



Grafik: Marius Pawlitza

Patiententypen

Der Angsthase

Angst ist menschlich – und ausgesprochen hilfreich, wenn es wirkliche Gründe dafür gibt. Ängstliche Patienten fürchten sich aber oft vor völlig abstrusen Dingen. Dann gilt es, ihnen beim Abbauen ihrer Ängste zu helfen.

Die moderne Medizin kann einem schon mal Angst machen: Vor allem ein riesengroßer Technikpark und jede Menge negative Berichterstattung in den Medien sorgen schon für einiges Unbehagen bei den Patienten. Auch wenn es in der Hausarztpraxis kaum „Apparatemedizin“ gibt, sind Patienten dort durchaus häufig, die Angst vor einer bestimmten Diagnose oder vor einer bestimmten Behandlung haben. Es ist eine wichtige Aufgabe von Arzt und Praxisteam gleichermaßen, ängstliche Patienten zu erkennen und ihnen zu helfen, ihre Angst zu konkretisieren und auszusprechen.

Ängstliche Patienten machen oft einen fahrigen Eindruck, wirken unruhig und gehetzt. Dazu gehören ein unsicherer Blick und eine eher hektische Sprache, in schlimmeren Fällen auch körperliche Reaktionen wie feuchte Hände oder

Schweißperlen auf der Stirn. Angst kann sich aber auch ganz anders äußern: Wenn der Patient „vor Angst erstarrt“, wird er eher teilnahmslos wirken.

Beim Umgang mit ängstlichen Patienten sind zwei Punkte besonders wichtig: Erstens dürfen Sie sich von der Ungeduld und Nervosität des Patienten nicht anstecken lassen. Bleiben Sie entspannt und sprechen Sie ihn mit ruhiger Stimme an. Zweitens müssen Sie seine Gefühlswelt ansprechen, denn sachliche Argumente verfehlen meist ihre Wirkung. Vermitteln Sie die Botschaft: „In unserer Praxis wird Ihnen geholfen.“

Versuchen Sie, Fachausdrücke und Abkürzungen zu vermeiden, denn Unverständliches macht noch mehr Angst. Helfen Sie dem Patienten stattdessen, seine Angst zu konkretisieren, indem Sie das Thema aktiv ansprechen: „Ist Ihnen etwas mulmig zumute?“ Wenn

Serie Patiententypen

In dieser Serie geben wir Tipps zum Umgang mit schwierigen Patienten und besonderen Patientengruppen.

Der Nörgler

Der Besserwisser

Der Angsthase

Kinder und Jugendliche

Ältere und Hilfsbedürftige

Bekannte des Chefs

der Patient den Faden aufgreift, fragen Sie nach: „Was genau macht Ihnen denn Angst.“ Allein das Reden über die Angst hilft dem Patienten oft schon. Lenken Sie das Gespräch in positive Bahnen – „Einem anderen Patienten hat diese Therapie sehr gut geholfen“ – oder sprechen Sie über Ihre eigenen Empfindungen: „Ich denke, ich an Ihrer Stelle würde das auch tun.“ Beschwichtigende Formulierungen wie „Da brauchen Sie wirklich keine Angst zu haben.“ sind dagegen sinnlos und sorgen nur dafür, dass der Patient sich nicht verstanden fühlt.

Hypochonder

Als eine Sonderform des ängstlichen Patienten kann man den Hypochonder betrachten. Hypochonder sind, so das Internet-Lexikon Wikipedia „um ihre Gesundheit besorgt, achten vermehrt auf geringe Veränderungen von Körperfunktionen und interpretieren auch geringfügige Körpersignale als möglichen Ausdruck schwerer Erkrankungen“.

Da Hypochonder – Experten gehen von vier bis sechs Prozent der Patienten aus – oft und gerne zum Arzt gehen, werden Sie diesen Typus sicher aus eigener Anschauung bestens kennen. Im Umgang mit Hypochondern sollten Sie die Beschwerden immer ernst nehmen und die Kommunikation dem Arzt überlassen. Sie sollten aber dafür sorgen, dass solche Patienten nur zu festgelegten Terminen in die Praxis kommen. Rufen die Patienten zwischendurch an, sollten Sie auf die vereinbarten Termine verweisen. ■