

# Bei der dritten Unterbrechung ist der Arzt „unten durch“

## Wer gut geführte Patientengespräche beherrscht, hat auch in der Therapie mehr Erfolg

HAMBURG – Über die Methoden und den Erfolg eines gut geführten Patientengesprächs sprach ÄP-Autorin Diana Niedernhöfer mit der Hamburger Personal- und Praxistrainerin Caroline Beil.

**ÄP:** Was kann ich mit einem guten Gespräch erreichen?

Beil: Der Therapieerfolg ist besser, weil der Patient sich gut behandelt fühlt. Er ist zufrieden und hat aufgrund der emotionalen Bindung an seinen Arzt eine deutlich höhere Motivation, sich an Absprachen zu halten. Und er bleibt ihm treu.

**Was gehört zu einem guten Gespräch?**

Der Arzt sollte hundertprozentig bei der Sache sein, sich dem Pati-

enten zuwenden, sich auf ihn konzentrieren. Damit signalisiert er, dass er ihn wertschätzt. Und er hat das Gespräch in der Hand und kann es führen.

**Ist Aufmerksamkeit denn nicht selbstverständlich?**

Nein. Viele Ärzte wenden sich körperlich ab, indem sie zugleich auf ihren seitlich auf dem Tisch stehenden Monitor sehen. Sie sind nicht bei der Sache, weil sie unter Zeitdruck stehen. Das erzeugt Unmut. Das Gespräch benötigt so aber

auch nicht weniger Zeit, als wenn sich der Arzt völlig darauf einlässt.

**Warum?**

Weil der Patient dann umso mehr um Aufmerksamkeit buhlt. Er redet länger und stellt mehr Fragen.

**Was mache ich als Arzt mit einem redseligen Patienten?**

Irgendwann muss ich ihn unterbrechen. Die eleganteste Form ist, ihm mit der Nennung seines Namens ins Wort zu fallen. Redseligen Patienten sollte man wenig offene Fragen stellen, sondern eher geschlossene oder Alternativ-Fragen. Ist der Patient dagegen wortkarg, helfen offene Fragen weiter.

**Und wie gehe ich damit um, wenn ich mit einem Patienten nicht gut zurecht komme?**

Die innere Haltung ist wichtig, denn unbewusst bekommt der Patient Ablehnung über die Körpersprache mit. Man sollte das Gespräch als positive Herausforderung betrachten. Das ist schwer, ich weiß, aber sehr hilfreich.

**Was kann einen Patienten völlig gegen den Arzt einnehmen?**

Unterbrechungen, wenn sie nicht wirklich sehr wichtig sind, wie etwa bei einem Notfall. Eine kurze Pause toleriert der Patient ja noch. Aber wenn das Telefon zum zweiten Mal klingelt oder die Helferin schon

wieder ein Rezept zur Unterschrift hereinreicht, wird es eng. Bei der dritten Unterbrechung ist der Arzt bei anspruchsvollen Patienten „unten durch“, auch wenn viele dies nicht zeigen. Sie gehen dann einfach zu einem anderen Arzt, der sie „besser“ behandelt und wertschätzt.