

## Der Praxistipp: Zielgerichtete Patienten-Kommunikation

Individuelle Gesundheitsleistungen, Zuzahlungen und nicht zuletzt gut gelebtes Praxismarketing haben dazu geführt, dass Patienten sich heutzutage mehr denn je als Kunden der Praxis oder Klinik fühlen und einen entsprechenden Umgang erwarten. Dies gilt aufgrund der hohen finanziellen Eigenbeteiligung insbesondere für Paare mit Kinderwunsch. Ärzte und Personal haben sich darauf eingestellt und setzen häufig geeignete Gesprächsstrategien ein.

### Was ist in der Praxis zu beachten?

Natürlich sollten die „Basics“ der Kommunikation berücksichtigt werden:

- offene und zugängliche Körpersprache
- freundlicher und interessierter Gesichtsausdruck
- verständliche Ausdrucksweise

Lassen Sie die Patientin nach Möglichkeit eigene Strategien entwickeln („Ich verstehe, dass Sie zeitlich sehr eingespannt sind. Wie können Sie dennoch sicherstellen, dass ...“). Stellen Sie Verständnisfragen oder fassen Sie das Gesagte in eigenen Worten zusammen (**paraphrasieren**). Dadurch vermeiden Sie Missverständnisse und können eigene Akzente und Schwerpunkte setzen.

In schwierigen Situationen (negative Nachricht zum hCG-Wert, Abort) sollte berücksichtigt werden, dass Stress, Angst und Schmerz den üblichen Bezugsrahmen eines Menschen verändern. Patientinnen können ihre gewohnten Bewältigungsstrategien dann nicht mehr nutzen. Sie sind stark beeinflussbar und es fällt schwer, neue Informationen aufzunehmen.

Man spricht hier von Trancephänomenen, die unter anderem durch ein hohes Stresslevel oder das Gefühl „Kranksein“ ausgelöst werden. In solchen Fällen ist es sinnvoll, zunächst die emotionale Ebene zu stabilisieren, bevor gegebenenfalls über Folgezyklen geredet wird. Hier ist die **Technik des aktiven Zuhörens** hilfreich, bei der durch Fragen, Reformulierung und nonverbale Zuwendung die Vertrauensbasis gestärkt wird.