

Checkliste

Patientenkommunikation in der Praxis

3. Grundregeln für die Kommunikation mit schwierigen Patienten⁸

- Sehen Sie ein solches Gespräch als **Herausforderung** an, das Sie **gut bewältigen werden** und in dem **Sie sich bewähren** können.
- Behandeln Sie den Patienten nicht als Nörgler, der Ihnen lästig ist. Auch wenn Sie wissen, dass er ein schwieriger Patient ist – **seien Sie freundlich** zu ihm!
- **Trennen Sie Gefühle** und das **Gesprächsthema**.
- Klären Sie die Interessen ab und versuchen Sie, gemeinsam **alternative Lösungsmöglichkeiten** zu finden.
- Versuchen Sie, die **Perspektive des Patienten** einzunehmen. **Hören Sie dafür aktiv zu** und stellen Sie Fragen, damit Sie die Bedürfnisse des Patienten besser verstehen und ihm befriedigende Lösungsmöglichkeiten vorschlagen können.
- **Zeigen Sie Verständnis** für die Einwände oder Beschwerden des Patienten, z. B. „Danke, dass Sie das so klar sagen.“ Fragen Sie auch nach den Gründen für die Einwände oder Beschwerden.
- Bleiben Sie **sachlich und gelassen!**
- Wird der Patient **aggressiv** oder spricht er Drohungen aus, machen Sie **den Umgang miteinander zum Inhalt des weiteren Gesprächs**. Sagen Sie z. B.: „Auf diese Weise kommen wir nicht weiter. Finden Sie es nicht auch besser, wenn wir erst einmal festlegen, **wie wir miteinander reden** wollen? Dann werden wir einfacher und schneller **eine Lösung für Ihr Problem finden.**“

Quellen

⁸ Letter K, Letter M. Deutsches Ärzteblatt 2007; 104(4): A215-A216. <https://www.aerzteblatt.de/pdf.asp?id=54267> (abgerufen am 04.06.2018)