

Aggressive Patienten: 5 Tipps zum Umgang

Ärztliche Alltagsbewältigung



Dr. Karsten Engler
Wirtschaftsmediator
und Management-
Coach

Das Auftauchen aggressiver Patienten sorgt in Hausarztpraxen für Hilf- und Ratlosigkeit. Wer einige einfache Regeln verinnerlicht, kann aber so manche Situation entschärfen. Versuchen Sie es!



1. Schaffen Sie Abstand

Jeder Mensch hat unbewusste Konfliktverhaltensmechanismen, z. B. die Vermeidung oder das Nachgeben. Hinzu kommt eine Reihe „roter Knöpfe“, Auslöser starker Emotionen. Es entstehen automatische Routinen, die eine schnelle gedankliche oder körperliche Reaktion, aber nicht unbedingt ein ziel führendes Handeln bewirken. Daher wichtig: Unterbrechen Sie Ihre eigenen Automatismen, indem Sie gedanklichen Abstand schaffen.

Atmen Sie bei Konflikten bewusst ein Mal aus und ein und stellen Sie sich dann vor, wie Sie mit Abstand von oben auf eine Bühne schauen, auf der sich zwei Akteure – der Patient und Sie – unterhalten.

2. Behandeln Sie Emotion und Anliegen aktiv

Wer selbst schon mal einen Wutanfall hatte, der weiß: Gefühle sind gegen Appelle wie „Regen Sie sich nicht so auf“ resistent. Besser ist die aktive Ansprache durch Benennung der Emotion und des möglichen Grunds. So fühlt sich das Gegenüber verstanden. Dabei geht es gar nicht darum, komplett richtig zu liegen, sondern lediglich um einen ehrlichen Versuch – verbunden mit einem Angebot, die Vermutung ggf. richtigzustellen.

Lassen Sie den Patienten so weit wie möglich aussprechen. Formulieren Sie dann z. B. „Sie haben Sorge, dass X, nicht wahr?“ oder „Sie sind wütend / unsicher / X, weil Y, oder?“

3. Wiederholen Sie Verstandenes

Der aggressive Patient hat stets ein konkretes Anliegen, das sein Verhalten bedingt. Da sich jeder Mensch anders ausdrückt, kann es im hektischen Alltag einer Praxis leicht zu Missverständnissen kommen. Daher wiederholen Sie in eigenen Worten, was Sie verstanden haben. Emotionale Hilfe: Deuten Sie vermeintlich persönliche Angriffe einfach so, dass das Anliegen dem Patienten sehr wichtig ist. Formulieren Sie z. B. „Ich habe verstanden, dass es Ihnen um X geht / dass Ihnen Y besonders wichtig ist, richtig?“

4. Verwenden Sie ein „goldenes Nein“

Natürlich lässt sich nicht jeder Wunsch von Patienten erfüllen. Um eine Ablehnung wertschätzend zu vermitteln, sollten Sie das Wort „aber“ vermeiden, da es alles zuvor Gesagte wegwischt. Sie sollten die eigenen Belange bzw. die der Praxis positiv formulieren, also ohne das Wort „nicht“. Sofern möglich sollten Sie ein konstruktives Angebot machen, das idealerweise auch eine Eigenleistung des Patienten beinhaltet: „Ich habe verstanden, dass Ihnen X ein zentrales Anliegen ist. Gleichzeitig ist unserer Praxis Y wichtig. Ich kann Ihnen A anbieten, und Sie würden B umsetzen.“

5. Werden Sie gemeinsam besser

Ein konstruktiver Umgang mit Aggression braucht Übung, Reflexion, Austausch im Team, idealerweise ergänzt durch externe Impulse und Anleitung. Der zeitliche und finanzielle Einsatz zahlt sich durch weniger Stress aus. So kann in der Mitarbeiterbesprechung jeder einen kritischen Fall und sein Verhalten vorstellen. Die anderen geben 1–10 Punkte und schreiben in maximal sieben Worten auf eine Karte, was noch besser gemacht werden könnte. ■

Vermeintlich persönliche Angriffe so umdeuten, dass das Anliegen dem Patienten sehr wichtig ist.

Der Autor ist Wirtschaftsmediator und Management-Coach. Er führt die Firma CMO-Consult (www.cmq-consult.de).