Praxis

Totstellen nützt nichts

Konflikte mit nörgelnden, zänkischen und aggressiven Patienten sind nicht immer zu vermeiden. Aber meistens lösbar. *Von Mag. Dietmar Schobel*

Arzthilfe zu sein ist auch nicht einfach. Manche Patienten sorgen dafür, dass es zuweilen sogar recht kompliziert bis unangenehm wird. Teil 1 der zweiteiligen *Ärzte-Woche*-Serie über „Know-how für die Rezeption" beschreibt, wie Praxismitarbeiter in Konfliktsituationen professionell reagieren.

„Jetzt reicht's mir aber wirklich. Ich warte nun schon seit einer dreiviertel Stunde und die Dame, die Sie gerade drangenommen haben, ist erst lange nach mir gekommen", die Patientin stürmt mit hochrotem Kopf in Richtung Rezeption. „Beruhigen Sie sich doch, Sie werden gleich an der Reihe sein", wehrt die Arztassistentin ab. Die Patientin schraubt die Frequenz ihres Sprechorgans noch ein wenig höher – was alle Zuhörer zuvor nur schwer für möglich gehalten hätten – und keift: „Was erlauben Sie sich, Sie wissen wohl nicht, wen Sie vor sich haben. Ich will jetzt sofort zur Frau Doktor, sonst …" Was dann passieren könnte, müssen wir gottlob nie erfahren. Denn die beschriebene Szene ist zwar realitätsnah – aber letztlich doch nur einem Rollenspiel nachempfunden, das in dieser Form in einem Workshop für Arztassistentinnen stattfinden könnte.

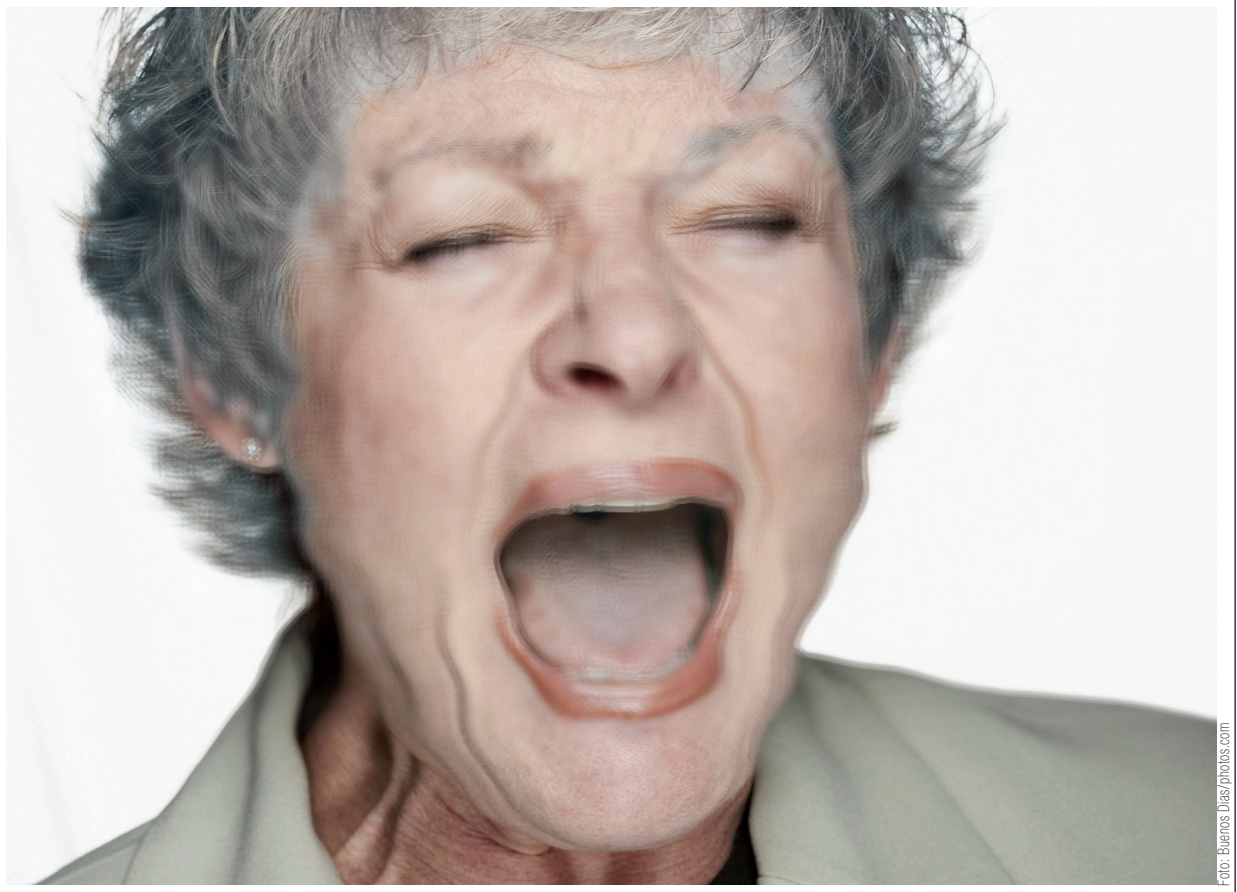

Foto: Buenos Dias/photos.com

Wenn Patienten lange Wartezeiten zum Schreien finden, sollten Arzthelferinnen beruhigend einwirken können.

Konfliktfähig oder streitlustig?

Der Arbeitskreis „Der erfolgreiche Umgang mit schwierigen Patienten" ist ein Bestandteil des Fortbildungslehrgangs „Die professionelle Arzt-Assistentin", den Viktoria Hausegger entwickelt hat und auch leitet. „Bei den Übungen übernehmen die Teilnehmerinnen abwechselnd die Rolle eines ‚schwierigen Patienten', einer Arzthelferin oder einer Zuschauerin. So können sie sich in die jeweilige Situation hineinversetzen und ihr eigenes Verhalten kennen lernen. Mit dem im Workshop erworbenen theoretischen und praktischen Wissen sollen die Teilnehmerinnen letztlich befähigt werden, Konflikte aktiv zu lenken und positiv abzuschließen", erklärt die auf den Ärzte- und Apothekenbereich spezialisierte Marketingfachfrau und Wirtschaftstrainerin.

Prinzipiell seien Konflikte im beruflichen und privaten Alltag beinahe unvermeidbar und sogar als fester Bestandteil der Kommunikation anzusehen, ergänzt Hausegger: „In einer Arztpraxis muss dabei stets berücksichtigt werden, dass es sich um kranke Menschen handelt, die Schmerzen und Ängste haben und oft verunsichert sind. Das kann sich dann in unzuverlässigem, arrogantem oder sogar aggressivem Verhalten äußern." Mögliche und angemessene Reaktionen darauf sind Inhalt von Hauseggers Workshops.

Auf Provokationen gut reagieren

Experten beschreiben sechs typische Verhaltensmuster für den Konfliktfall. Drei davon, nämlich Flucht, Kampf und Unterordnen – oder auch den „Totstellreflex" – haben wir gewissermaßen im Lauf der Evolution erworben. In urgeschichtlichen Zeiten mögen sie für den Menschen überlebenswichtig gewesen sein, für modernes Praxismanagement sind sie jedoch kaum geeignet. „Diese Handlungsweisen führen nur dazu, dass Konflikte ignoriert, vermieden oder noch verschärft werden", erklärt Hausegger.

Eine Möglichkeit, Unstimmigkeiten beizulegen oder sie gar nicht erst aufkommen zu lassen, ist das „Delegieren". Das kann zum Beispiel heißen, dass eine andere Mitarbeiterin, die mit dem notorischen Querulanten vertrauter ist, den Umgang mit diesem übernimmt. Am besten ist es jedoch, einen Kompromiss, also eine Teileinigung, zu ereichen oder sogar einen Konsens zu erzielen, also eine Übereinstimmung zwischen den Gesprächspartnern.

Vier typische Persönlichkeitstypen

Auch Basiswissen über unterschiedliche Charaktere und deren typische Verhaltensweisen kann im Ernstfall hilfreich sein. Lädt sich die Atmosphäre auf, ist es günstig, zwischen Cholerikern, Sanguinikern, Melancholikern und Phlegmatikern unterscheiden zu können, eine Einteilung, die bekanntlich schon in der Temperamentenlehre der Hippokratiker getroffen wurde.

Foto: Archiv

Viktoria Hausegger
Marketingexpertin

> „Der wichtigste Tipp für den Umgang mit aufgebrachten Patienten ist, ihnen aktiv zuzuhören."

Wer es je mit einem Choleriker zu tun gehabt hat, also einem Menschen, der besonders leicht reizbar, in seiner Grundhaltung rechthaberisch, überreagierend und nachtragend ist, wird sich hüten, ihn zusätzlich zu reizen, wenn er bereits aufgebracht ist. Doch auch Sanguiniker können dazu neigen, schnell in den buchstäblichen Saft zu gehen. Aufgrund ihrer fröhlichen und optimistischen Grundstimmung sind diese Menschen jedoch meist nicht nachtragend.

Melancholiker fallen in aller Regel nicht durch lautstarke Wortmeldungen auf. Das muss allerdings noch lange nicht heißen, dass sie mit der Behandlung an der Rezeption und im Wartezimmer einer Arztpraxis zufrieden sind. Da zu ihren Wesenszügen auch Misstrauen und Verschlossenheit zählen können, geben sie ihrem Unmut meist keinen mündlichen Ausdruck, beherrschen aber zuweilen das Beschwerdebriefschreiben meisterlich.

Auch die ruhigen und pragmatischen Phlegmatiker gehen Konfrontationen eher aus dem Weg. Wenn sie jedoch in Bedrängnis geraten, können sie auch einmal aggressiv werden.

Aktives Zuhören will rechtzeitig gelernt sein

„Der wichtigste Tipp für den Umgang mit aufgebrachten Patienten ist jedoch, ihnen aktiv zuzuhören", betont Hausegger. „Das bedeutet, dass der Patient zunächst einmal die Möglichkeit erhalten muss, auszureden. Dabei muss ihm das Gefühl vermittelt werden, dass sein Anliegen ernst genommen wird, etwa durch interessiertes Nachfragen oder indem seine Äußerungen in eigenen Worten nochmals wiederholt werden, um anzudeuten, dass er verstanden wurde. Das reicht meistens schon, damit sich auch jähzornige Menschen fürs Erste beruhigen. Anschließend muss versucht werden, gemeinsam eine Lösung für den Konflikt zu finden. Die richtige Vorgehensweise für die jeweilige Situation lässt sich erlernen."

Natürlich gibt es aber letztlich auch Patienten, bei denen alle Versuche einer professionellen Konfliktlösung versagen, weiß die Trainerin und Wirtschaftsmoderatorin: „Für solche Fälle sollte in der Teambesprechung einer Praxis klar festgelegt werden, wann die Arztassistentin den Arzt oder die Ärztin holen soll."

In der nächsten *Ärzte Woche*: Souveränes Auftreten und richtiges Verhalten am Telefon. ■

Fakten

Geförderter Lehrgang

Der nächste fünfteilige Lehrgang „Die professionelle Arztassistentin" der Agentur „mehr.wert. für ärzte und apotheker" startet am 11. Jänner 2008 in Wien. Die Kosten von je 260 bzw. 330 Euro für die jeweils vierstündigen Workshops werden im Rahmen der Qualifizierungsförderung für Beschäftigte vom Europäischen Sozialfonds und dem Arbeitsmarktservice (AMS) gefördert. Kontakt: Viktoria Hausegger, Tel: 0664 - 460 16 35 www.mehrwertmarketing.at.

Arzthelferin

Know-how für die Rezeption

Teil 1

aw4907_26-27 FKI.indd 27 03.12.2007 14:04:11