## **HEALTHCARE-BRANCHE IM DIALOG**

## ÜBER ZAHLEN SPRICHT MAN

## Von Dominik Flener

Haben Sie schon einmal den Hafen von Rotterdam besucht? Als Segler habe ich einen besonderen Bezug zu Schiffen, aber ich glaube, auch ohne diese Passion kann man gesichert



sagen: Er ist eindrucksvoll. Der größte Hafen Europas hat einem Umschlag von 15 Millionen Containern pro Jahr und eine Fläche von 100 km². In den nächsten Jahren soll der Umschlag sogar auf 30 Millionen Container pro Jahr ansteigen.

Sie können sich unter all diesen Zahlen nichts vorstellen und daher meine Begeisterung nur schwer nachvollziehen? Ich kann Sie verstehen. Denn wir alle sind für Zahlen dieser Größenordnung nicht gemacht. Unser Gehirn ist auf kleinere Zahlen, die mit unserer Lebenswirklichkeit zusammenhängen, programmiert und nicht auf Zahlen mit 8 Stellen.

Aber wie wäre es, wenn ich Ihnen erzählte, dass derzeit alle zwei Sekunden ein Container in den Hafen von Rotterdam kommt und ihn wieder verlässt. In Zukunft wird es sogar jede Sekunde sein. Schnippen Sie einmal mit den Fingern: 21, 22. Die Fläche lässt sich auch leicht "übersetzen", wenn wir uns vorstellen, dass Sie mit dem Auto 40 Minuten lang von einem Ende des Hafens zum anderen fahren – auf der Autobahn. Das ist in etwa die Strecke von der Stadtgrenze Wien nach St. Pölten oder Wiener Neustadt. Und während der ganzen Fahrt sehen Sie nur Hafengelände, Schiffe, Hafengebäude etc. Ich finde diese Vorstellungen schon wesentlich eindrucksvoller.

Was machen wir in der Pharmaindustrie? In unserer Kommunikation nutzen wir gerne Zahlen, Prozentsätze, andere Ratios und wollen damit unsere Zuhörer:innen begeistern. Mit Gesundheitsausgaben von 52,1 Mrd. Euro und rund 240 Mio. verkauften Packungen? Darunter kann sich niemand etwas vorstellen. Aber wie wäre es, wenn wir unseren Zuhörer:innen das Bild vermittelten, dass bei einer durchschnittlichen Packungsgröße von 5 cm man mit den verkauften Packungen eine Reihe von Wien nach New York und wieder retour aufstellen könnte?

Auch bei der beeindruckenden Wirkung eines Arzneimittels nutzen wir oft die falschen Zahlen. Die Information, dass das Arzneimittel das Risiko einer Verschlechterung um 34% reduziert, mag korrekt sein. Sie bleibt aber nicht in Erinnerung. Die Information, dass das Arzneimittel das Risiko einer schwerwiegenden dauerhaften Spitalsbehandlung um bis zu 14 Jahre hinauszögert, ist schon besser. Das Bild, dass das Arzneimittel dafür sorgt, dass ein Vater oder eine Mutter nicht nur den ersten Schultag, sondern auch die Matura des eigenen Kindes ohne Spitalsaufenthalt erlebt, bleibt aber wohl am besten in Erinnerung.

Ich lade Sie daher ein: Nutzen Sie die Zahlen, die Sie haben. Übersetzen Sie diese aber in die Lebenswirklichkeiten Ihrer Zuhörer:innen – mit kleineren Größenordnungen und ohne Prozentsätze. Viel Erfolg dabei!

## Über den Autor:

Dominik Flener ist Dialogstratege und arbeitet mit seinen Pharmakund:innen in den Bereichen Sales & Medical an Gesprächsstrategien, die dem jeweiligen Gegenüber nachhaltig in Erinnerung bleiben.

