

DER SPEZIELLE PATIENT

Wenn das Problem nicht nur der Zahn, sondern der Patient ist, dann brauchen Sie bewährte Methoden, um souverän und professionell durch das Gespräch zu führen.

Sie kennen sie: Patienten, die besonders anspruchsvoll, redselig oder ängstlich sind, scheinbar alles besser wissen oder schon am Empfang gern einmal laut werden. Bleiben Sie selbst innerlich gelassen, wenn Sie einen speziellen Patienten haben. Stress-Hormone verursachen zerebrale Mechanismen, die rationales Denken stark erschweren und Prozesse der Logik und Argumentation hemmen. Nehmen Sie Beschwerden und schwierige Situationen daher ernst, aber nie persönlich. Tief durchatmen oder innerlich bis fünf zählen ist hilfreich, denn mit einer kurzen Pause zwischen Reiz und Reaktion verhindern Sie die natürliche Stressreaktion. Vielleicht stellen Sie sich auch ein inneres Stoppschild oder eine innere Firewall vor – zwei Visualisierungen aus dem Mentalcoaching, die jeglichen persönlichen Angriff abfangen. Dann können Sie sich auf den Inhalt des Gesagten konzentrieren.

Gesprächsablauf

Ist ein Patient verärgert, eignen sich im Gespräch Formulierungen der vorläufigen Zustimmung, wie „Ich verstehe, dass Sie darüber verärgert sind“ oder „Das kann ich absolut nachvollziehen“. Der Gesprächsablauf bei einer Beschwerdesituation kann folgendermaßen aussehen:

1. Nehmen Sie die Beschwerde zunächst an und danken dem Patienten ggf. für den Hinweis auf das Problem oder die Möglichkeit, den Grund der Beschwerde persönlich zu besprechen.
2. Bleiben Sie ruhig und signalisieren Sie, dass Sie die Verärgerung verstehen und seine Gefühle ernst nehmen.
3. Setzen Sie insbesondere bei vehement vorgetragene Beschwerden offene Fragen ein, um die Gesprächssteuerung zu übernehmen und von der emotionalen auf die sachliche Ebene zu wechseln („Was kann ich konkret für Sie tun?“).

4. Entschuldigen Sie sich, wenn die geschilderten negativen Aspekte der Wahrheit entsprechen (ohne verteidigend zu argumentieren).
5. Bieten Sie eine einfache, kurze Erklärung, warum die kritisierten Aspekte bestehen oder bestanden (sofern möglich).
6. Versichern Sie dem Patienten ggf., dass alle Schritte unternommen werden, um das Problem zu beheben. Sagen Sie dabei jedoch nur zu, was wirklich eingehalten werden kann.
7. Insbesondere das Ende eines Gespräches bleibt dem Patienten in Erinnerung. Schließen Sie das Gespräch daher positiv ab und bieten ggf. eine Information über die Lösung des Problems an (sofern nicht sofort realisierbar).
8. Halten Sie das Gesprächsergebnis nach, beispielsweise durch einen Anruf nach Klärung des Sachverhalts, auch wenn dies ursprünglich nicht vereinbart wurde. Die positive Überraschung sorgt für eine Stärkung der Patientenbindung und fördert die weitere Kommunikation.

Setzen Sie gleichzeitig auf eine positive non-verbale Kommunikation mit einer freundlich-offenen und gleichzeitig selbstsicheren Körperhaltung und Mimik (auch mit Maske ist ein Lächeln an den Augen erkennbar) und halten Sie einen angemessenen Blickkontakt. In eskalierenden Situationen helfen kurze Gesprächspausen: Das Gesagte klingt nach und der Gesprächspartner kann unhöfliche oder unangemessene Aussagen für sich reflektieren, ohne dass Sie das direkt ansprechen müssen. Fragen und Zwischenzusammenfassungen des Gesagten sind hilfreiche rhetorische Werkzeuge, um zu einer Einigung zu kommen. Auch positive Formulierungen helfen: „Das sende ich Ihnen gleich morgen früh zu“ klingt vollkommen anders als „Das geht heute aber nicht mehr raus“.

Umgang mit speziellen Patienten	
Angstpatienten (siehe auch S3-Leitlinie zur Zahnbehandlungsangst der DGMZK)	<ul style="list-style-type: none"> • Im Vorfeld abstimmen, was helfen kann (gute Erklärungen oder besser Ruhe während der Behandlung, Gefühl der Selbstkontrolle z.B. durch abgestimmte Handzeichen, Musik hören). • Entspannte Atmosphäre schaffen. • Auf non-verbale Anzeichen erhöhter Angst achten (schnelle Atmung, stark verkrampfte Haltung), Pause anbieten.
Vielredner	<ul style="list-style-type: none"> • Gespräch in den ersten Minuten laufen lassen. • Höflich unterbrechen, indem Sie den Patienten mit seinem Namen ansprechen und bisher Gesagtes zusammenfassen. • Ggf. freundlich auf begrenzte Zeit hinweisen. • Mit geschlossenen Fragen (Ja/Nein-Fragen oder Alternativfragen) die Gesprächslenkung übernehmen.
Nichtredner	<ul style="list-style-type: none"> • Offene Fragen stellen, um zu erfahren, ob alles verstanden wurde und wie der Patient zu den Ausführungen steht. • Antwortmöglichkeiten vorgeben: „Ist der Schmerz eher dumpf, stechend oder brennend?“ • Gezielt Pausen einlegen, damit der Patient Zeit zum Reflektieren hat und seine Fragen formulieren kann. • Direkt nachhaken: „Nun würde ich gern wissen, wie Sie darüber denken.“
(Internet-)Experten	<ul style="list-style-type: none"> • Diplomatie und Akzeptanz sorgen für eine positive Gesprächsatmosphäre. • Fragen Sie ggf., wo der Patient diese Information erhalten hat. • Korrigieren Sie fachlich falsche Behauptungen nach Möglichkeit mit einer Portion Toleranz: „Das ist grundsätzlich richtig. In Ihrem Fall haben wie die Besonderheit, dass...“ oder „Ich verstehe Ihre Meinung. Meine Empfehlung ist aus folgenden Gründen jedoch...“
Choleriker	<ul style="list-style-type: none"> • Lassen Sie sich nicht provozieren und bewahren Sie eine offene, zugewandte Körperhaltung. • Gehen Sie nach Möglichkeit in einen anderen/ ruhigen Raum, wenn das Gespräch am Empfang stattfindet. • Werden Sie bei Drohungen deutlich: „Herr Schulz, so kommen wir nicht weiter. Ich möchte die Angelegenheit gern klären, aber lassen Sie uns zunächst festlegen, wie wir miteinander reden.“ • Vereinbaren Sie ggf. eine Patienteneinverständniserklärung, bevor Sie die Behandlung beginnen, um Regressansprüchen vorzubeugen.
Schwerhörige / fremdsprachige Patienten	<ul style="list-style-type: none"> • Vor allem für Frauen gilt: Sprechen Sie nicht sehr viel lauter, sondern akzentuierter und nach Möglichkeit in einer etwas tieferen Stimmlage. Hohe Stimmen sind für schwerhörige Patienten oft schwieriger zu verstehen. • Gehen Sie sicher, dass alles verstanden wurde, indem Sie sich die wichtigsten Punkte rückbestätigen lassen.

Zudem bieten Verhaltens- oder Persönlichkeits-Modelle eine schnelle Hilfestellung, um die Patientenkommunikation nachhaltig zu verbessern. Eines der weltweit am häufigsten genutzten ist das DISG-Modell. Es beschreibt vier grundlegende Verhaltensdimensionen und die daraus resultierenden Verhaltensstile als dominant, initiativ, stetig und gewissenhaft. Jeder Mensch weist sie in unterschiedlicher Ausprägung auf, in Stresssituationen zeigen Personen oftmals eine Verstärkung ihres bevorzugten Verhaltensstils. Sie können den unterschiedlichen Patienten bedarfsgerecht begegnen, sofern Sie sie sicher zuordnen können:

Dominante Patienten sind willensstark, ergebnisorientiert, bestimmt und bestimmend, energisch und meist sehr direkt. Diesen Patienten begegnen Sie am besten mit kurzen und klaren Erklärungen oder Empfehlungen, die sich direkt auf die Lösung ihres Problems beziehen. Es ist für dominante Patienten sehr wichtig, mit kompetentem Fachpersonal zu sprechen und selbst Entscheidungen zu treffen. Bieten Sie, wie Sie es gewohnt sind, die möglichen alternativen Behandlungsvorschläge sehr deutlich an, damit der Patient die Entscheidungshoheit behält.

Initiative Patienten sind sehr kommunikativ, meist extrovertiert, leicht zu begeistern, optimistisch und lebhaft. Diese Patienten kommen in der Regel freundlich und aktiv auf Sie zu, lassen sich gern auf Innovationen und neue Behandlungsansätze ein (auch wenn diese kostenintensiver sind). Achten Sie darauf, dass Sie diesen Patienten auch in schwierigen Fällen viel Wertschätzung vermitteln – damit erreichen Sie eine schnellere Beruhigung der Situation.

Stetige Patienten sind in erster Linie sicherheitsorientiert, ausgeglichen, entgegenkommend, geduldig, taktvoll und bescheiden. Sie sind zu Beginn eher zurückhaltend und besonders empfänglich für eine freundliche persönliche Ansprache. Diese Patienten sind sehr sicherheitsbewusst und bevorzugen bewährte Behandlungen. Für stetige Patienten sollten Sie sich nach Möglichkeit viel Zeit nehmen, geduldig auf ihre Anliegen eingehen und die geplante Behandlung Schritt für Schritt erklären.

Gewissenhafte Patienten sind rational und analytisch, präzise, detailorientiert und systematisch. Sie bevorzugen eine sachliche Gesprächsatmosphäre, erwarten hohe Fachexpertise und möchten alle relevanten Fakten sowie einen nachweisbaren Nutzen der empfohlenen Produkte erfahren. Wirksamkeit, Qualität und Sicherheit sind gewissenhaften Patienten sehr wichtig. Hier kommt es darauf an, Fragen präzise und kompetent zu beantworten

PRAXISFÜHRUNG

und ggf. informative Unterlagen bereit zu stellen. Vermeiden Sie in kritischen Situationen unbedingt, „um den Brei herum zu reden“.

Drei Erfolgsregeln

Patienten definieren die Qualität einer Praxis anhand der Eindrücke, die sie selbst beurteilen können. Das sind in der Regel nicht die Qualität der zahnärztlichen oder zahntechnischen Arbeit, sondern Aspekte wie eine einladende Praxisgestaltung, saubere Räumlichkeiten, gute Organisation und vor allem ein höflicher und freundlicher Umgang mit den Patienten sowie im Team.

Die Sprachpsychologie zeigt, dass wir andere durch Wörter subtil beeinflussen können, negativ wie positiv. Nutzen Sie daher **positive Formulierungen**:

Statt:	Besser:
Das wird heute aber nichts mehr.	Gleich morgen früh...
Das kann überhaupt nicht sein.	Das überrascht mich jetzt.
Ich bin da nicht zuständig.	Ich gebe das direkt an meine Kollegin Frau Müller weiter.
Dr. Meier hat gerade keine Zeit.	Frau Dr. Meier ist gerade in einer Behandlung. Passt Ihnen ein Rückruf um 15:00 Uhr?
Das habe ich nicht gesagt!	Gemeint habe ich...
Sie müssen...	Ich empfehle Ihnen...

Geben Sie ihren Patienten durch eine hohe **Serviceorientierung** das Gefühl, immer in ihrem Sinne zu handeln (was Sie ja ohnehin tun). Nutzen Sie dafür Formulierungen wie „Der schnellste Weg, um Ihnen zu helfen ist...“, „Am wenigsten Aufwand haben Sie, wenn wir...“ oder „Am besten gehen wir so vor: ... Dann sind Sie langfristig gut und sicher versorgt und haben eine ästhetische Lösung, an der Sie lange Freude haben werden“.

Auch eine **gute Vorbereitung** auf den Tag kann den Umgang mit schwierigen Patienten erleichtern. Immer mehr Praxen führen beispielsweise kurze morgendliche Besprechungen von 3-5 Minuten ein. Das Team tauscht sich zum bevorstehenden Arbeitstag und Besonderheiten aus, so dass jeder vorab genau weiß, was zu tun ist. Struktur bekommt eine solche kurze Besprechung u. a. durch folgende Fragen:

- Was war gestern los (und was ist ggf. gestern nicht so gut gelaufen)?
- Was machen wir künftig besser?

• Was steht heute an?

Schwierige Situationen können ohne großen Aufwand aufgegriffen und der Umgang damit gemeinsam immer weiter verbessert werden.





Autorin
Birgit Stülten
Stülten Consulting
Scharnhorststr. 3
24105 Kiel



Knips Mich!
Autoren-Biografie
auf dizapra.de

