

Überzeugungskraft und Rollenverständnis des Zahnarztes

| Lea Höfel



Für den Zahnarzt wird es immer wichtiger, seinen Patienten neue Methoden und Möglichkeiten in der Behandlung zu vermitteln. Die Zeiten, in denen – übertrieben ausgedrückt – für jedes Problem die Amalgamfüllung als Lösung angeboten wurde, sind lange vorbei. Von Veneers hat die Allgemeinbevölkerung zum Beispiel bisher wenig gehört und der Gedanke an ein sinnvolles Implantat lässt den einen oder anderen bloss auf dem Behandlungsstuhl zusammensacken.

Hier ist es wichtig, den Patienten von neuen und teilweise kostspieligen Methoden zu überzeugen, indem die Vorteile gegenüber veralteten Techniken verdeutlicht werden. Abgesehen vom fachlichen Wissen, über das Sie sicherlich stärker verfügen als ich, hängt der Erfolg Ihres Verhandlungsgeschicks überwiegend vom „Wie“ der Informationsvermittlung ab. Auch in Diskussionen mit Mitarbeitern im Praxisteam ist es durchaus hilfreich, die Fähigkeit zu besitzen, sich durchzusetzen und dabei seinen Gesprächspartner überzeugend mitzunehmen.

Ehrliches Überzeugen

Der Begriff „Überzeugen“ wird häufig mit „Überreden“ und „übers Ohr hauen“ assoziiert. Allerdings hat jedes Gespräch, jede Gestik und jeder Gedankenaustausch im Grunde genommen einen manipulativen Charakter, da man bei dem Gegenüber etwas erreichen möchte. Man möchte vielleicht, dass der andere antwortet, dass er von seinem Standpunkt abrückt, dass er einen bemitleidet oder lediglich, dass er einem zuhört. Zu wissen, wie man auf den Gesprächspartner wirkt und was man genau möchte, hilft daher in erster Linie, dem Gespräch eine sinnvolle, zielorientierte Richtung

zu geben anstatt in Missverständnissen zu waten. Vorausgesetzt natürlich, man steuert den Verlauf nicht nur im eigenen Interesse, sondern berücksichtigt – in Ihrem Falle – auch die Wünsche der Patienten oder Mitarbeiter.

Eigenes Rollenverständnis

Um zu überzeugen, müssen Sie sich im ersten Schritt Ihrer Rolle bewusst werden. Gegenüber dem Patienten sind Sie zwar der Zahnarzt, aber je nach Situation sind Sie in einem anderen Arzt-Patienten-Gefüge.

Im „Aktiv/Passiv“-Modell müssen Sie sich über Ihre Überzeugungskraft nicht allzu viele Gedanken machen. In Situationen, in denen gehandelt werden muss, wie zum Beispiel bei einer Ohnmacht oder wenn eine starke Blutung gestoppt werden muss, hat der Patient nicht viel zu sagen.

In dem Modell „Führung/Mitwirkung“ jedoch, wenn es um normale Behandlungen geht, möchte der Patient schon verstärkt informiert werden und mitreden. Ziel soll es sein, dass er gehorsam mitwirkt, also den Mund geöffnet hält



Arzt-Patienten-Modelle und zwischenmenschliche Professionalität.