

Persönlichkeit und Kommunikation in der Zahnarztpraxis

Autorin_Dr. Lea Höfel



_In jeder Zahnarztpraxis kommt es tagtäglich zum Aufeinandertreffen unterschiedlicher Persönlichkeiten, Wunschvorstellungen, Befindlichkeiten und Erfahrungen. Das Ziel, konstruktiv miteinander zu kommunizieren und dabei zu aller Zufriedenheit das bestmögliche Behandlungsergebnis umzusetzen, ist nicht immer leicht zu erreichen. Vorlesungen über Menschenkenntnis, Kommunikation und Marketing sind im Studium nicht vorgesehen, sodass sich jeder nach eigenem Interesse selbstständig weiterbilden muss. Es gibt unendliche Möglichkeiten, sich Kenntnisse über die Psychologie der Persönlichkeit und Feinheiten der Kommunikation anzueignen. Viele der Modelle sind jedoch unübersichtlich, wenig praxisnah oder schlichtweg schwer aus der Vielzahl an Angeboten herauszufiltern. In der aktuellen Reihe der cosmetic dentistry soll ein Ansatz vorgestellt werden, der sowohl persönlichkeitsbezogene Beobachtungen über Motivation und Informationsverarbeitung der Patienten einbezieht als auch sprachliche Anwendungsbeispiele vermittelt, wie mit diesen Menschen bestmöglich kommuniziert werden kann. Wie so häufig bei Themen der Psychologie ist es auch hier ratsam, zuerst die eigene Persönlichkeit zu erkennen und im nächsten Schritt die des Gegenübers. Meistens haben wir mit Menschen, die uns ähnlich sind, weniger Probleme als mit Menschen, die anders sind als wir selbst. Dann ist es tendenziell eher die Aufgabe des Zahnarztes, sich der Persönlichkeit des Patienten anzupassen und nicht umgekehrt.

_Metaprogramme der Persönlichkeit

Zum besseren Verständnis der eigenen und fremden Verhaltensweisen hat sich ein Einblick in

die Metaprogramme bewährt. Metaprogramme steuern unsere Wahrnehmung, unsere Motivation, unsere Informationsverarbeitung und unsere Entscheidungsfindung. Sie zeichnen die Psyche eines Menschen aus, da sie unbewusst eine Reihe von Prozessen beeinflussen und steuern. Es sind sozusagen die „inneren Programme“, nach denen jeder Mensch individuell funktioniert. Im Gegensatz zu Werten und Überzeugungen unterscheiden sie nicht nach gut oder schlecht, richtig oder falsch, sondern sind einfach nur der persönliche Steuerungsmechanismus. Einen Überblick über die wichtigsten Metaprogramme zu erhalten, hilft uns dabei, komplexes Verhalten von Menschen übersichtlich zu reduzieren, zu strukturieren, zu verstehen und adäquat darauf zu reagieren.

_Motivation

Jeder Mensch hat seine eigene Struktur, wie er sich motivieren lässt. Meidet er lieber Risiken oder liebt er große Ziele? Verlässt er sich dazu auf die Meinung anderer oder handelt er aus eigener Überzeugung heraus? Startet er von selbst durch oder braucht er den Anstoß von außen? Geht es ihm dabei um das große Ganze oder braucht er zur Sicherheit alle Einzelschritte detailliert gelistet? Und was bietet ihm mehr Freude: Das ewig Gleiche oder die Abwechslung?

_Informationsverarbeitung

Doch nicht nur die Motivation ist von Bedeutung in der Zahnarztpraxis. Mindestens ebenso wichtig ist es, zu erkennen, wie der Patient Informationen bestmöglich versteht. Braucht er Details oder nicht? Hinterfragt er prinzipiell erst einmal alles

oder stimmt er bereitwillig zu? Sollte die Information den Kopf oder den Bauch erreichen? Ist er menschen- oder aufgabenorientiert? Und gehört er dabei zu der Gattung Viel- oder Wenigredner?

Kommunikation

Die Kenntnis über die Metaprogramme von einem selbst und anderen ist die Basis für eine gute Kommunikation. Die eigenen Metaprogramme zu erkunden, führt oft zu interessanten Aha-Momenten. Auf einmal wird einem bewusst, welchen Mustern man selbst folgt. Die Muster der anderen zu erkennen, ist da meist leichter. Erst, wenn ich weiß, ob mein Gegenüber beispielsweise Details braucht, kann ich entscheiden, wie ich ihm die Behandlungsschritte näherbringe. Sobald ich erkenne, dass der Patient nichts Böses im Sinn hat, wenn er alles hinterfragt, kann ich möglicherweise geduldig auf all seine Einwände eingehen. Erkenne ich, dass mein Patient dazu tendiert, Veränderungen skeptisch gegenüberzustehen, verzichte ich auf eine blumige Beschreibung der dentalen Typveränderung, sondern hebe die Ähnlichkeiten zum vorherigen Aussehen hervor. Das Gespräch verläuft professionell und ohne überflüssige Informationen.

Ausblick

In dieser Reihe der cosmetic dentistry soll auf Persönlichkeits- und Kommunikationsaspekte eingegangen werden, die im zahnärztlichen Setting von Bedeutung sind. Wie schön wäre es, in einem sehr kurzen Zeitrahmen ein Gespür dafür zu entwickeln, was den Patienten motiviert und wie ich ihm auf einfachem Weg Informationen vermitteln kann.

Stellen Sie sich einmal kurz vor, dass ein Patient im Beratungsgespräch als erstes die Frage stellt „Was sollte ich Ihrer Meinung nach tun?“, um dann dazu überzugehen, Ihnen zu berichten, was er auf keinen Fall noch einmal während einer Behandlung erleben möchte. Als nächstes möchte er Schritt für Schritt erläutert bekommen, wie die einzelnen Behandlungsschritte zeitlich und in der Abfolge ausgeführt werden. Gegen Ende verabschiedet er sich mit den Worten, dass er dies jetzt alles noch einmal mit seiner Frau besprechen müsse.

Nach den nächsten beiden Ausgaben der cosmetic dentistry wissen Sie ohne große Überlegung, dass es sich um einen external orientierten Menschen handelt, der lieber Probleme vermeidet, als Ziele anzuvisieren. Um Informationen langfristig zu behalten, bevorzugt er die genaue Behandlungsprozedur in Form einer Checkliste. Nach der letzten Ausgabe der Reihe „Persönlichkeit und Kommunikation in der Zahnarztpraxis“ fällt es Ihnen zudem

leicht, den Patienten nach dem Wohlbefinden der Familienmitglieder zu befragen, die Risiken kommunikativ zu minimieren und die Behandlung häppchenweise darzubieten.

Der Umgang mit einfachen und schwierigen Patienten wird dadurch weniger zu einem Stressfaktor, sondern mehr zu einem interessanten Beobachtungsfeld. Es wird immer leichter, die eigenen Denkfallen und Reaktionsmuster herauszufiltern und zielgerichtet anzupassen. Situationen, die früher vielleicht immer wieder zu Frust und Ärger geführt haben, entpuppen sich als festgefahrene Reiz-Reaktionsmuster, die ab jetzt auf neuen Wegen gelöst werden. Bei all diesen Überlegungen hat es sich als hilfreich erwiesen, sich selbst und andere wohlwollend und mit Humor zu betrachten. Spätestens dann steht der entspannten Persönlichkeitsanalyse und der reflektierten Kommunikation nichts mehr im Wege.

Autorin

cosmetic
dentistry



Dr. Lea Höfel

Diplom-Psychologin,
Buchautorin „Zahnarzt-
angst? Wege zum
entspannten Zahnarzt-
besuch“. Internationale
Veröffentlichungen
und Tagungsbeiträge
zu den Themen „Kognitive

Grundlagen der Ästhetik“ und „Psychologie in der Zahnmedizin“.

Zusätzliche Ausbildungen:

NLP-Master & -Coach, Entspannungstrainerin,
Journalistin, Reittherapeutin

Kontakt

Dr. Lea Höfel

Tel.: 08821 9069021

hoefel@psychologie-zahnheilkunde.de

www.weiterbildung-zahnheilkunde.de

Infos zum Autor

