

Tipps zum Umgang mit „überinformierten“ Patienten



1. Vermeiden Sie den direkten Widerspruch. Sätze wie: „Was Sie im Internet recherchiert haben, ist falsch“ enttäuschen den Patienten und er fasst dies als Kritik an seiner Person auf.
2. Sprechen Sie von Ihrer fachlichen Erfahrung und versetzen Sie sich in die persönliche Situation des Patienten. Achten Sie dabei darauf, die Wir-Form zu verwenden. Im Gegensatz zur Ich-Form hat sie den Vorteil, dass sie nicht als Einzelmeinung bewertet wird.
„Nach unserer Erfahrung möchten wir Ihnen als ersten Schritt eine Ernährungsumstellung anraten.“

Sie können mit dem Patienten auch in der unpersönlichen Man-Form sprechen. Sie drückt allgemeine Erfahrungen und Grundsätze aus:
Man kann die Fatigue mit Herz-Kreislauf-Training oder leichtem Krafttraining lindern.

3. Zeigen Sie Verständnis für den informierten Patienten. Denken Sie immer daran: Patienten, die mitreden wollen, zweifeln nicht an Ihrer fachlichen Kompetenz. Sie sind in der Regel verunsichert durch die vielen Informationen, die sie aus dem Internet beziehen. Achten Sie darauf, dass Ihre Patienten nicht ihr Gesicht verlieren, wenn Sie korrigierend eingreifen müssen.

Hier hat sich die Methode der „positiven Unterstellung“ bewährt. Diese Methode hat den Vorteil, dass Sie zuerst das Wissen des Patienten akzeptieren. Anschließend erklären Sie ihm Ihre Ansicht, wie eine optimale Betreuung ablaufen hat. So wirkt Ihre Korrektur nicht belehrend und der Patient ist bereit, sich überzeugen zu lassen.

Tipps zum Umgang mit „überinformierten“ Patienten



„Wie Sie wissen, können Entspannungstechniken helfen, dass Wohlbefinden zu steigern. Es gibt darüber hinaus noch weitere wirkungsvolle Behandlungsansätze.“

4. Wenden Sie die „Ja-aber-Methode“ an. Sie besteht darin, dass Sie im ersten Satzteil dem Patienten Recht geben und im zweiten Ihre fachliche Aussage folgt. Bei Anwendung dieser Methode vermeiden Sie Widersprüche.
„Ja, Sie haben Recht, Abnehmen ist schwierig. Starten Sie damit, sich gesunde und interessante Rezepte für jeden Tag auszusuchen.“

5. Werten Sie die Informationen aus dem Internet nicht ab. Stellen Sie dem Patienten erst einmal die Frage „Wie kommen Sie darauf?“ Dann suchen Sie nach mehreren Optionen. Die eine „Lösung“ gibt es nicht. Informieren Sie den Patienten über die Konsequenzen jeder Lösung. Suchen Sie nach Vorteilen für beide Seiten. Entwickeln Sie Vorschläge, die dem Patienten die Entscheidung erleichtern. „Wollen Sie es einmal mit Nordic Walking versuchen? Oder wäre Ihnen regelmäßiges Spaziergehen mit Ihrem Partner lieber?“
Nennen Sie einen „Präzedenzfall“, eine Entscheidung, die Sie in einem ähnlichen Fall getroffen haben.

6. Vermeiden Sie den Konjunktiv. Er überzeugt nicht!
Nicht: „Es wäre besser, wenn Sie eine Zeit lang ein Schmerztagebuch führen.“
Verwenden Sie stattdessen Sätze im Indikativ: „Es ist besser, für einen bestimmten Zeitraum ein Schmerztagebuch zu führen.“

Tipps zum Umgang mit „überinformierten“ Patienten



Auch Formulierungen wie „vielleicht, eventuell, möglicherweise“ dürfen in Ihrem Vokabular keinen Platz haben.

Nicht: „Vielleicht sollten Sie diese Übungen ab jetzt regelmäßig machen.“

Besser: „Ich traue Ihnen zu, dass Sie diese Übungen ab jetzt regelmäßig machen.“

Bei allen Formulierungen, die Sie im Patientengespräch verwenden, muss Ihr Ziel immer sein, den Patienten zu überzeugen. Ihre Beratung darf dabei nicht in Rechthaberei und Bevormundung enden. Es hat überhaupt keinen Zweck, wenn Ihr Patient Ihre Behandlungsvorschläge nur scheinbar akzeptiert, später aber wieder auf seiner Meinung oder auf die des Internets beharrt.