

Emotionale Intelligenz – Patienten besser verstehen

Häufig stoßen Zahnärzte und ihre Praxismitarbeiter an ihre Grenzen, wenn sie mit anspruchsvollen Patienten im Praxisalltag zu tun haben. Manchmal hilft es, Hintergründe für Verhaltensmuster zu verstehen und so eine bessere Kommunikation mit herausfordernden Patienten zu ermöglichen. Ein Beitrag von Patrizia Hoppe.

Jeder Mensch vereint verschiedene Formen der Intelligenz in sich – eine davon ist die emotionale. Gerade diese ist für das Einfühlungsvermögen und die gegenseitige Empathie ganz entscheidend und kann helfen, potenzielle Konflikte zu umschiffen.

In der Regel können Menschen schwerpunktmäßig einem Verhaltenstypus zugeordnet werden.

Wir unterscheiden die „roten“ von den „grünen“ und den „blauen“ Intelligenztypen.

Die „grünen“ arbeiten vermehrt mit dem Stammhirn, das heißt, sie berufen sich auf ihre Erfahrungen in ihrer Bewertung von Situationen.

Die „roten“ Menschen reagieren mit einer direkten Einordnung in Positiv oder Negativ. Sie haben ihren Schwerpunkt im Zwischenhirn.

Die „blauen“ reagieren emotional mit dem Großhirn. Sie bevorzugen logische Begründungen.

Haben Menschen einen großen Anteil **grün**, sind dies Kontaktmenschen. Sie streben nach menschlicher Nähe.

Vereinigen Menschen einen großen Anteil **rot** in ihrer emotionalen Intelligenz, dann hat man meistens dominante Menschen vor sich, welche nach Überlegenheit streben.

Ein großer Anteil **blau** zeigt sich bei häufig distanziert wirkenden Menschen. Sie bevorzugen einen bestimmten Sicherheitsabstand zu ihrem Gegenüber.

Wie verhalten sich die unterschiedlichen Typen in den Beziehungen zu anderen Menschen?

Grüne Menschen besitzen ein Gespür für andere,

sie strahlen große Empathie aus und erfreuen sich meistens allgemeiner Beliebtheit.

Rote Menschen strahlen eine natürliche Autorität aus und neigen zum Wettbewerb.

Blaue Menschen üben sich (unbewußt) in Zurückhaltung. Sie wirken distanziert und verschlossen.

Wie orientieren sich die drei Typen in der Zeit?

Grüne Menschen sind rückwärtsgewandt. Sie rufen häufig die Vergangenheit in Erinnerung. Sie sind oft unpünktlich. Vertrautes gibt ihnen Sicherheit; sie handeln gerne aus Erfahrung. Radikale Veränderungen verunsichern sie.

Rote Menschen leben im Hier und Jetzt. Sie strotzen vor Aktivität und Dynamik und handeln impulsiv und direkt.

Die **Blaue** sind sehr bedacht. Sie sind zukunftsorientiert, schätzen planvolles Handeln und streben nach Fortschritt. Häufig erscheinen sie überpünktlich zu Terminen.

Wie denken und arbeiten die verschiedenen Intelligenztypen?

Die **Grünen** erspüren Situationen. Sie verfügen über gute Intuition und Fingerspitzengefühl. Sie können sich gut auf ihr Bauchgefühl verlassen und auf den ersten Eindruck. Meist sind sie sehr fantasievoll und kreativ in Lösungsfindungen.

Die **Roten** begreifen Situationen. Sie denken praktisch und erkennen direkt, was machbar ist und was nicht. In ihrer Arbeitsweise sind sie flexibel und neigen zum improvisieren.

Die **Blaue** sind Perfektionisten. Sie verfügen über ein systematisches, analytisches Denken und können Situationen gut abstrahieren. Dadurch können sie schwierigen



Dank einer typgerechten Ansprache klappt auch mit der konfliktfreien Patientenkommunikation.

gen Situationen mit „kühlem Kopf“ begegnen.

Was ist die Erfolgsstrategie der drei Typen?

Grüne sind sympathisch. Man mag sie auf Anhieb. Sie erzählen gerne und konkretisieren kaum.

Rote sind mitreißend und werden bewundert. Ihr Lieblingsspruch ist: „Hoppla! Jetzt komm ich.“ Ihr Auftreten ist forsch.

Blaue überzeugen durch wohlüberlegte Argumentation. Sie sind sehr nachdenklich und können dadurch ganz kompliziert sein. Häufig werden sie trotzdem still verehrt.

Wie verhalten sich die Typen bei Terminen in der Praxis?

Die soften **Grünen** kommen häufig zu spät zu Terminen und haben stets zahlreiche Gründe

parat, warum sie es wieder nicht geschafft haben, (pünktlich) zum Termin zu erscheinen.

Die impulsiven **Roten** sind in der Regel pünktlich und dulden keine Wartezeiten. Sie sind fordernd. Die Behandlung soll sofort starten.

Die ernsthaften **Blaue** erscheinen zu Terminen meistens zu früh. Sie akzeptieren Wartezeiten, wenn diese nachvollziehbar begründet wurden.

Woran erkennt man äußerlich den Intelligenztypus?

Mimik:

Grün: ausgeprägt, freundlich
Rot: dominant, bestimmend
Blau: wirkt undurchsichtig, gibt sein Innenleben nicht preis

Augenkontakt:

Grün: sanfter Blick
Rot: fixierender Blick
Blau: ausweichender Blick

Gestik:

Grün: einladend, fließend
Rot: lebhaft, unruhig
Blau: angespannt (verschränkte Arme, knetende Finger)

Körperhaltung:

Grün: entspannt
Rot: dominant, steht gerne, gestreckter Kopf, Umherlaufen
Blau: angespannt

Anfangsängste:

Grün: Spaßvogel
Rot: „Das packen wir schon!“
Blau: wortkarg, unlocker

Persönlicher Kontakt:

Grün: kommt Ihnen entgegen
Rot: kommt sofort zur Sache
Blau: meidet Kontakt, bleibt distanziert

Wie verhalten sich die drei Typen in Therapiegesprächen?

Grüne Patienten entscheiden sich für Behandlungspläne erst nach Rücksprache z. B. mit dem

Partner. Sie legen Wert auf eine Bestätigung, eine zweite Meinung. In der Beratung brauchen sie in erster Linie ein Sicherheitsgefühl.

Rote Patienten entscheiden sich spontan. Wenn die Behandlung konkreten Nutzen aufweist, sind sie sofort zu begeistern. Sie schätzen im Beratungsgespräch eine überlegene Ausstrahlung (Selbstsicherheit) des Gesprächspartners.

Blaue Patienten sind zögerlich und wägen Für und Wider ausgiebig ab. Sie fragen viel nach und brauchen Details, um eine Entscheidung zu fällen. Sie beeindruckt Perfektion, gut darstellbar mit Modellen oder ggf. anhand von Beispielen ähnlicher Behandlungsfälle.

Jeder Mensch vereint Anteile aus den drei beschriebenen Typen – doch Schwerpunkte und dominierende Eigenschaften lassen jeden Menschen überwiegend einem der drei Typen zuordnen.

Hat man die Unterschiede für sich herausgearbeitet, gelingt es sehr gut, sein Gegenüber einzuordnen und besser zu verstehen. Diese kurze Analyse erleichtert uns dann den zwischenmenschlichen Umgang und hilft uns ganz nebenbei auch, uns selbst etwas besser zu verstehen. ■

Infos zur Autorin



Kontakt

Patrizia Hoppe

Zahnärztin und Fachkundeführerin
am Walter-Eucken-Berufskolleg Düsseldorf



Gut wer sie hat, besser, wer sich fortwährend weiterbildet: Eine ausgeprägte emotionale Intelligenz hilft schließlich nicht nur im Beruf weiter.