

Patiententypen

Der Besserwisser

Wissen ist Macht – das ist auch in der Praxis so. Gefährlich wird es aber, wenn Patienten mit einem fraglichen Halbwissen auftrumpfen wollen und alles kommentieren müssen. Dann sind wirkungsvolle Strategien gefragt.

Grafik: Marius Pawlitza

SERIE PATIENTENTYPEN

Am Empfang müssen wir alle Patienten freundlich bedienen – auch wenn wir Ihnen liebend gerne mal die Meinung sagen würden. In dieser Serie geben wir Tipps zum Umgang mit schwierigen Patienten und besonderen Patientengruppen.

Die eigene Gesundheit ist jedem wichtig, da ist es mehr als verständlich, dass sich Patienten auch außerhalb der Praxis

ausgiebig zu gesundheitlichen Themen informieren. Während das früher die Überlieferungen der Großeltern waren („heiße Milch mit Honig löst den Schleim“) und danach die gedruckten Ratgeber (Kursbuch Gesundheit), ist seit ein paar Jahren das Internet Informationsquelle Nummer eins. Das hat die Situation noch einmal deutlich verschärft. Während Omas Ratschläge zumindest irgendwann einmal geholfen hatten und Gesundheitsbücher sich oft auf fachlich hohem Niveau bewegen, herrscht im Internet die große Unsicherheit. Das heißt: Arzt und Praxisteam müssen sich an dem messen lassen, was irgendwer zu einem Thema veröffentlicht hat.



Der Besserwisser ist in der Regel ein unsicherer Typ, der sich hinter seinem Wissen oder Pseudowissen versteckt. Es geht ihm auch nicht um eine sachliche Problemlösung, sondern um Anerkennung. Ungeachtet der Richtigkeit der Information nutzen Besserwisser ihren vermeintlichen Informationsvorsprung gerne als Ausdruck ihrer Kompetenz. Und betrachten Kritik an der Sachinformation sofort auch als persönliche Kritik.

Das macht den Umgang mit dem Besserwisser zu einem Drahtseilakt. Auf der einen Seite ist es wichtig, den Patienten mit seinem Problem ernst zu nehmen, ihm auch zu zeigen dass Eigenengagement durchaus wichtig ist und in der Praxis geschätzt wird. Auf der anderen Seite muss er verstehen, dass die medizinische Kompetenz beim Arzt und beim Praxisteam und nicht im Internet liegt.

GUTE ARGUMENTE

„Ich kann Ihnen versichern, dass der Chef und wir uns ständig fortbilden – und so immer informiert sind, wenn es neue Entwicklungen gibt, die relevant sind.“ Gehen Sie aber behutsam vor und lassen Sie sich nicht in den Strudel von Halbwissen hinein ziehen. Ein gutes Argument ist immer der individuelle Verlauf. „Sie wissen doch, dass Krankheitsverläufe ganz unterschiedlich sein können – eine für alle Fälle gültige Antwort im Internet kann es da gar nicht geben.“

Besserwisser sind wenig kritikfähig – deshalb sollten Sie selbst groben Unfug nicht gleich Unfug nennen, sondern eher versuchen, durch geschicktes Fragen Sachlichkeit in die Diskussion zu bringen. Wiederholen Sie dazu seine Aussagen ganz sachlich. „Sie sagen ...– habe ich Sie da richtig verstanden?“ ist eine Rückmeldung, die dem Besserwisser persönliche Anerkennung gibt. Ein vorsichtiges Umformulieren des Sachverhalts in Ihrem Sinn hilft dabei. Im nächsten Satz bringen Sie dann ein neues Argument ein: „Ich weiß aber von unserer letzten Fortbildung ...“

SCHWARZ AUF WEIß

Und wenn alle Stricke reißen? Eine Unterhaltung, die mit: „Ich habe aber gelesen“ anfängt, hat selten ein Happy-End: „Dann zeige ich es Ihnen schwarz auf weiß – hier ist der Ausdruck.“ Diskussionen dieser Art sollten Sie besser Ihrem Arzt überlassen. Wenn sich der Patient aber nur ungenau an die Details erinnern kann, sollten Sie ihn ruhig auffordern, seine Informationen doch beim nächsten Mal mitzubringen. Auch das schafft Anerkennung beim Besserwisser und liefert Ihnen oft gute Argumente – etwa indem Sie sehen, dass der Hinweis auf einer russischen Website veröffentlicht ist und der Patient sofort zum Bestellen aufgefordert wird.