

### 10 Tipps zur Patienten-Kommunikation:

#### **Tipp 1: Führen Sie Gespräche auf Augenhöhe**

Früher war es üblich, eher „über“ als „mit“ den Patienten zu reden. Versuchen Sie, Worte und Formulierungen so zu wählen, dass diese für alle Patienten verständlich sind und nutzen Sie kurze Sätze ohne Fachbegriffe und Abkürzungen-

#### **Tipp 2: Bilder sagen mehr als Worte**

Viele Menschen denken in Bildern. Versuchen Sie, Sachverhalte bildhaft zu beschreiben. Dadurch gelingt Ihnen ein stärkeres Verständnis und eine höhere Adhärenz.

#### **Tipp 3: Achten Sie auf Details**

Oft sind nachlässig verwendete Formulierungen sehr belastend für Patienten. Auch Worte können Schaden zufügen. Machen Sie sich deshalb Gedanken zu genauer Wortwahl, zur Situation (ungestörter Rahmen bei schlechten Nachrichten) und Umfeld.

#### **Tipp 4: Nehmen Sie Ihre Patienten ernst**

Auch wenn es im Praxisalltag häufig stressig zugeht. Seien Sie sich bewusst, wie wichtig die Gespräche für die Patienten ist. Entscheidend ist die Perspektive des Patienten. Versetzen Sie sich in die Welt des Patienten versetzen.

#### **Tipp 5: Bauen Sie Ihre kommunikative Kompetenz aus**

Neben der medizinischen Kompetenz ist Kommunikation enorm wichtig. Ohne Kommunikation ist alles nichts. Denn nur das patientenorientierte Gespräch ermöglicht den Aufbau eines Vertrauensverhältnisses. Prüfen Sie deshalb nach jedem Gespräch die Redeanteile und überlegen Sie, wie sich der Redeanteil des Patienten vergrößern lässt Animieren Sie die Patienten zu Nachfragen. Nur so lassen sich Missverständnisse ausräumen oder von vornherein verhindern.

#### **Tipp 6: Sorgen Sie für Verständlichkeit**

Nutzen Sie gezieltes Nachfragen, ob der Patient alles verstanden hat. Lassen Sie sich Diagnosen und Therapieempfehlungen in eigenen Worten wiederholen. So können Sie validieren, ob „alles“ richtig angekommen ist. Die Verantwortung für die Kommunikation liegt bei Ihnen als Sender!

**Tipp 7: Fragekompetenz nutzen: Fragen kann die schaden!**

Lernen Sie, die verschiedenen Fragearten zu nutzen und im Patientengespräch einzusetzen. Gebrauchen Sie gezielt Entscheidungs- und Ergänzungsfragen oder Alternativfragen, um konkreter und präziser werden zu können.

**Tipp 8: Kommunizieren Sie respektvoll und geduldig**

Lassen Sie sich auf den Gesprächspartner geduldig ein. Auch wenn es hektisch ist. Die Zeit, die Sie sich nicht nehmen du vielleicht gedanklich schon beim nächsten Patienten sind, holt Sie ein, weil Sie bestimmte „leise“ Töne nicht mitbekommen und dann mehr Zeit investieren müssen. Die Kunst besteht darin, sich zu fokussieren und auf das Hier und Jetzt zu konzentrieren.

**Tipp 9: Beteiligen Sie den Patienten an der Entscheidung**

Gemeinsame Entscheidungsfindung unterstützt und beschleunigt Heilungsprozess. Wenn der Patient eine Therapie motiviert und mit Engagement beginnt, zahlt sich das aus.

**Tipp 10: Mit den Augen des Patienten sehen**

Eine konkrete Technik zur Verbesserung der Gesprächsführung besteht darin, insbesondere vor schwierigen Gesprächen sich so auf das Gespräch vorzubereiten, wie wenn Sie mit den Augen des Patienten sehen würden. Dann kann auch ein Gespräch auf Augenhöhe gelingen.