

Persönlichkeitsstrukturen in der Zahnarztpraxis

| Lea Höfel

Die Klassifikation von Menschen in bestimmte Persönlichkeitskategorien hilft, eine Person durch die Erfassung seiner Charaktermerkmale verstehbar zu machen. Der Vergleich mit anderen Menschen wird erleichtert und der Umgang mit ihnen kann an die beobachteten Eigenschaften angepasst werden. Natürlich sollte eine solche Einteilung niemals starr sein, sondern offen für neue Eindrücke und Veränderungen.

Gerade für den Zahnarzt ist es wichtig, die primären Persönlichkeitseigenschaften seiner Patienten zu erkennen. Nur so kann er im gegebenen – verhältnismäßig geringen – Zeitrahmen richtig auf seine Klientel eingehen.

Persönlichkeit

Fritz Riemann hat die Persönlichkeit der Menschen in vier Grundstrebungen eingeteilt. Demnach gibt es die Dimensionen Nähe–Distanz und Dauer–Wechsel. Nähemenschen sorgen sich um ihr Gegenüber und möchten sich gerne in ihre Mitmenschen einfühlen. Sie arbeiten mit Vergnügen im Team, sind Vermittler und bereiten anderen oft eine Freude. Schon an der Rezeption fragen sie die Sprechstundenhilfe nach ihrem Wohlbefinden und

fangen eventuell mit anderen Patienten im Wartezimmer gleich ein Gespräch an. Bei Gesprächen zum Behandlungsplan kann es schon einmal vorkommen, dass sie keinen klaren Standpunkt vertreten, da sie im Allgemeinen eher konfliktscheu sind und sehr von der Meinung anderer abhängen.

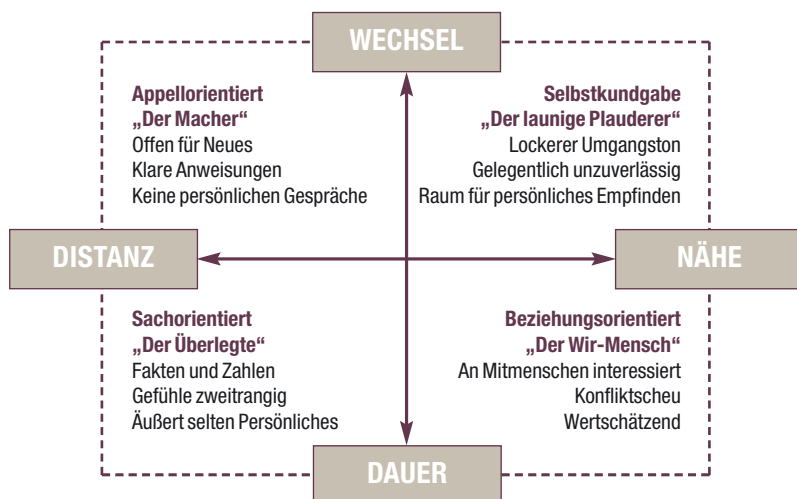
Der Distanzmensch ist ein Analytiker und wird genau wissen, was er möchte. Er ist nicht unbedingt unfreundlich anderen gegenüber, aber man merkt ihm an, dass er seine Ruhe haben möchte. An Gesprächen mit dem Personal ist er nicht wirklich interessiert, er grüßt freundlich und möchte dann mit seiner Zeitschrift im Warteraum alleine gelassen werden. Den Small Talk des engagierten Zahnarztes boykottiert er vielleicht und möchte sofort mit der Behandlung anfangen.

Der Dauermensch ist sehr ordentlich, strukturiert und wenig begeistert von Änderungen in seinem realistischen Tages- oder Lebensplan. Er wird immer pünktlich zu seinem Zahnarzttermin erscheinen, eine womöglich sinnvolle Änderung eines bisherigen Behandlungsplans wird ihm jedoch gar nicht gefallen. Der Wechselmensch dagegen ist ein Entdecker und ständig für Überraschungen gut. Alles Neue begeistert ihn, sodass er schnell unzuverlässig und unpünktlich sein kann, da ihm etwas Spannenderes als der Besuch beim Zahnarzt dazwischengekommen ist. Im daraus resultierenden Riemann-Kreuz finden sich dann verschiedene Persönlichkeitsstrukturen wieder, die natürlich nicht rigide sind, sondern lediglich eine Grundtendenz anzeigen. Die Quadranten sind Nähe–Dauer, Dauer–Distanz, Distanz–Wechsel und Wechsel–Nähe.

Was nutzt nun dem Zahnarzt das Wissen, in welchem Persönlichkeitsprofil seine Patienten ihren Schwerpunkt haben? Umgangsweise und Kommunikationsstruktur unterscheiden sich je nach Typ. Will der Zahnarzt in kurzem Zeitraum Vertrauen und Übereinstimmungen erreichen, so ist es nötig, in der Sprache des Patienten zu reden und ihm nicht die eigene Persönlichkeit und Kommunikationsvorliebe „überzustülpen“.

Kommunikation und Verhalten

Nach Schulz von Thun bestehen jede Mitteilung und jedes Gespräch aus vier Aspekten: Appell, Selbstkundgabe, Sach- und Beziehungsinformationen. Je nach Persönlichkeitstyp liegt der Schwerpunkt der eigenen bevorzugten Kommunikation auf einem der Aspekte.



Schema des Kommunikationsverhaltens im Riemann-Kreuz (modifiziert nach „Soft Skills“ von Peters-Kühlinger, G. & John, F., Haufe Verlag, 2007).