

Wer braucht welche Ansprache?

Souverän mit schwierigen Persönlichkeitstypen umgehen

Wer kennt es nicht aus dem Praxisalltag: Mit manchen Patienten läuft die Zusammenarbeit wie „geschmiert“ und es scheint, als ob man gegenseitig Gedanken lesen könne. Und bei anderen Patienten entweicht einem schon mal ein langes Stöhnen, wenn man nur deren Namen im Terminplan liest. „Schon wieder der, oje – der ist immer so schwierig!“, denkt man dann spontan.



Foto: Praxis Erfolgstraining

Christine Rieder ist selbstständige Kommunikations- und Persönlichkeitstrainerin.

Nicht alle Zahnärzte und Mitarbeiter erleben dieselben Patienten als „schwierig“. Manchmal stellt man sich die Frage: Wieso kann meine Mitarbeiterin mit diesem Patienten so gut umgehen? Woran liegt es also, dass manche Patiententypen als „schwierig“ empfunden werden und andere nicht? Und was macht man, wenn ein Patient „schwierig“ geworden ist? Gelassen, souverän und freundlich mit unterschiedlichen Patienten- und Persönlichkeitstypen umzugehen, ist eine große Herausforderung für die emotionale, psychologische und kommunikative Kompetenz des Zahnarztes und seines Teams. Schauen wir uns diese drei Erfolgsfaktoren für den professionellen und zeitgemäßen Umgang mit Patienten näher an – damit sie erst gar nicht „schwierig“ werden!

Emotionale Kompetenz:

Auf die innere Einstellung kommt es an!

Konnte der Zahnarzt früher seine Behandlungen am Patienten relativ leicht und kritiklos durchführen, so passiert es heute immer öfter, dass Patienten Vorschläge und Entscheidungen des Zahnarztes anzweifeln, sich im Vorfeld über verschiedene Kanäle informieren und sogar im zahnmedizinisch-fachlichen Bereich des Behandlers mitreden möchten. Die Einstellung und Sichtweise gegenüber dem Zahnarzt und seinem Team hat sich in den vergangenen Jahren stark gewandelt. Dies bestätigen auch die Ergebnisse der Studie „Zukunftsbild Heilberufler 2030“, die die apoBank zusammen mit dem Marktforschungsinstitut Forsa durchgeführt hat: Sie titelt

mit dem Satz „Vom Halbgott in Weiß zum Dienstleister mit Vertrauen“.

Für das Praxisteam gilt es zunächst, die innere Einstellung bewusst zu reflektieren und sich systematisch mit der Frage auseinanderzusetzen: Wie sehen wir unseren Patienten heute und in Zukunft und welches Verhalten hat dies dem Patienten gegenüber zur Folge? Die innere Einstellung prägt das Verhalten des Menschen und wird durch seine Worte, Umgangsformen und Körpersprache bewusst und unbewusst anderen vermittelt. Um die Patienten

dauerhaft an die Praxis zu binden, muss in Zukunft – neben der qualitativ hochwertigen Zahnbehandlung als Grundvoraussetzung – der Patient mit seinen Wünschen und Vorstellungen stärker miteinbezogen werden.

Mithilfe des Fragebogens auf Seite 29 lässt sich die innere Einstellung zum Patienten überprüfen. Je häufiger Sie „ja“ ankreuzen können, desto stärker setzen Sie den Dienstleistungsgedanken in Ihrer Praxis um und vermeiden damit bereits im Vorfeld, dass ein Patient „schwierig“ wird.

Psychologische Kompetenz: Individuell auf unterschiedliche Persönlichkeitstypen eingehen

Grundvoraussetzung ist, dass der Zahnarzt und seine Mitarbeiter in der Lage sind, eine professionelle Selbsteinschätzung ihres eigenen Persönlichkeitstyps vorzunehmen und dessen Grunddynamiken im Zusammenspiel mit den Persönlichkeitstypen ihrer Patienten erkennen und gezielt steuern können. Ist beispielsweise der Zahnarzt ein dominanter Persönlichkeitstyp, der schnell agiert, gerne bestimmt, was zu tun ist, und das gute Ergebnis im Fokus hat, kann er mit einem gleichfalls dominanten Patienten- und Persönlichkeitstypen schnell in eine problematische Konkurrenzsituation kommen: Der Patient will bestimmen, was zu tun ist, der Zahnarzt aber auch. Ein Konflikt ist vorprogrammiert. Kennt jedoch der Behandler sein eigenes Persönlichkeitsprofil und geht reflektiert und professionell damit um,

dann wird er bei einem dominanten Patienten- und Persönlichkeitstypen besonders darauf achten, dass er dem Patienten im Gespräch mehrere Behandlungsmöglichkeiten aufzeigt und ihm somit das Gefühl vermittelt, dass ausschließlich dieser bestimmt, was gemacht wird. Denn das Grundbedürfnis des dominanten Patienten ist es, dass er auswählen und entscheiden kann.

Teilt man die Persönlichkeitstypen in verschiedene Gruppen ein, so lassen sich daraus unterschiedliche Verhaltensmuster ableiten. Eine weit verbreitete, wissenschaftlich fundierte und in der Praxis leicht anwendbare Einteilung ist das „persolog-Persönlichkeitsprofil“ mit den Persönlichkeitstypen „dominant“, „initiativ“, „stetig“ und „gewissenhaft“.

1. Der dominante Typ

Im Fokus einer dominanten Persönlichkeit steht die Ergebnisorientierung. Dominante Menschen sind Gestalter und fühlen sich herausgefordert, wenn Opposition oder Konkurrenz überwunden werden muss. Sie treffen schnell und entschlossen Entscheidungen und wissen genau, was sie wollen. In der Praxis treten sie sehr bestimmt und selbstbewusst auf und üben schnell Druck aus, wenn etwas nicht nach ihren Wünschen passiert. Häufig stehen sie unter großem Zeitdruck.

Tipps für den Umgang

Bei diesem Patiententypen ist es wichtig, Alternativen und Wahlmöglichkeiten anzubieten. Dies beginnt bei der Auswahl der Terminmöglichkeiten und geht bis zur Vorstellung verschiedener Behandlungsalternativen. Der Patient will aktiv in die Entscheidungsfindung einbezogen werden und am besten das Gefühl vermittelt bekommen, dass er alles selbst entscheiden kann. Im Gespräch sollten die Aussagen klar und prägnant sein und die Quintessenz kurz zusammengefasst werden. Wartezeiten und Terminverzögerungen akzeptiert dieser Persönlichkeitstyp aufgrund seines ständigen Zeitdrucks am wenigsten von allen und wird sehr schnell „schwierig“, wenn er warten muss.

2. Der initiative Typ

Der initiative Persönlichkeitstyp ist spontan, emotional, positiv denkend und sehr extrovertiert. Er ist motiviert, andere zu überzeugen und in Gruppen Aktivitäten zu übernehmen beziehungsweise zu initiieren. Diese Persönlichkeitstypen sind sehr gesprächig, lieben es in Gesellschaft zu sein und kennen durch ihre offene und spontane Art viele Menschen. Sie

Fragen zu Ihrer inneren Einstellung	ja	nein
1. Ich habe die Einstellung, dass jeder Patient individuell ist und jeder von mir unterschiedlich behandelt werden will. Der eine braucht mehr Zuwendung, der andere braucht mehr Freundlichkeit und der Dritte will Zahlen, Daten und Fakten von mir wissen, damit er sich bei uns wohlfühlt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Ich habe es mir zur Aufgabe gemacht, dass ich jeden Patienten freundlich mit einem Lächeln begrüße und verabschiede. Beschwerst sich ein Patient bei mir, bleibe ich sachlich und freundlich und suche gemeinsam mit ihm nach einer Lösung.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Wir haben in unserer Praxis gemeinsam einen „Praxis-Knigge“ entwickelt, der positive Verhaltensweisen im Umgang mit dem Patienten genau beschreibt und an den sich Zahnärzte und Mitarbeiter halten müssen. Ein Beispiel daraus ist, dass wir den Patienten als Ausdruck von Wertschätzung und Interesse häufig mit seinem Namen ansprechen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Ich erkundige mich öfters auch persönlich nach der Zufriedenheit unserer Patienten mit unseren Dienstleistungen. Außerdem führen wir regelmäßig eine umfangreiche Patientenbefragung durch, setzen Anregungen um und informieren die Patienten darüber (z. B. Informationstafel im Wartezimmer, Patientenanschriften etc.).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Wenn ich in die Praxis komme, lege ich ganz bewusst mit dem Wechsel in meine Dienstkleidung meine Rolle als Privatperson ab und wechsele in meine berufliche Rolle als Zahnarzt oder Mitarbeiterin, in der ich mich immer freundlich, lösungsorientiert und sachlich-bestimmt verhalte. Dieses Verhaltensziel habe ich besonders auch für schwierige Situationen und Patiententypen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

begeistern und überzeugen andere schnell mit ihrer Begeisterungsfähigkeit und positiven Ausstrahlung.

Tipps für den Umgang

In der Praxis erkennt man solche Patienten an der Lockerheit und Freundlichkeit im Umgang mit anderen Menschen. Der Zahnarzt sollte im Gespräch vor allem für die Emotionen des Patienten Verständnis zeigen und in Konfliktsituationen beruhigend auf ihn einwirken. Nicht die Fakten, sondern vielmehr die Person mit ihren Gefühlen sollte dabei im Mittelpunkt stehen. Bei der Besprechung verschiedener Behandlungsalternativen sind weniger technische Details von Interesse, als vielmehr positive Erfahrungsberichte anderer Patienten. Um die Sympathien dieses Persönlichkeitstypen zu gewinnen, kann schon ein ausführlicher Small Talk hilfreich sein.

3. Der stetige Typ

Der stetige Typ kommt ruhig und entspannt in die Praxis und vermittelt den Mitarbeitern das Gefühl,

alle Zeit der Welt zu haben. Dementsprechend wirkt er eher defensiv und verhält sich langsam und bedächtig. Im Unterschied zum dominanten und initiativen Persönlichkeitstypen ist der Stetige eher introvertiert und still. Gewinnt man ihn aber für sich – was meist dauert –, so zeichnet er sich durch Ehrlichkeit, Loyalität und hohe Kooperationsbereitschaft aus. Stetige Patienten sind dann die treuesten in der Praxis.

Tipps für den Umgang

Langsam, langsam – das ist die Devise für den stetigen Patiententypen. Beim Erklären von Behandlungsalternativen ist zu beachten, dass er gerne „den Weg dahin“ wissen will und nicht so sehr das Endergebnis – wie beispielsweise der dominante Typ. Der Lösungsvorschlag muss daher klar und Schritt für Schritt geschildert werden, um ihm ausreichend Zeit für seine Überlegungen zu geben. Er ist kein Freund schneller Entschlüsse.

4. Der gewissenhafte Typ

Gewissenhafte Persönlichkeitstypen sind diplomatisch, wägen Pro und Contra genau ab und achten auf Präzision und Genauigkeit. Ordnungsliebe und Perfektionismus sind in dieser Gruppe stark ausgeprägt. Daher sind gewissenhafte Menschen häufig auch kritische Patienten, die sich im Vorfeld genauestens informieren, intensiv nachfragen und auf eine lückenlose, detaillierte Begründung und Ausführung Wert legen. Sie sind auch typischerweise die Patienten, die mit einer Checkliste vor dem Zahnarzt sitzen und diese am liebsten Punkt für Punkt mit ihm durchgehen würden.

Tipps für den Umgang

Als Zahnarzt sollte man es vermeiden, sich auf eine Faktendiskussion mit einem gewissenhaften Persönlichkeitstypen einzulassen, da er dazu neigt, rechthaberisch zu sein. Das Untermauern von Behandlungsalternativen mit wissenschaftlichen Zahlen, Daten und Fakten wirkt bei ihm Wunder. Auch die Wertschätzung seiner akribischen und ausführlichen Recherchen zum Befund öffnet ihn emotional für weitere Aspekte im Zahnarzt-Patienten-Gespräch. Sachlichkeit bei der Vorstellung von Lösungsmöglichkeiten und das Erklären von Vor- und Nachteilen sollten daher bei der Gesprächsführung im Vordergrund stehen.

Zusammenfassend wird deutlich, dass jeder Patienten- und Persönlichkeitstyp sein eigenes „Behand-

lungsrezept“ braucht, damit er nicht „schwierig“ wird. Das Befriedigen emotionaler Grundbedürfnisse und nicht das Bewerten beziehungsweise subjektive Einteilen in „sympathisch“ oder „unsympathisch“ ist der Schlüssel zum Erfolg. Diese Bewertung erschwert nur das professionelle Vorgehen, das geprägt sein sollte von der Analyse: Welchen Persönlichkeitstypen habe ich vor mir und was braucht er für sein emotionales Wohlbefinden?

Kommunikative Kompetenz:

Emotional geht vor fachlich

Eine erfolgreiche Kommunikation mit dem Patienten ist nur möglich, wenn der Zahnarzt auf Augenhöhe mit ihm ist. Dabei erfolgt die Kommunikation immer sowohl auf fachlicher als auch auf emotionaler Ebene, wobei die emotionale Ebene weitaus wichtiger als die fachliche ist. Die Kenntnis der Persönlichkeitstypen spielt ebenfalls eine bedeutende Rolle. Der dominante Typ liebt es kurz und knapp, der initiative Typ mag es gerne ausführlich und bildreich in der Sprache, der stetige Typ bevorzugt eine ruhige und herzliche Kommunikation und der gewissenhafte Typ interessiert sich hauptsächlich für Zahlen, Daten und Fakten. Das gezielte Eingehen auf den jeweiligen Kommunikationstypen erleichtert das Patientengespräch, führt zu schnelleren Entscheidungen und einem reibungslosen Ablauf mit dem Patienten. So kann das „Schwierigwerden“ von Patienten frühzeitig verhindert werden.

Noch eine gute Nachricht zum Schluss: Solange der Patient mit seinem Anliegen auf Sie zukommt und mit Ihnen über seine Wünsche spricht – selbst in einer emotional aufgebracht Art und Weise –, gibt es für Sie und das Praxisteam die Möglichkeit, gemeinsam mit ihm eine tragbare Lösung zu entwickeln und ihn dadurch an die Praxis zu binden.

Christine Rieder
Starnberg

Workshop bei der eazf

In der Kursreihe „Praxismanagement“ bietet die eazf einen Workshop mit Christine Rieder zu diesem Thema an. Der Kurs findet am 30. Juni in München statt.

Nähere Informationen und Anmeldung:

eazf

Fallstraße 34, 81369 München

Telefon: 089 72480-450

Fax: 089 72480-188

E-Mail: info@eazf.de

Internet: www.eazf.de

