Im Kontext analysierter Arztbewertungen erweist sich die Argumentation als ein Mittel zur Begründung einer Beurteilung über einen Arzt. Im Zusammenhang mit statistischen Angaben dazu, wie oft Arztbewertungsportale bei der Arztwahl in Anspruch genommen werden, kann festgestellt werden, dass Arztbewertungen beim zielgerichteten Handeln in Bezug auf die Wahl eines Arztes eine immer wichtigere Rolle zukommt.

3. Korpus der Untersuchung

Die Materialbasis für die folgende Analyse bilden Arztbewertungen, die im Oktober 2019 dem Arztbewertungsportal jameda.de⁶ entnommen wurden. Da auf dem Portal eine große Anzahl von Bewertungen vorhanden ist, müssen bestimmte Selektionskriterien bei der Auswahl untersuchter Texte angenommen werden: Im ersten Schritt wird die Spezialisierung des Arztes bestimmt. Für die Zwecke des Beitrags wird die Spezialisierung Orthopäde gewählt, weil sie unter Fachärzten zu den am häufigsten bewerteten Spezialisten gehören (vgl. Laschet 2014: 1). Im nächsten Schritt wird der Ort, an dem man einen Arzt sucht, festgelegt. In diesem Sinne werden nur Bewertungen analysiert, die für Orthopäden in Dresden abgegeben wurden, wobei die Wahl der Stadt beliebig ist. Da es in Dresden über 100 Orthopäden gibt, die auf dem Portal verzeichnet und bewertet wurden, sowie manche Ärzte sogar mehr als 100 Mal beurteilt wurden, werden in dieser Analyse Bewertungen eines am häufigsten beurteilten Orthopäden aus Dresden berücksichtigt, deren Gesamtnote auf dem Portal 1,1 ist. Dies bedeutet, dass dieser Arzt fast ausschließlich positive Rückmeldungen bekommt. Das gesamte Korpus umfasst folglich 159 Bewertungen, deren Länge zwischen 33 Zeichen (inkl. Leerzeichen) und 1139 Zeichen (inkl. Leerzeichen) variiert.

4. Analyse des Materials

Die folgende Analyse gliedert sich in zwei Teile. Im ersten Teil wird der Versuch unternommen, auf Argumentationsmuster hinzuweisen, die in den analysierten Texten als

⁶ Vgl. jameda.de, Zugriff am 10.10.2019.

wiederkehrende Aussagen zur Begründung einer positiven Bewertung des Arztes vorkommen und die folglich zu seiner Weiterempfehlung beitragen. Im zweiten Schritt wird versucht, anhand der im Korpus enthaltenen Beispiele Argumentationsschemata zu ermitteln, denen in Arztbewertungen eine große Rolle zukommt.

4.1 Argumentationsmuster in Arztbewertungen

In Arztbewertungen werden verschiedene Textfunktionen⁷ realisiert. Der Schreibende – ein Patient – informiert den Leser erstens über den Verlauf eines Arztbesuches oder einer Behandlung und bewertet ihn zugleich. In diesem Sinne erfüllen die Texte die Informationsfunktion, die darin besteht, dass der Emittent dem Rezipienten „ein Wissen vermitteln, ihn über etwas informieren will“ (Brinker 2001: 98). Es ist zu betonen, dass die Vermittlung von Informationen die evaluative Dimension miteinschließt (vgl. ebd.: 106). Der mitteilende/berichtende Teil der Bewertung wird am häufigsten mit einem appellierenden Teil abgerundet, in dem der Bewertende dem Leser einen Arzt empfiehlt oder nicht. Wenn der Appell an den Leser in Form einer Empfehlung bzw. Nicht-Empfehlung des Arztes in den Texten vorhanden ist, gilt er als eine Art Konklusion der gesamten Arztbewertung. So realisieren die Texte ebenfalls die Appellfunktion, die darin besteht, dass der Emittent dem Rezipienten „dazu bewegen will, eine bestimmte Einstellung einer Sache gegenüber einzunehmen (Meinungsbeeinflussung) und/oder eine bestimmte Handlung zu vollziehen (Verhaltensbeeinflussung)“ (Brinker 2001: 108). In manchen Arztbewertungen versucht der Bewertende zu verstehen zu geben, dass er einen Kontakt mit dem Arzt aufrechterhalten will, indem er ihm dankt. In diesem Falle erfüllen die Texte eine Kontaktfunktion, mit der der Emittent signalisiert, „dass es ihm um die personale Beziehung zum Rezipienten geht (insbesondere um die Herstellung und Erhaltung des persönlichen Kontakts)“ (Brinker 2001: 118).

Im Hinblick auf die bereits genannten Funktionen von Arztbewertungen können bestimmte Argumentationsmuster unterschieden werden, wobei unter Argumentationsmustern „wiederkehrende Aussagen in einem großen Textkorpus zu einem öffentlichen Themenbereich“ (Dąbrowska-Burkardt 2012: 35) verstanden werden, in denen „für und gegen jeweilige Einstellungen, Vorhaben und Handlungen argumentiert wird“ (Wengeler 2003: 175, zit. nach: Dąbrowska-Burkardt 2012: 35). Aus der Fragestellung ergibt sich die folgende Zuordnung⁸:

⁷ Nach Brinker (2001: 95) wird der Begriff der Textfunktion folgendermaßen ausgelegt: „Der Terminus Textfunktion bezeichnet die im Text mit bestimmten, konventionell geltenden, d. h. in der Kommunikationsgemeinschaft verbindlich festgelegten Mitteln ausgedrückte Kommunikationsabsicht des Emittenten. Es handelt sich also um die Absicht des Emittenten, die der Rezipient erkennen soll, sozusagen um die Anweisung (Instruktion) des Emittenten an den Rezipienten, als was dieser den Text insgesamt auffassen soll, z. B. als informativen oder als appellativen Text“.

⁸ Aus Platzgründen können nicht alle den unterschiedenen Gruppen zugeordneten Beispiele präsentiert werden.

1) Warum beurteile ich den Arzt positiv?

- „**Der Arzt ist kompetent.**“: *Dr. XXX⁹ überzeugt durch fachliche Kompetenz, beantwortet alle Fragen vollumfänglich und geht dabei auch auf persönliche Befindlichkeiten/Probleme ein¹⁰;*
- „**Die Behandlung durch den Arzt verläuft/verlief gut/erfolgreich.**“: *Die OP war erfolgreich und die Nachsorge war zielführend, alle vorher bestehenden Beschwerden sind nicht mehr vorhanden; Sehr gute, freundliche und gut verständliche Beratung sehr gute Organisation sehr gute Betreuung während und nach der OP; Nach leider 3 Mon Wartezeit auf den OP Termin verlief alles bestens. OP und Nachbehandlung super. OP Ergebnis wie aus dem Lehrbuch; Hervorragende Betreuung: von Vorgespräch und Diagnosestellung über die ambulante OP bis zur Nachsorge und der Benachrichtigung der Hausärztin;*
- „**Man wird vom Arzt und/oder von seinem Team freundlich/kompetent betreut.**“: *Das Praxisteam ist freundlich und versucht im Rahmen der gegebenen Möglichkeiten, auf alle Wünsche einzugehen und diese auch zu realisieren. Generell fühlte ich mich in dieser Praxis und in den Händen dieses Arztes aufgehoben und sehr gut betreut; Nettes Personal, freundlicher Doktor; Herr Dr. XXX und sein Team sind komplett aufeinander eingespielt, arbeiten sehr organisiert, genau, sauber und sind sehr einfühlsam gegenüber den Patienten; Das beteiligte Praxisteam von der Aufnahme bis zu den OP Schwestern war ebenfalls super freundlich und man hatte immer die Überzeugung auch das Team versteht das Handwerk; Das gesamte Team verdient höchstes Lob, für Fachkompetenz und Freundlichkeit; Ich bewerte die Behandlung durch den Arzt und das Personal der Praxis mit der Note 1; freundliches und kompetentes Praxisteam; Ganzes Team sehr freundlich und zuvorkommend; Sehr freundlicher und kompetenter Arzt und ebensolche Schwestern;*
- „**Der Arzt zeichnet sich durch eine gute Kommunikationsfähigkeit aus.**“: *Er erklärte die OP nebst Risiken sehr ausführlich und anschaulich und zwar auf deutsch (kein Ärzte-Latein) und beantwortete alle Fragen geduldig, offen und ohne Arroganz; Dr. XXX spricht mit dem Patienten und erklärt alles sehr praktisch für den Laien;*
- „**Der Arzt baut den Stress des Patienten ab.**“: *Ich hatte große Angst davor, die mir jedoch von Dr. XXX im Vorgespräch komplett genommen werden konnte. [...] Die OP und die Nachuntersuchungen waren sehr entspannt;*

2) Warum empfehle ich den Arzt?

- „**Die Behandlung durch den Arzt verläuft/verlief gut/erfolgreich.**“: *Schmerzen sind weg und gute Bewegungsfreiheit. Bestens zu empfehlen; Mir wurde geholfen und über die gesamte Zeit von der OP bis zur letzten Nachbehandlung*

⁹ Der Nachname des Arztes wird an allen Textstellen durch „XXX“ ersetzt.

¹⁰ Die dem Portal jameda.de entnommenen Bewertungen werden nicht korrigiert, sondern direkt übernommen.

war alles Topp! Selbst die Termine wurden fast auf die Minute eingehalten. Ich kann das Praxisteam nur weiter empfehlen; Nach Karpaltunel OP links 2003 nun rechts 2019. Wieder sehr zufrieden. Kann ich nur weiterempfehlen; Herrn Dr. med. XXX ein großes Dankeschön für seinen tollen Job. Ich kann die Leistungsfähigkeit des gesamten Teams nur weiterempfehlen; Auch die Nachsorge wurde (vor allem auch terminlich) gut durchgeführt. Ich kann Dr. XXX und sein Team daher nur weiter empfehlen; Nachdem ich bereits meine beiden „Schnappdaumen“ zur vollsten Zufriedenheit durch Dr. XXX habe operieren lassen und dabei auch eine ausgezeichnete Unterstützung und Betreuung seines Praxisteam erleben durfte, habe ich auch die notwendige OP des Karpaltunnelsyndroms durch diesen erfahrenen Handchirurgen durchführen lassen. Terminvergabe, Einführungsgespräch, OP und Nachbehandlungen waren perfekt organisiert und die Wartezeiten vor Ort waren minimal. Ich habe die Praxis schon oft empfohlen und werde dies auch weiterhin tun; Ich bin mit dem Ergebnis der Behandlung ausgesprochen zufrieden und kann Herrn Dr. XXX uneingeschränkt als äußerst kompetenten Chirurgen nur weiterempfehlen;

- **„Man wird vom Arzt und/oder von seinem Team freundlich/kompetent betreut.“:** *Die Betreuung der OP-Schwester während der Operation, war aufmerksam und fast schon als liebevoll zu bezeichnen. Ich fand auch die Sterilisationsmaßnahmen beeindruckend. [...] Ich kann Dr. XXX und sein Team daher nur weiter empfehlen; Selbst bei der Op beste Ablenkung durch die op Schwester. Absolut weiter zu empfehlen;*

3) Warum danke ich dem Arzt?

- **„Die Behandlung durch den Arzt verläuft/verlief gut/erfolgreich.“:** *Die Behandlung durch Herrn Dr. XXX verlief ruhig und zielgerichtet. Kurze Befragung, Untersuchung und Besprechung der Ergebnisse sowie Einleitung der Behandlung. Aus heutiger Sicht kann ich sagen, dass mein Besuch in der Praxis ein voller Erfolg war. Vielen Dank an das gesamte Team von Herrn Dr. XXX; Die Vorbereitung, die Ausführung und die Nachbehandlung waren sehr gut. Dr. XXX und das gesamte Team sind sehr Freundlich vielen Dank dafür; Durch Freilegen des Nerves im Ellenbogenbereich und dessen Abpolsterung wurden die Beschwerden behoben. OP entspannt bei Musikberieselung. Danke Dr. XXX!;*
- **„Man wird vom Arzt und/oder von seinem Team freundlich/kompetent betreut.“:** *Ich möchte vor allem die Hilfsbereitschaft und Freundlichkeit von Dr. XXX und seinem Team hervorheben, die mir kurz vor meinem Urlaub ein eher kleines Problem, verglichen mit seinen sonst sehr komplexen Operationen, lösen half. Vielen Dank!; Recht herzlichen Dank für die gute Betreuung.*

Die angeführten Argumentationsmuster, in denen die Argumente für die positive Beurteilung des Arztes, für seine Weiterempfehlung und für den Dank an den Arzt wiederholt vorkommen, erfüllen die Funktion, die Gesamtaussage der Arztbewertung zu begründen, und spiegeln den Gedankengang des Bewertenden wider (vgl. Barto-

szewicz 2000: 21, zit. nach Szczęk 2015: 277). Die in den Arztbewertungen vertretenen Argumente realisieren außerdem eine persuasive Funktion, wenn die Argumente des Bewertenden durch den Rezipienten – einen Patienten, der verschiedene Erwartungen in Bezug auf einen Arztbesuch hat – positiv wahrgenommen werden und sich auf ihn überzeugend auswirken (vgl. ebd.). Es kann beobachtet werden, dass die Bewertenden im untersuchten Textkorpus von Arztbewertungen vor allem die Kompetenz, die Art und Weise der Behandlung und Betreuung durch den Arzt sowie sein Team, die Kommunikationsfähigkeit und den Stressabbau hervorheben. Es handelt sich dabei um inhaltliche Gruppen von Argumenten, die dazu dienen, positive Bewertungen eines Arztes zu begründen. Sie tragen dazu bei, den Arzt weiterzuempfehlen oder öffentlich einen Dank an ihn auszusprechen. Die unterschiedenen inhaltlichen Gruppen von Argumenten sind aus der Sicht der Argumentationsanalyse wichtig, weil mit ihnen verdeutlicht wird, welche Aspekte der medizinischen Betreuung von Patienten erwartet und hochgeschätzt werden.

4.2 Argumentationsschemata in Arztbewertungen

Nach Van Eemeren/Houtlosser/Henkemans Snoeck (2007), die sich mit der Argumentation in englischsprachigen Texten beschäftigen, können Argumentationsvorgänge bestimmten Schemata zugeordnet werden, wobei das Kriterium für diese Zuordnung das Verhältnis zwischen einer geäußerten Stellungnahme und einem dafür angebrachten Argument bildet (vgl. Buć 2017: 81). In diesem Sinne können folgende Schemata der Argumentation unterschieden werden: die kausale Argumentation, die Argumentation anhand der Analogie und die symptomatische Argumentation (vgl. ebd.).

Bei der kausalen Argumentation kann das Verhältnis zwischen der Stellungnahme und dem Argument so geklärt werden, dass das Argument als Ursache für die Stellungnahme oder als ein Mittel für ein Ziel gilt (vgl. ebd.: 84, 87–88). In Arztbewertungen manifestiert sich dieses Argumentationsschema in Bezug auf verschiedene Aspekte der Bewertung auf unterschiedliche Art und Weise, was der nachfolgenden Zusammenstellung entnommen werden kann:

- **Wahl eines Arztes:** *Da spürt man die jahrelange Erfahrung und genau deshalb bin ich zu Dr. XXX gegangen; Für mich war es bereits die 2. Behandlung bei Dr. XXX, die ich aufgrund der sehr guten Erfahrungen wieder von ihm durchführen ließ; Nicht nur seine freundliche Art sondern auch seine OP Schwestern mit Ihrer ruhigen, einfühlsamen Art haben mir diese Entscheidung, wieder zu kommen, leicht gemacht;*
- **Weiterempfehlung eines Arztes:** *Ich kann Dr. XXX wegen seiner fachlichen Kompetenz nur empfehlen. Ebenfalls hat mich die nette Art seiner Mitarbeiterinnen beeindruckt; Auch die Nachsorge wurde (vor allem auch terminlich) gut durchgeführt. Ich kann Dr. XXX und sein Team daher nur weiter empfehlen;*

- **Art und Weise der Aufklärung durch den Arzt:** *Die Aufklärung ist direkt ohne große Umschreibung und **deshalb** sehr rational und da sich jeder im Voraus über sein Anliegen sowieso informiert, ist das völlig ausreichend;*
- **allgemeine Bewertung:** *Ganz besonders möchte ich mich auch für die exakte Umsetzung der vereinbarten Bestelltermine mit praktisch keinen Patientenwartezeiten bedanken. Leider ist es mir **deshalb auf Grund meiner Erfahrungen** nicht möglich, bei der Vergabe der Schulnoten eine differenzierte Bewertung abzugeben.*

Wie man der obigen Zusammenstellung entnehmen kann, manifestiert sich das kausale Argumentationsschema mithilfe besonderer sprachlicher Konstruktionen, die dazu genutzt werden, den Grund für etwas auszudrücken. Diese sprachlichen Strukturen, die auf einen besonderen Typ der Argumentation hinweisen und ihn auf der Oberfläche einer Aussage erkennen lassen sowie „eine These (im Sinne von einem Standpunkt) und Argumente kennzeichn[en]“, werden mit dem Begriff Argumentationsindikatoren bezeichnet (vgl. Buć 2017: 82). Im untersuchten Korpus kommen in diesem Zusammenhang in der genannten Funktion vermehrt kausale Konjunktionadverbien wie *deshalb* oder *daher* und kausale Präpositionen, z. B. *aufgrund / auf Grund* oder *wegen* vor. In diese Gruppe reihen sich auch Ausdrücke mit kopulativen zweiteiligen Konjunktionen ein, mit denen Gründe für etwas aneinander gereiht und bejaht werden können, z. B. *nicht nur... sondern auch*.

Einen besonderen Untertyp der kausalen Argumentation bildet die pragmatische Argumentation, deren Wesen ebenfalls auf dem kausalen Verhältnis zwischen dem Standpunkt und dem Argument basiert, wobei „sich das Argument auf die in dem Standpunkt erwähnten Folgen [bezieht]“ (vgl. Buć 2017: 94). Pragmatische Argumentation kommt in den analysierten Arztbewertungen in verschiedenen Kontexten vor:

- **Wahl eines Arztes:** *Sehr freundlicher und kompetenter Arzt und ebensolche Schwestern. **Wenn** es denn sein muss – immer wieder gern genau dort!; Ja, **wenn** mal wieder was an den Händen passiert ist, lasse ich es nur dort richten; **Wenn** man einen korrekten Handchirurg, eine menschliche Behandlung, eine flüssige Terminvergabe und kurze Wartezeiten nach vorheriger Terminabsprache sucht, **dann** ist man als Patient hier vollkommen richtig; Gerne wieder (**wenn** es nötig ist); **Wenn** ich mal wieder zum Arzt muss – **dann** zu diesem!;*
- **Ausführung einer Operation:** *Hand OP – **besser** geht es kaum;*
- **Bewertung der schnellen Terminvergabe und der Pünktlichkeit:** ***Wenn** man pünktlich zum Termin da ist, wartet man nur wenige Minuten; Es wäre ein Traum, **wenn** andere Ärzte sich auch so bemühen würden, einen Zeitplan in etwa einzuhalten anstatt stundenlanger Wartezeit.*

Für die pragmatische Argumentation sind erstens Argumentationsindikatoren symptomatisch, mit denen in diesem Falle eine positive Stellungnahme zustande kommt. Im Korpus der Untersuchung erweist sich in diesem Kontext vor allem die Komparativform

des Adjektivs *gut* als produktiv. Das gesteigerte Adjektiv *besser* wird in Bezug auf verschiedene Aspekte der allgemeinen Bewertung gebraucht. Zu sprachlichen Mitteln, die bei der pragmatischen Argumentation gebraucht werden, gehören auch Konditionalsätze mit der Struktur *wenn...*, (*dann*), bei denen der Nebensatz eine Bedingung und der Hauptsatz eine Folge zum Ausdruck bringt. Diese werden vor allem als eine Konklusion der Gesamtbewertung benutzt. Mit ihnen versichern die Bewertenden meist, dass sie bei weiteren gesundheitlichen Problemen wieder zu diesem Arzt kommen werden. Damit bringen sie ihre positive Bewertung des Arztes zum Ausdruck.

Eine besondere Art der kausalen Argumentation bildet die Anführung einer alternativen Folge, was mit folgenden Beispielen illustriert werden kann:

- **Bewertung der Terminvergabe:** *Als akut Patient ohne Termin musste ich gar nicht lange warten, sondern wurde schon kurz nach der Anmeldung (die ziemlich routiniert der Schwester von der Hand ging) aufgerufen;*
- **Bewertung der Behandlung:** *Patientenfreundliche Behandlung, d.h. nicht profftorientiert (nicht sofort Operation empfohlen), sondern zunächst Behandlung auf konservative Art, die auch von Erfolg gekrönt war.*

In dieser Argumentationsweise wird eine Folge von etwas, die von Bewertenden erwartet wird, verneint. Die Richtigstellung der Aussage erfolgt in diesem Sinne mithilfe der Konjunktion *sondern*, mit der das Bessere und zugleich zu der ursprünglichen Aussage Gegensätzliche hervorgehoben wird¹¹.

Bei der Argumentation anhand der Analogie bezieht man sich in dem Argumentationsvorgang auf eine ähnliche, parallele Situation. Dieses Argumentationsschema sieht man in den folgenden Aussagen:

- **Behandlung / Ergebnis der Behandlung:** *Ich möchte vor allem die Hilfsbereitschaft und Freundlichkeit von Dr. XXX und seinem Team hervorheben, die mir kurz vor meinem Urlaub ein eher kleines Problem, **verglichen** mit seinen sonst sehr komplexen Operationen, lösen half; Die Narbe ist ebenfalls gut verheilt und **so gut wie** nicht sichtbar; War sehr Zufrieden mit der Beratung und Aufklärung über die OP. Bei der rechten Hand verlief alles Reibungslos und jetzt bei der linken Hand **genauso**; Erwähnenswert ist **ebenfalls** liebevolle, freundliche Behandlung im OP;*
- **Beurteilung des Arztes und seines Teams:** *Dr. XXX wirkte auf mich kompetent, sachlich und verständnisvoll. Sein Team ist **ebenso** um den Patienten bemüht; Sehr freundlicher und kompetenter Arzt und **ebensolche** Schwestern; Das beteiligte Praxisteam von der Aufnahme bis zu den OP Schwestern war **ebenfalls** super freundlich und man hatte immer die Überzeugung auch das Team versteht das Handwerk; Ich kann Dr. XXX wegen seiner fachlichen Kompetenz nur empfehlen. **Ebenfalls** hat mich die nette Art seiner Mitarbeiterinnen beeindruckt; Die Schwestern bzw. die Arzthelferinnen sind **ebenfalls** sehr angenehm.*

¹¹ Vgl. https://www.duden.de/rechtschreibung/sondern_jedoch_hingegen, Zugriff am 16.11.2019.

Diese Argumentationsweise basiert, wie bereits angedeutet, auf Ähnlichkeiten oder Gemeinsamkeiten zwischen zwei Situationen. Auf der Oberfläche der Aussagen können solche Ausdrücke wie *verglichen mit* oder *im Vergleich zu* als Indikatoren für diesen Argumentationstyp gelten sowie Vergleichskonstruktionen, z. B. *so gut wie*. In diese Kategorie reihen sich auch bestimmte Adverbien wie *ebenfalls*, *ebenso*, *genauso* ein, die dazu eingesetzt werden, eine vergleichbare Grundlage für etwas zu schaffen.

Die letzte eingangs erwähnte Argumentation – **die symptomatische Argumentation** – besteht darin, „dass eine Eigenschaft, eine Klassenzugehörigkeit, ein Unterscheidungsmerkmal oder das Wesen einer bestimmten Sache, einer Person oder einer Situation zur Sprache gebracht wird, was darauf hinweist, dass diese Sache, Person oder Situation auch über die charakteristische Eigenschaft verfügt, die im Standpunkt geäußert wird“ (Buć 2017: 143). Im Korpus der Untersuchung finden sich auch Beispiele für Aussagen, die mit der symptomatischen Argumentation begründet werden. Dazu gehören die folgenden:

- **Bewertung des Arztes:** *Handchirurgie ist sein Metier; Doktor XXX ist ein sehr netter Arzt; Das ich dr. XXX ausgesucht habe, war eine gute Wahl; Die Behandlung durch Herrn Dr. XXX war ein toller Erfolg; Der Dr. ist große Spitze, man hat sofort Vertrauen zu ihm; Dr. XXX ist ein sehr guter Spezialist für Hände; Aus heutiger Sicht kann ich sagen, dass mein Besuch in der Praxis ein voller Erfolg war.*

Die symptomatische Argumentation manifestiert sich häufig in dem untersuchten Korpus in Strukturen des Typs ‚X ist Y‘, wobei die Leerstelle X am häufigsten der Nachname des Arztes besetzt, während mit der Leerstelle Y eine Kategorie, z. B. *netter Arzt, ein sehr guter Spezialist für Hände* genannt wird, in die ein bestimmter Arzt eingegliedert wird. In anderen Beispielen wird die Leerstelle X nicht durch den Nachnamen des Arztes, sondern durch seine Spezialisierung oder die von ihm durchgeführte Behandlung ergänzt, z. B. *Handchirurgie ist sein Metier, Die Behandlung durch Herrn Dr. XXX war ein toller Erfolg*. In diesem Zusammenhang erfolgt die positive Bewertung eines Arztes dadurch, dass er oder seine Art Arbeit einer deutlich positiv konnotierten Kategorie zugeordnet werden, die auf der Grundlage eines hervorstechenden Merkmals gebildet wird.

5. Abschließende Bemerkungen

Arztbewertungen sind Texte, in denen über einen Arztbesuch und eine Behandlung berichtet wird und mit denen diese evaluiert werden. Die Arztbewertungen sind online verfügbar und für jeden zugänglich, wobei ihre Zielgruppe potenzielle Patienten bilden, die einen Arzt suchen. Eine in einer Arztbewertung zum Ausdruck gebrachte positive Beurteilung muss mit bestimmten Argumenten untermauert werden, wenn sie überzeugend wirken sollte. Die dargestellte Analyse von Argumentationsmustern

und -schemata soll verdeutlichen, welche inhaltlichen Kategorien von Argumenten von Bewertenden gebraucht werden, um den Leser von seiner positiven Stellungnahme zu überzeugen. Die unterschiedenen Gruppen von Argumenten zeigen zugleich, welche Erwartungen potenzielle Patienten in Bezug auf medizinische Leistungen haben können. Mit Argumentationsschemata wird hingegen darauf verwiesen, wie bestimmte inhaltliche Gruppen von Argumenten sprachlich gestaltet werden.

Literaturverzeichnis

- BARTOSZEWICZ, Iwona. *Formen der Persuasion im deutsch-polnischen politischen Dialog. Untersuchungen zu politischen Reden zwischen 1989 und 1995*. Wrocław: Wydawnictwo Uniwersytetu Wrocławskiego, 2000. Print.
- BAUER, Christin. „Arztbewertung: Portale werden immer wichtiger“. *Ärzte Zeitung 150D* (2017): 6. Print.
- BENDEL LARCHEL, Sylvia. *Linguistische Diskursanalyse. Ein Lehr- und Arbeitsbuch*. Tübingen: Narr Francke Attempto Verlag, 2015. Print.
- BRINKER, Klaus. *Linguistische Textanalyse. Eine Einführung in Grundbegriffe und Methoden*. Berlin: Erich Schmidt, 2001. Print.
- BUĆ, Bartosz. *Argumentationsindikatoren in deutschen Interviews und Diskussionen*. Frankfurt am Main u. a.: Peter Lang, 2017. Print.
- BUSSMANN, Hadumod. *Lexikon der Sprachwissenschaft*. Stuttgart: Kröner, 2002. Print.
- DĄBROWSKA-BURKHARDT, Jarochna. „Argumentationsmuster des transnationalen EU-Reformvertragsdiskurses und ihre Wechselwirkung in der deutschen und polnischen Berichtserstattung“. *Akten des XII. Internationalen Germanistenkongresses Warschau 2010 Vielheit und Einheit der Germanistik weltweit; Band 16*. Hrsg. Franciszek Gruzca et al. Frankfurt am Main: Peter Lang, 2012, 33–38. Print.
- HERBIG, Albert F. „*Sie argumentieren doch scheinheilig!*“. *Sprach- und sprechwissenschaftliche Aspekte einer Stilistik des Argumentierens*. Frankfurt am Main: Peter Lang, 1992. Print.
- KARG, Jakob. „Was ist Argumentation und warum sollte sie gelehrt werden?“. *Wirkendes Wort* 2, 1995: 282–305. Print.
- KINDT, Walther. „Kommunikative Funktionen von Sprichwörtern: Ein Beispiel für die notwendige Verbindung von Phraseologie und Pragmatik“. *Phraseologie in Raum und Zeit. Akten der 10. Tagung des Westfälischen Arbeitskreises „Phraseologie/Parömiologie“* (Münster, 2001). Hrsg. Elisabeth Piirainen. Baltmannsweiler: Schneider Verlag Hohengehren, 2002, 273–286. Print.
- KLEIN, Wolfgang. „Argumentation und Argument“. *Zeitschrift für Literaturwissenschaft und Linguistik* 38/39: 9–57. Print.
- KRÜGER-BRAND, Heike E. „Arztportale: Von der Zweitmeinung bis zur Ferntherapie“. *Deutsches Ärzteblatt* 49/108 (2011): 2640. Print.
- LASCHET, Helmut. „Bewertungsportale: Ärzte stehen nicht am Pranger“. *Ärzte Zeitung* 116 (2014): 1. Print.
- SZCZEK, Joanna. *Absageschreiben auf Bewerbungen. Eine pragmalinguistische Studie*. Berlin: Frank & Timme, 2015. Print.
- VAN EEMEREN, Frans H., Peter HOUTLOSSER und A. Francisca HENKEMANS SNOECK. *Argumentative Indicators in Discourse. APragma-Dialectical Study*. Dordrecht: Springer, 2007. Print.

WENGELER, Martin. *Topos und Diskurs. Begründung einer argumentationsanalytischen Methode und ihre Anwendung auf den Migrationsdiskurs (1960–1985)*. Tübingen: de Gruyter, 2003. Print.

ZITIERNACHWEIS:

KALASZNIK, Marcelina. „Argumentationsmuster und -schemata in positiven Arztbewertungen“, *Linguistische Treffen in Wrocław* 19, 2021 (1): 119–131. DOI: <https://doi.org/10.23817/lingtreff.19-8>.