



## Patiententypen Der Nörgler

Grafik: Marius Pawlitza

**Nörgler wollen keine Probleme lösen. Sie wollen nörgeln und finden dazu immer einen Anlass. Doch mit der richtigen Taktik können Sie auch den Nörgler öfter mal auf Ihre Seite ziehen.**

Noch keine zwei Minuten sitzt Herr M. im Wartezimmer, da steht er auch schon wieder am Empfang: „Sie hatten doch gesagt, es würde schnell gehen heute morgen, und jetzt warte ich schon wieder ...“ Kein Wort, dass noch andere Patienten warten. Sie wissen: Selbst wenn das Wartezimmer leer ist und er sofort ins Behandlungszimmer kommt, findet er ein Haar in der Suppe. Schon seine Körpersprache verrät Distanz – vor der Brust verschränkte Arme und hoch gezogene Augenbrauen, dazu das offensichtlich genervte Rollen der Augen. Das größte Problem des Nörglers ist seine negative Aura: Dadurch, dass er alles pessimistisch sieht, zieht er seine Gesprächspartner oft mit in den emotionalen Keller. Selbst wenn er gegangen ist, bleibt ein unangenehmes Gefühl zurück.

Jetzt ist es zunächst einmal wichtig, dass Sie Ihre gute Laune behalten. Das macht es leichter, ihn mit einer Charme-Offensive zu überraschen. Lassen Sie sich keinesfalls auf einen verbalen Schlagabtausch ein – auch wenn der Patient sich unangemessen verhält, versuchen Sie seine Interessen zu erkunden und eine gemeinsame Lösung zu finden. Versuchen Sie dabei

konsequent Sachebene und emotionale Ebene zu trennen. Holen Sie nach Möglichkeit also Ihren Gesprächspartner wieder auf die Sachebene zurück, wenn es ins Persönliche driftet. Nörgler nutzen gerne Themen wie Praxisgebühr oder Zuzahlungen, um zu quengeln. Argumente wie „Meine Krankenkasse hat mir das aber anders erklärt“, sind schnell gesagt und entbehren meistens jeder Grundlage. Achten Sie aber unbedingt darauf, für Ihre eigene Argumentation nur belegbare Fakten zu verwenden.

Mitunter hilft auch ein bisschen Smalltalk, den Nörgler abzulenken. Bei praxisbekannten Fällen ist das in der Regel einfacher, weil Sie die Interessen des Gegenübers kennen und das Gespräch gezielt auf dieses Thema lenken können – eine Strategie, die oft erfolgreich ist. Ansonsten behandeln Sie den nörgelnden Patienten zuvorkommend, ohne dafür irgendeine Anerkennung zu erwarten. Sie behalten so die Fäden in der Hand und laufen nicht Gefahr, dass sich der Patient anschließend noch beim Chef über Sie beschwert.

Mitgefühl sorgt beim Gegenüber für eine emotionale Bestätigung und lindert

### Serie Patiententypen

Am Empfang müssen wir alle Patienten freundlich bedienen – auch wenn wir Ihnen liebend gerne mal die Meinung sagen würden. 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

damit sein Schreien nach Anerkennung. In der Sache sollten Sie die Nörgeleien aber möglichst konsequent unterbrechen. Besteht tatsächlich ein gewisser Anlass zur Kritik, greifen Sie den Punkt auf: „Es tut uns leid, dass es heute etwas länger dauert. Wir hatten einen Notfall und beim nächsten Mal sind Sie sicher wieder schnell an der Reihe ...“. Oft hilft es auch, einen neuen Aspekt heraus zu picken: „Möchten Sie lieber heute nachmittag noch einmal kommen? Dann ist in der Praxis weniger los ...“

Natürlich muss auch das nicht immer zum gewünschten Erfolg führen. Und bevor Sie die gute Laune verlieren, hilft eine gehörige Portion Humor. Mal selbst zu quengeln, soll bei notorischen Quenglern schon wahre Wunder gewirkt haben. Achten Sie jedoch immer darauf, dass der Patient dabei nicht sein Gesicht verliert. ■

### Lösungen im Team finden

Versuchen Sie herauszufinden, wie Ihre Kolleginnen über einen Patienten denken, den Sie als auffällig empfinden. Nicht jeder Patient, den Sie für schwierig halten, wirkt auch so auf andere. Tauschen Sie sich bei Patienten, die öfter in die Praxis kommen, unbedingt mit den Kolleginnen aus – so können Sie Ihre eigene Wahrnehmung relativieren und sich gleichzeitig besser auf die Situation vorbereiten.