



# Persönlichkeit und Kommunikation in der Zahnarztpraxis

## Teil IV: Anwendungsbeispiele

**Autorin**\_Dr. Lea Höfel

**\_Ein besseres Verständnis** für die Persönlichkeit und Kommunikationsstrukturen der Patienten hilft dem gesamten Praxisteam, auf entspanntem und zielorientiertem Weg mit der oft angespannten oder planlosen Klientel zu arbeiten. In den letzten Ausgaben der *cosmetic dentistry* wurden persönlichkeitsbildende Strukturen erläutert, die den Menschen dazu veranlassen, auf die ihm individuelle Art und Weise die Welt wahrzunehmen und zu handeln (*cosmetic dentistry*, 2013, Ausgabe 1, 2 und 3). Diese Metaprogramme steuern unsere Informationsverarbeitung, Motivation, Entscheidungsfindung und vieles mehr. Es wird dabei kein Unterschied gemacht zwischen richtigen und falschen Strukturen. Jedes

Metaprogramm hat seine Berechtigung und formt die Einzigartigkeit einer Person. Üblicherweise fällt es leichter, mit Menschen zu kommunizieren, die ähnlich strukturiert sind wie man selbst. Bei andersartig denkenden und handelnden Personen ist es hilfreich, deren Vorgehen zumindest logisch zu verstehen und adäquat darauf reagieren zu können. Dies erleichtert es, für ein gutes Gesprächsklima zu sorgen, indem sich der Patient verstanden fühlt – Praxisteam und Patient sind dann auf einer Wellenlänge. Es geht also in erster Linie darum, zu Beginn ein gemeinschaftliches Miteinander zu schaffen. Ist die Grundlage für ein Vertrauensverhältnis erst einmal vorhanden, kann der Patient besser gelenkt wer-

den. Doch zuerst sollte die Basis stimmen – und dies erreicht man schneller, indem man sich dem Patienten anpasst. Es gilt zu beachten, was der Patient möchte: in seiner Persönlichkeit wahrgenommen werden. Zusätzlich gilt es zu vermitteln, wie der Patient sich verhalten sollte, auch wenn es seiner Struktur widerspricht. Diese Gratwanderung soll in den vorgeschlagenen Satzbausteinen aufgezeigt werden. In dieser Ausgabe der cosmetic dentistry werden einige Anwendungsbeispiele für die unterschiedlichen Metaprogramme vorgestellt, welche in der Zahnarztpraxis von Nutzen sein können. Für eine detaillierte Erläuterung der jeweiligen Programme bitte ich, die vorangegangenen Artikel der Reihe „Persönlichkeit und Kommunikation in der Zahnarztpraxis“ zu lesen, welche auch online unter [www.zwp-online.info](http://www.zwp-online.info) eingesehen werden können.

### **Weg von**

Der Vermeider von Problemen wird alles aufzählen können, was er nicht möchte. Er weiß, welche Behandlungsschritte er nicht mag; er ist sich sicher, wie er nicht aussehen will; er kennt alle Komplikationen, die auftreten könnten. Er möchte mit seinen Sorgen wahrgenommen werden und sollte etwas von ihnen wegelenkt werden.

- \_ Was möchten Sie vermeiden?
- \_ Wir finden Lösungen für das Problem.
- \_ Wir finden heraus, was Ihnen bisher nicht gefallen hat.
- \_ Wir vermeiden unnötige Schmerzen und planen eine schnelle Behandlung.
- \_ Ihre Sorgen werden Sie los und können das Resultat genießen.
- \_ Das werden wir gemeinsam regeln.

### **Hin zu**

Der zielorientierte Patient hat ein großes Bild davon, wo es hingehen soll. Risiken spielen bei ihm so gut wie gar keine Rolle, Hindernisse scheint es nicht zu geben. Er möchte in seinen Visionen unterstützt werden und sollte auch auf die einzelnen Schritte zum Ziel achten.

- \_ Was möchten Sie erreichen?
- \_ Folgendes können wir Ihnen ermöglichen.
- \_ Die Vorteile dieser Behandlung sind ...
- \_ Wie genau soll das Endergebnis Ihrer Meinung nach aussehen? Die Schritte dorthin sind ...
- \_ Das bekommen wir hin, sobald Sie Folgendes beachten.

### **External**

Der external orientierte Patient braucht Feedback, um sich für etwas zu entscheiden. Die Meinung anderer Menschen gibt ihm Halt. Er möchte angeleitet

und unterstützt werden und sollte in die Entscheidungsfindung einbezogen werden.

- \_ Was sagen andere zu Ihrer Entscheidung?
- \_ Ihre Frau wird die Veränderung sofort bemerken.
- \_ Mit Ihrem neuen Lächeln werden Sie andere begeistern können. Denken Sie, es gefällt Ihnen auch selbst?
- \_ Experten antworten auf diese Frage ... Doch Sie sind Experte für sich selbst, was sagen Sie?
- \_ Die Testergebnisse sind überzeugend, was ist Ihre Überzeugung?

### **Internal**

Der interne Patient sammelt Informationen, um sie dann für sich noch einmal zu bewerten und zu ordnen. Er entscheidet selbst und ist nicht begeistert, zu etwas gedrängt zu werden. Er möchte zur eigenen Entscheidungsfindung kommen und sollte dabei die Meinung des Zahnarztes einbeziehen.

- \_ Es liegt vollkommen bei Ihnen, darüber zu entscheiden.
- \_ Nehmen Sie sich Zeit, um zu einem Ergebnis zu kommen.
- \_ Hier gibt es Informationen, die Ihnen möglicherweise bei Ihrer Entscheidungsfindung behilflich sein können.
- \_ Was denken Sie darüber? Konnte ich Ihnen bei der Entscheidung helfen?
- \_ Testen Sie es und entscheiden Sie für sich ganz persönlich. Aus meiner Sicht ist Variante xy angebracht.
- \_ Sie können selbst entscheiden, ob sie jetzt oder morgen die Behandlung beginnen (gibt ihm das Gefühl, selbst zu entscheiden).
- \_ Es geht schließlich um Ihre Gesundheit, da sollten auch Sie entscheiden. Aus zahnmedizinischer Sicht ist xy vorzuschlagen.

### **Proaktiv**

Der proaktive Patient stürzt sich bildlich gesprochen in die Behandlung, bevor der Zahnarzt anwesend ist. Er wartet nicht darauf, dass jemand anderes die Initiative ergreift. Er legt am liebsten los, ohne den Plan abzuwarten. Hier ist eine direkte Ansprache nötig, denn eigentlich möchte er alles alleine machen, ohne weiter darüber nachzudenken. Er sollte zu gemeinsamen Tun angeregt werden.

- \_ Sie möchten am liebsten sofort loslegen. Vergessen Sie mich dabei nicht.
- \_ Mit was möchten Sie starten?
- \_ Was sollte Ihrer Meinung nach alles erledigt werden?
- \_ Was sind Ihre nächsten Aktionen? Ich schlage Folgendes vor.
- \_ Wir sollten das noch einmal besprechen, Ihnen zu folgen ist nicht immer leicht.



© Catalin Petolea

### Reaktiv

Der reaktive Patient hätte kein Problem damit, die Praxis zehnmal zu besuchen, ohne dass etwas unternommen wird. Er wartet darauf, dass andere die Initiative ergreifen und ihm sagen, was getan werden sollte. Er möchte eigentlich in Ruhe gelassen werden und sollte aktiver werden.

- \_ Sie haben sich die nötige Zeit genommen. Nun lassen Sie uns loslegen.
- \_ Ich schlage vor, wir gehen folgendermaßen vor.
- \_ Ihre Aufgabe ist es, ...
- \_ Es ist jetzt nötig, dass Sie an dieser Stelle die Entscheidung mitbestimmen.
- \_ Zum Glück geht es jetzt in folgenden Schritten zügig voran.

### Optional

Der optionale Patient hat jedes Mal neue Ideen und überlegt ständig, wie er einmal beschlossene Behandlungspläne optimieren könnte. Dranbleiben gehört nicht zu seinen Stärken, da ihm das Durchhalten von Plänen daran hindert, neue Dinge zu erkunden. Er möchte gern gedanklich hin- und herspringen und sollte sich festlegen.

- \_ Ein besserer Weg ist folgender ...
- \_ Hier gibt es unbegrenzte Möglichkeiten, die wir jedoch reduzieren müssen.
- \_ Es gibt eine Reihe von Wahlmöglichkeiten, am besten entscheiden Sie, welche zwei am attraktivsten sind.
- \_ Hier gibt es einen ganz neuen Ansatz, der Ihnen möglicherweise zusagt.
- \_ Sie sehen, alles ist möglich. Und eins davon ist für Sie perfekt.

### Prozedural

Der prozedurale Patient ist an unzähligen Möglichkeiten nicht im Geringsten interessiert. Es gibt den

einen richtigen Weg und dieser wird planmäßig beschritten. Er ist am *wie* interessiert, das *warum* hinterfragt er nie. Er möchte den genauen Ablauf wissen und sollte auch den Nutzen erkennen.

- \_ Der richtige Behandlungsplan geht schrittweise vor.
- \_ Dieses Verfahren hat sich sehr bewährt.
- \_ Diese gut erprobte Behandlungstechnik ist vom ersten bis zum letzten Schritt planbar.
- \_ Das Verfahren sieht folgendermaßen aus. Der Nutzen dabei ist, dass ...
- \_ Jetzt kennen Sie den Plan. Wie fühlen Sie sich damit?

### Gleichheit

Der Alles-bleibt-beim-Alten-Patient möchte so wenige Veränderungen wie möglich in seinem Leben. Alles ist gut so, wie es ist. Und wenn es nicht gut sein sollte, wird es dennoch beibehalten, da Veränderungen als unangenehmer wahrgenommen werden als jedes andere Übel. Der Patient möchte alles so, wie er es kennt und sollte ein wenig flexibler werden.

- \_ Das ist prinzipiell das Gleiche wie ...
- \_ Folgende Gemeinsamkeiten sind vorhanden.
- \_ Wie Sie ja schon wissen und kennen, ...
- \_ Die Behandlung ist quasi identisch mit ...
- \_ Die Neuerungen erinnern an ...

### Unterschiedlichkeit

Der Ich-mag-immer-etwas-Neues-Patient möchte ständig Abwechslung. Zweimal dasselbe zu tun oder zu planen ist für ihn ein Grauel. Die Behandlung, die beim letzten Mal gut lief, soll beim nächsten Mal anders ablaufen. Er möchte ständig neuen Input bekommen und sollte sich auf einige grundlegende Dinge festlegen.

- \_ Das ist vollkommen neu auf dem Markt – lediglich die Sicherheits- und Hygienestandards sind dieselben.

- \_ Dies ist absolut einmalig.
- \_ Diese Lösung unterscheidet sich von allem, was Sie bisher gemacht haben.
- \_ Danach sind Sie nicht wiederzuerkennen.
- \_ Die Basis ist vergleichbar mit ... Doch diese Entwicklung ist einzigartig.

## **\_Global**

Global orientierte Patienten mögen den Wald, konzentrieren sich aber ungern auf die Bäume. Deshalb kann man sie gut begeistern für das Große und Ganze, ohne dabei auf die Details eingehen zu müssen. Sie möchten eine Zusammenfassung der Behandlung und sollten auch einige Details kennenlernen.

- \_ Ich mache jetzt einmal eine einfache Skizze.
- \_ Um einen Überblick zu erhalten, stelle ich Ihnen die Eckdaten vor.
- \_ Der Kerngedanke bei dieser Behandlungsplanung ist ...
- \_ Im Rahmen des Gesamtbildes gibt es ein paar Einzelheiten, auf die wir uns kurz konzentrieren sollten.
- \_ Können Sie das kurz zusammenfassen? Ich ergänze dann bei Bedarf einige Details.

## **\_Detailliert**

Der akribisch detailverliebte Patient überlässt nichts dem Zufall. Jeder Schritt ist in seiner Reihenfolge genau durchgeplant. Während der prozedurale Patient noch eine Veränderung des Ablaufs zulässt, ist das beim detailorientierten Patienten nicht möglich. Er möchte jede kleinste Informationseinheit genau strukturieren und sollte angeleitet werden, einen Überblick zu gewinnen.

- \_ Die Behandlung wird in folgenden Sequenzen durchgeführt.
- \_ Dieses Detail könnte für Sie wichtig sein.
- \_ Ich erläutere Ihnen präzise, wie wir vorgehen.
- \_ Die Aufeinanderfolge der Schritte dient dazu, ...
- \_ Diese fünf Details können wir in eine größere Einheit zusammenfassen. Dadurch erhalten Sie einen Überblick.

## **\_Bauchmensch**

Der Bauchmensch lebt in seinen Emotionen. Er kann seine Gefühle genau benennen und fühlt sich im zahnärztlichen Setting schnell gestresst. Er kann mit kreativen Erklärungsmodellen besser umgehen als mit neutralen medizinischen Erläuterungen. Es ist wichtig, ihm zu vermitteln, wie er sich nach der Behandlung fühlen wird. Er möchte mit all seinen Emotionen wahrgenommen werden und sollte die Behandlung auch vom Verstand her verstehen.

- \_ Die Behandlung wird Ihnen guttun.
- \_ Danach fühlen Sie sich um einiges besser.

- \_ Welche Entscheidung fühlt sich für Sie besser an?
- \_ Haben Sie noch informative Fragen oder fühlt sich alles stimmig an?
- \_ Es beruhigt das Gewissen, noch einmal die Behandlungsschritte zu besprechen.

## **\_Kopfmensch**

Der Kopfmensch möchte eins: Informationen. Es ist schwer zu erkennen, was ihm zusagt oder missfällt. Er kann mit emotionalen Worten wie „aufregend“, „unglaublich“ oder „beruhigend“ so gut wie nichts anfangen. Er möchte klare Informationen oder Anweisungen und sollte sich zusätzlich bewusst werden, ob er die geplante Behandlung auch möchte.

- \_ Die Statistik besagt, dass ...
- \_ Es ist die logische Konsequenz, dass wir folgendermaßen vorgehen werden.
- \_ Die Realität hat gezeigt, dass...
- \_ In dieser Situation müssen wir sicherlich klar denken. Und zusätzlich wäre es von Vorteil, wenn Sie entscheiden, was sich besser anfühlt.
- \_ Studien haben ergeben, dass es nicht nur auf reine Wissensvermittlung ankommt, sondern auch auf das, was sie wirklich wollen.

## **\_Menschenorientiert**

Der menschenorientierte Patient fokussiert bei der Informationsaufnahme auf Gedanken und Gefühlen von sich selbst und anderen Personen. Es ist leicht, mit ihm ins Gespräch zu kommen und sich dabei wohlfühlen. Er ist aufmerksam und interessiert. Er möchte es Menschen recht machen und sollte dabei Aufgaben im Blick behalten.

- \_ Wie fühlt sich das für Sie an?
- \_ Welche Gedanken kommen Ihnen dabei in den Sinn?
- \_ Wenn Sie mich fragen, ...
- \_ Was denkt Ihre Familie darüber?
- \_ Bevor Sie zu der optimalen Entscheidung für alle kommen, sollten Sie die einzelnen Aspekte noch einbeziehen.

## **\_Objektorientiert**

Der objekt- oder aufgabenorientierte Patient hat für Gefühle wenig Sinn und behandelt Ideen, Menschen und Visionen wie Gegenstände. Emotionale Konfrontationen werden nach logischen Gesichtspunkten gelöst, was nicht selten auf Unverständnis des Gegenübers stößt. Er möchte die Behandlung anhand eines Aufgabenprotokolls vermittelt bekommen und sollte seine persönlichen Empfindungen einbeziehen.

- \_ Um die Behandlung erfolgreich abschließen zu können, sind folgende Aufgaben für Sie vorgesehen.

**\_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, Reiththerapeutin

**Kontakt**

Dr. Lea Höfel  
Tel.: 08821 9069021  
hoefel@psychologie-  
zahnheilkunde.de  
www.weiterbildung-  
zahnheilkunde.de

Infos zur Autorin



- \_ Der geplante Prozess beinhaltet zu 90 Prozent Aufgaben. Die restlichen 10 Prozent sollten auch Ihre persönliche Meinung beinhalten.
- \_ Auf die folgenden Aufgaben sollten wir uns konzentrieren.
- \_ Im Behandlungssystem sind folgende Dinge zu beachten.
- \_ Meine Aufgabe ist es ... Ihre Aufgabe beinhaltet ...

**\_Vielredner**

Viel- und Wenigredner sind an sich keine klassischen Metaprogramme. Da sie jedoch immer wieder ange-troffen werden, sollen sie hier mit vorgestellt werden. Der Vielredner hört sich selbst am liebsten reden. Er hat ein großes Mitteilungsbedürfnis, dem in den ersten Minuten Raum gegeben werden sollte, da er sich ansonsten zurückgewiesen fühlt. Er ist in der Lage, eine große Menge an Informationen zusätzlich aus-zuschmücken, sodass man als Gesprächspartner manchmal nicht mehr weiß, um was es geht. Der Viel-redner möchte gehört werden und sollte dabei auch zuhören.

- \_ Möchten Sie mir zu Beginn in fünf Minuten erläutern, warum Sie hier sind?
- \_ Ich bin dafür da, Ihnen anfangs zuzuhören, da-mit ich Ihre Wünsche erfahren kann.
- \_ Können Sie das Wichtigste für mich kurz in fünf Sätzen zusammenfassen?
- \_ Entschuldigen Sie, dass ich Sie unterbreche, aber hier habe ich noch eine genauere Frage.
- \_ Vermehrt geschlossene Fragen stellen, auf die der Patient nur mit Ja oder Nein antworten kann.

**\_Wenigredner**

Der Wenigredner hat häufig nicht viel zu sagen oder weiß nicht, wie er es ausdrücken soll. Er kann seine Informationen auf wenige Stichpunkte reduzieren und vergisst dabei auch schon mal das Wesentliche. Er hört lieber zu als selbst zu agieren. Er möchte verbalen Kontakten aus dem Weg gehen und sollte seine eigene Meinung äußern.

- \_ Ich erläutere Ihnen erst einmal kurz den Plan und dann habe ich noch ein paar Fragen an Sie.
- \_ Erklären Sie mir einfach in fünf Sätzen, was Sie sich wünschen?
- \_ Ich gebe Ihnen zehn Minuten Zeit, das Wich-tigste aufzuschreiben. Dann können wir es ge-meinsam besprechen.
- \_ Vermehrt offene Fragen stellen, auf die der Patient nicht nur mit Ja und Nein antworten kann.

**\_Neinsager**

Der Neinsager nimmt Informationen mit dem Ziel auf, sie zu hinterfragen. Er schaut erst einmal, ob es nicht

einen Haken an der Sache gibt und ist sich auch nicht zu schade, das sofort mitzuteilen. Er ist ein guter Zu-hörer, da er jedes Detail zum Widerlegen analysiert. Er möchte Fehler in der Denkweise aufdecken und darf lernen, etwas mehr Vertrauen zu haben.

- \_ Auch wenn Sie jetzt noch nicht darüber nach-denken, die Behandlung durchzuführen ... (antwor-tet dann mit „das möchte ich aber“).
- \_ Es gibt hier sicherlich einige Aspekte, die dage-gensprechen.
- \_ Wie ich sehe, sind Sie noch skeptisch. Welche Informationen benötigen Sie noch?
- \_ Ich bin ganz Ihrer Meinung, dass es wichtig ist, genau darüber nachzudenken.
- \_ Es liegt an Ihnen, ob Sie dem gemeinsamen Weg folgen möchten oder nicht.

**\_Jasager**

Der Jasager findet alles wunderbar, was ihm vorge-schlagen wird. Dabei ist er allerdings wenig differen-ziert und somit sehr wankelmütig. Seiner eigenen Meinung ist er sich nicht sicher und sagt schnell zu. Er möchte einen möglichst einfachen Weg gehen und darf lernen, bei der Entscheidungsfindung Dinge zu hinterfragen.

- \_ Es ist schön, dass Sie sich so schnell entschieden haben. Was genau hat zu der Entscheidung ge-führt?
- \_ Wie ich sehe, sind Sie sehr begeistert. Können Sie sich vorstellen, dieses Gefühl eine Woche auf-rechtzuerhalten?
- \_ Was sind Ihre Beweggründe für die Entschei-dung?
- \_ Sie haben jetzt einige Möglichkeiten kennenge-lernt. Welche ist Ihrer Meinung nach für Sie die passende?

Der Leser hat jetzt den Ansatz der Metaprogramme kennengelernt, um seine Patienten besser einschätzen und auf sie reagieren zu können (für weitere Lek-türe sei noch einmal auf das Buch „Wort sei Dank“ von S.R. Charvet verwiesen). Es bedarf recht wenig Übung, um die ersten Strukturen und Muster an sich selbst und anderen zu erkennen. Dabei sollte immer darauf geachtet werden, alles mit einem wohlwollenden Lächeln zu beobachten und auf Wertungen zu verzich-ten. Mit der Zeit wird es immer einfacher, automatisch richtig zu reagieren und zu analysieren, wenn es ein-mal nicht perfekt lief. Der Umgang mit Patienten wird erleichtert und gerade die schwierigen Patienten können durchaus die interessantesten sein, sobald sie durch die Brille der Metaprogramme betrachtet werden.

Die Kombination von psychologischem Kommunika-tionsgeschick und zahnärztlicher Expertise kann den Arbeitsalltag deutlich vereinfachen, sodass Praxis-team und Patienten rundum zufrieden mit dem Behandlungserfolg sein werden.



# cosmetic dentistry \_ beauty & science



Bestellung auch online  
möglich unter:  
[www.oemus.com/abo](http://www.oemus.com/abo)



## Bestellformular

ABO-SERVICE || Per Post oder per Fax versenden!

Andreas Grasse | E-Mail: [grasse@oemus-media.de](mailto:grasse@oemus-media.de)

**Fax: 0341 48474-290**

**OEMUS MEDIA AG**  
Holbeinstraße 29  
04229 Leipzig

**JA,** ich möchte die „cosmetic dentistry“ im Abonnement (4 Ausgaben) zum Preis von 44 €/Jahr inkl. MwSt. und Versandkosten beziehen.

Die Lieferung beginnt mit der nächsten Ausgabe.

Name, Vorname

Straße/Hausnummer

PLZ/Ort

Telefon/E-Mail

Unterschrift

Widerrufsbelehrung: Den Auftrag kann ich ohne Begründung innerhalb von 14 Tagen ab Bestellung bei der OEMUS MEDIA AG, Holbeinstr. 29, 04229 Leipzig schriftlich widerrufen. Rechtzeitige Absendung genügt. Das Abonnement verlängert sich automatisch um 1 Jahr, wenn es nicht fristgemäß spätestens 6 Wochen vor Ablauf des Bezugszeitraumes schriftlich gekündigt wird.

Datum/Unterschrift