

6 überzeugende Regeln: So klären Sie erfolgreich über Risiken auf



1. Erklären Sie Risiken, indem Sie sie in Relation zu Alltagssituationen setzen

Sagen Sie z. B. dem Patienten: „Das Risiko, dass Ihnen bei der Autofahrt zur Praxis etwas passiert, ist statistisch gesehen größer als bei der anstehenden Untersuchung oder dem geplanten Eingriff. Das Risiko kann sich vergrößern, wenn wir keine Maßnahmen einleiten, ähnlich wie bei der Autofahrt, wenn Sie nicht angeschnallt sind, zu schnell fahren oder bei einer roten Ampel nicht stoppen“.

2. Verwenden Sie sprachliche Bilder und Vergleiche

Bilder und Vergleiche erzeugen eine größere Vorstellungskraft beim Patienten und er kann so besser einschätzen, wie hoch sein Risiko ist: „Dass wir diese Untersuchung bei Ihnen durchführen, ist wichtig – wie ein Auto, das zur Inspektion muss. Ansonsten ist das Risiko hoch, dass wir zu spät merken, wenn etwas nicht stimmt.“ Oder „Die Gefahr, dass Sie im Straßenverkehr einen Unfall bauen ist höher, als dass bei diesem Eingriff etwas schief geht.“

3. Präsentieren Sie visuelle Bilder

Zeigen Sie dem Patienten die Röntgenaufnahme seiner Gelenke und erklären Sie ihm, was Sie darauf erkennen. Bilder sagen bekanntlich mehr als Worte. Mit ihnen können sie die Situation des Gesundheitsrisikos des Patienten verdeutlichen und Ihren Worten mehr Gewicht verleihen.

4. Verwenden Sie absolute Zahlen

Helfen Sie dem Patienten, die Häufigkeit von Nebenwirkungen von Arzneimitteln richtig zu deuten: „Arzneimittelhersteller sind gesetzlich verpflichtet, jede bekannte Nebenwirkung im Beipackzettel aufzuführen – auch die ganz seltenen. Zur Einordnung: Wenn wir von häufigen Nebenwirkungen sprechen, dann sind ein bis zehn von 100 Patienten betroffen. Bei seltenen ist es sogar nur ein Patient von 1.000.“



6 überzeugende Regeln: So klären Sie erfolgreich über Risiken auf

5. Formulieren Sie positiv!

Sagen Sie dem Patienten: „Nutzen Sie die Chance, die Sie durch die Behandlung bekommen. Wussten Sie schon, dass 90 von 100 Menschen geheilt werden?“ Vermeiden Sie Aussagen wie: „Bei 10 von 100 Patienten schlägt die Therapie nicht an“.

6. Vergewissern Sie sich, dass der Patient alles verstanden hat

Dazu fassen Sie nach und lassen den Patienten Ihre Erläuterungen über diagnostische oder therapeutische Maßnahmen, die Sie in kleinen Schritten erklärt haben, wiederholen. „Für mich wäre es eine große Hilfe, wenn Sie mir für unseren weiteren Schritt mit Ihren eigenen Worten sagen, was Sie aus unserem Gespräch mitgenommen haben. Konnte ich Ihnen alles verständlich erklären?“