Haben Sie interkulturelle Kompetenz?

| Dr. Andreas Wies

Der Gesundheitsstandort Deutschland ist zu Recht international anerkannt für seine hohe Qualität der medizinischen Leistung. Das gilt gleichermaßen für den Ausbildungsgrad der Zahnärzte wie auch für die technische Ausstattung und Laborleistungen. Hinzu kommt, dass Zahnbehandlungen in Deutschland im Vergleich zu manchen Nachbarstaaten bei gleicher Qualität preiswerter angeboten werden. Wegen des positiven Preis-Leistungs-Verhältnisses kommen viele ausländische Patienten hierher, um sich behandeln zu lassen. Ein Grund für die Praxisinhaber, sich selbst und ihrem Team eine interkulturelle Kompetenz anzueignen.

In den Lockruf des Medizinstandorts Deutschlands einzustimmen ist für viele Praxisinhaber attraktiv, zumal ausländische Patienten als Privatzahler eine willkommene Steigerung der Praxisperformance darstellen können. Es ist allerdings keineswegs ausreichend, zusätzliche Behandlungskapazitäten zu schaffen, um ausländische Patienten nachhaltig in die Praxis zu locken. Vielmehr sind sowohl organisatorische Rahmenbedingungen zu schaffen als auch interkulturelle Kompetenzen zu entwickeln. Was verbirgt sich jedoch hinter interkultureller Kompetenz?

Ein internationales Umfeld schaffen

Interkulturelle Kompetenz beschreibt die Fähigkeit, auf Grundlage bestimmter Haltungen und Einstellungen sowie bestimmter Handlungs- und Reflexionsfähigkeiten in interkulturellen Situationen effektiv und angemessen zu reagieren.

Überprüfen Sie zunächst Ihre Haltungen und Einstellungen sowie die Ihres Praxisteams: Versetzen Sie sich in die Lage des ausländischen Besuchers. Dieser nimmt eine Reise auf sich, weil er davon überzeugt ist, dass Sie ihm die beste medizinische Leistung anbieten. Das heißt nicht, dass ihm der Weg zu Ihnen keine Überwindung abverlangt. Möglicherweise hat er Angst vor der Behandlung; zudem kommt er in ein kulturell fremdes Umfeld. Was heißt das für Sie als Praxisinhaber? Es heißt, dem Patienten ein Umfeld zu bieten, in dem er sich aufgehoben und als Gast wohlfühlt. Geben Sie Ihrer Praxis einen stimmigen Rahmen: Getränke und Zeitschriften angepasst an Ihre Zielgruppe fördern das Wohlbefinden in der Praxis, z.B. Tee aus dem Samowar, Zeitschriften zumindest in englischer Sprache, Praxis- und Patienteninformation in der relevanten Landessprache des Kunden. Das sind Petitessen, die leicht zu realisieren sind, die aber den „Wohlfühlfaktor" wesentlich steigern.

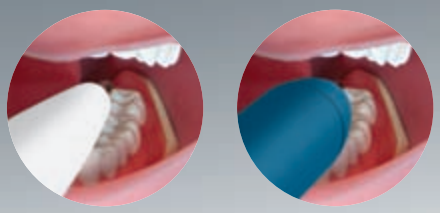
Treten Sie Ihren ausländischen Patienten mit Offenheit und Wertschätzung entgegen, trainieren Sie mit Ihren Mitarbeitern den unvoreingenommenen Umgang mit fremden Kulturen. Ausländische Patienten beanspruchen in der Regel ein größeres Zeitfenster als Ihre Stammpatienten. Sei es, dass sie einer weniger straff organisierten Kultur als der unseren entstammen. Sei es, dass sie sich mit der Behandlung außerhalb ihres Heimatlandes etwas besonderes gönnen und deshalb besonderen Service erwarten. Vollkommen verfehlt wäre es allerdings, seine Stammpatienten deshalb zu vernachlässigen. Ein gutes Zeitmanagement ist daher ebenso notwendig wie die Planung mit großzügig bemessenen Zeitfenstern.

Andere Länder, ganz andere Sitten

Der Umgang mit Patienten aus fremden Kulturkreisen setzt vor allem auch verbale und nonverbale Kompetenz, Fremdsprachenkompetenz und adäquate Umgangsformen voraus. Letztere gehören zur Kür auf interkulturel-

NSK

Das schlanke Design des Handstückes bietet einen optimalen Zugang und gewährleistet beste Sichtverhältnisse.



NSK Mitbewerber

Varios 970-Handstück: schlank, leicht, perfekt ausbalanciert.

Doppel-LEDs für exzellente Ausleuchtung

LED

Heller, Langlebiger, Sicherer

AKTIONSPREIS
Varios 970 LED Komplettset
~~2.450,– €~~ *
1.999,– €*

iPiezo engine Varios 970

Multifunktions-Ultraschallscaler Varios 970 mit LED

Die neue Technologie von NSK, iPiezo, gewährleistet eine stabile Leistungsabgabe durch automatische Anpassung an die optimale Vibrationsfrequenz in Abhängigkeit vom Belastungszustand. Die Leistung wird so fein geregelt, dass ein und dasselbe Handstück für Endodontie, Parodontologie und Zahnsteinentfernung verwendet werden kann. Eine breite Palette an Aufsätzen für jeden Anwendungsbereich steht zur Verfügung.

* Alle Preise zzgl. MwSt. Angebot gültig bis 31. Dezember 2010.

NSK Europe GmbH

Elly-Beinhorn-Str. 8, 65760 Eschborn, Germany
TEL : +49 (0) 61 96/77 606-0 FAX : +49 (0) 61 96/77 606-29

Powerful Partners®

lem Parkett. Bereits durch die Art der Begrüßung kann man seine Wertschätzung gegenüber dem Gast ausdrücken (leider scheitern manche Praxen bereits an einheimischen Patienten). Würden Sie es nicht auch als Wertschätzung empfinden, beispielsweise in einer Praxis in Doha oder Dublin auf Deutsch begrüßt zu werden?
Neben dieser Kommunikationsfähigkeit zählt die Konfliktlösungsfähigkeit zum Repertoire interkultureller Kompetenz: Im Kontext mit Patienten aus dem Ausland bedeutet das hin und wieder das Setzen klarer Grenzen. So wichtig und richtig es ist, seinen Patienten bestmöglich zu behandeln, so wichtig ist es auch, klare Grenzen zu ziehen. Über die zeitliche Verfügbarkeit von Zahnärzten herrschen in anderen Ländern mitunter andere Vorstellungen. Von Zahnärzten, die um Mitternacht oder während ihres Urlaubs – mehr oder weniger aus Willkür – zur Behandlung bestellt werden, wird gelegentlich berichtet. Es gibt diese Fälle tatsächlich. Hier wurde versäumt, seine Grenzen klar aufzuzeigen und hinreichend Respekt einzufordern. Interkulturelle Kompetenz ist also nicht gleichbedeutend mit Aufgabe der eigenen Identität. Nur bei einem ausgewogenen Geben und Nehmen kann es zu gegenseitiger Zufriedenheit kommen. Zugunsten einer konstruktiven Interaktion zwischen Praxisteam und ausländischem Patienten gilt es, kulturelle Normen des jeweiligen Kunden hinreichend zu würdigen. Das heißt, fremdländische Normen sollten bekannt sein, damit es nicht zu Regelverstößen kommt. Dem Praxisteam stellen sich dabei beispielsweise folgende Fragen:
- Welches Maß an Small Talk bzw. Kennenlernens ist angebracht oder gar notwendig?
- Welche Themen können oder sollten sogar angesprochen, welche tunlichst vermieden werden?
- Welche geschlechtsspezifischen Umgangsformen, welches Rollenverständnis gibt es?
- Wie wird persönliche Nähe und Distanz im betreffenden Kulturkreis wahrgenommen?

In diesen oben genannten Punkten gibt es beispielsweise signifikante Unterschiede zwischen dem arabischen und dem deutschen Kulturkreis. Das Anspruchsniveau vieler Südeuropäer oder Südamerikaner ist wiederum anders als beispielsweise das der Asiaten. Als Praxisinhaber sollten Sie auch den Service der Praxis auf den Prüfstand stellen:
- Wie viel Service ist angebracht?
- Welche Zusatzleistungen kann das Praxisteam erbringen?
- Welche Serviceleistungen sollten an externe Dienstleister ausgelagert werden?

In diesem Kontext ist es beispielsweise erwähnenswert, dass das Anspruchsniveau hinsichtlich Serviceorientierung in angelsächsischen Ländern weitaus höher angesetzt ist als in Deutschland. Wie so oft gilt auch hier: aufmerksames Zuhören und Beobachten sowie ein Lächeln erleichtern vieles, auch im Falle eventueller Unsicherheiten.

Bieten Sie mehr

Menschen kaufen gerne beim Experten ein. Es wird viel Geld ausgegeben, z.B. für Produkte zur Haarpflege beim Friseur, für Lederpflege im Schuhgeschäft oder für diverse Accessoires im Autohaus, obgleich diese Produkte andernorts vielleicht preiswerter angeboten werden. Was hier wesentlich zur Kaufentscheidung beiträgt, sind der Expertenbonus und die aktuelle Themenfokussierung des Kunden. Was liegt also näher, dem etwaigen Bedürfnis des Patienten nach Produkten auch in der Zahnarztpraxis Rechnung zu tragen? Was spricht gegen einen Prophylaxe-Shop, in dem Zahnpflege- und Zusatzprodukte professionell angeboten werden? Viele Kunden empfinden dieses Angebot als angenehmen Zusatznutzen. Denn wann und wo sollte man sich besser und intensiver mit seinen Zähnen und seinem Zahnfleisch auseinandersetzen, wenn nicht in der Zahnarztpraxis? Hier dreht sich für den Patienten alles um Zähne, also kommen Sie auch dem Bedürfnis Ihres Patienten entgegen, sich mit den notwendigen Zusatzartikeln einzudecken. Gerade für ausländische Patienten liegt es nahe, die Zahnpflegeprodukte in dem Land zu erwerben, wo ihre Zähne saniert wurden. Ersparen Sie Ihren Kunden die Suche nach guten Produkten und bieten Sie diesen Vor-Ort-Service an.

Patient bleibt Patient

Wesentliche Merkmale einer interkulturell ausgerichteten Praxis sind also überzeugende medizinische Leistungen, Wissen um kulturelle Besonderheiten der Zielkunden, kommunikative Fähigkeiten des Praxisteams und Konfliktlösungsfähigkeit des Praxisinhabers, eine professionelle Praxisorganisation. Um die Klaviatur der interkulturellen Kompetenz gemeinsam mit seinem Praxisorchester stimmig zu spielen, macht es Sinn, sich auf einen Kulturkreis zu fokussieren. Eine Überanpassung aber gilt es zu vermeiden. Authentizität ist das Schlagwort. Geht diese verloren, so ist es um Ihre Praxismarke und Ihre Glaubwürdigkeit schlecht bestellt. Allen kulturellen Unterschieden und Nuancen zum Trotz: letztlich kommt es wieder auf das Individuum, den einzelnen Patienten an. Auf diesen sollten Sie die Konzentration richten. Hier treffen Welten aufeinander und hier schließt sich der Kreis. Die Fähigkeit zum Perspektivenwechsel, die Fähigkeit zur Erweiterung bzw. Relativierung des eigenen Wertesystems und die Empathiefähigkeit. Letztlich treffen alle nachfolgenden Beschreibungen situativ zu: jeder Patienten ist unter gewissen Bedingungen wie alle anderen Patienten, wie einige andere Patienten, wie kein anderer Patient.

autor.

Dr. Andreas Wies
Geschäftsführer der dentalogue consulting GmbH in München. dentalogue bietet einen integrierten Beratungsansatz, in dem langjährige Erfahrung aus Unternehmensführung, Unternehmerberatung und die Erfahrung aus Coaching und Training einfließen. Beratungsschwerpunkte: Führung, Kommunikation, Markenbildung.

Weitere Informationen erhalten Sie unter:
Tel.: 0 89/44 23 89 99
E-Mail: contact@dentalogue.com
www.dentalogue.com

Klinische Studie Februar 2010:

„**Künstlicher Zahnschmelz** reduziert die Überempfindlichkeit des Dentins“

Randomisierte Doppelblind-Studie vergleicht BioRepair mit einer Kaliumnitrat/Natrium-Fluorid-Zahnpasta. Im Luftbläser-Test deutlich bessere Ergebnisse. Die freiliegenden Tubuli, die den Schmerz verursachen, werden durch BioRepair-Moleküle verschlossen, statt dass der Schmerz wie bisher betäubt wird.

“Several dentifrices have shown to be effective in reducing dentine hypersensitivity, but more effective products are needed. Here is one.“

Prof. Angelo Putignano, Department of Clinical Sciences and Stomatology der polytechnischen Universität delle Marche in Ancona. Seine Studie wurde am 3. Februar 2010 zur Veröffentlichung angenommen und ist soeben im Journal of Clinical Periodontology veröffentlicht worden (2010/37, Seite 510–517). Die Publikation können Sie im Expertenbereich unter www.bio-repair.de einsehen.

BioRepair-Zahncreme
mit 20 % künstlichem Zahnschmelz

BioRepair ist bei Zahnärzten und in Apotheken sowie in Drogeriemärkten und -abteilungen erhältlich