

PN PRAXISMANAGEMENT

Ängste, Vorurteile und unberechtigte Kritik abbauen – Vertrauen in die Praxis schaffen

Wie die Kommunikation auch mit „schwierigen“ Patienten gelingen kann

Der Patient unterbricht andauernd, lässt die Mitarbeiterin – zuweilen auch den Zahnarzt – nicht ausreden, nörgelt, meckert, weiß alles besser. Wie sollen Assistentin und Zahnarzt reagieren? Welche Strategien stehen zur Verfügung, um trotzdem souverän zu bleiben und das Gespräch wieder in geordnete Bahnen zu lenken? Praxiscoach Alfred Lange weiß Antworten.

Eine Möglichkeit, Ordnung in das Gespräch zu bringen, ist, sich vor dem Patientengespräch ein „Worst-Case-Szenario“ mit den entsprechenden Reaktionsweisen zu erarbeiten, die auf einer Typologie schwieriger Patienten beruhen. Eine weitere Option: die Anwendung geeigneter Argumentationsstrategien, die in der „Auseinandersetzung“ mit schwierigen Patienten eingesetzt werden können.

Auf der anderen Seite gibt es sie natürlich, die Patienten, die aus Prinzip nörgeln, bei einer Minute Wartezeit bereits das „HB-Männchen“ spielen und in die Luft gehen und dem Therapieversuch des Zahnarztes vehement mit Scheinargumenten widersprechen.

Der „Kampf“ um den schwierigen Patienten

Voraussetzung ist, dass der Zahnarzt es überhaupt

muss, nicht schädlich sein, sich mit Strategien zu beschäftigen, mit denen schwierige Charaktere überzeugt werden können. Im Beratungs- und im „Zuzahler“-Gespräch ist es bereits jetzt wichtig, dass Zahnarzt und Mitarbeiterinnen strategisch geschickt argumentieren und ihre Argumente wirkungsvoll und anschaulich darstellen. Gerade diese für die Praxis so wichtige Zielgruppe muss und will argumentativ überzeugt werden – und dies fällt umso schwerer, je „schwieriger“ der Patient vom Charakter her ist. Das heißt: Es geht nicht um den „Kampf“ gegen die schwierigen Patienten, sondern um den „Kampf“ um die schwierigen Patienten, die für die Praxis gewonnen werden sollen.

Sach- und Beziehungsebene trennen

Auf jeden Fall sollte der Zahnarzt das Gespräch mit einem schwierigen Patienten als Herausforderung ansehen, die er positiv bewältigen und bei der er und das Praxisteam sich ganz besonders bewähren können. Falls dies gelingt, trägt die Bewältigung einer konfliktreichen Situation zur Profilierung der Praxis und zur Patientenbindung bei. Denn ein Patient, der erkennt, dass man zum Beispiel seine Beschwerden, Ängste und Befürchtungen ernst nimmt, selbst wenn sie sich als unbegründet herausstellen, fühlt sich in dieser Praxis wohler als in einer Einrichtung, in der Einwände von vornherein abgeblüht werden.

In Gesprächen mit Problempatienten spielt zumeist die Tatsache, dass ein Großteil der zwischenmenschlichen Kommunikation auf der unbewussten Gefühlsebene abläuft, eine große Rolle. Bei Patienten, die den Zahnarzt offensiv auf der verbalen Ebene angreifen, muss dieser einen kühlen und klaren Kopf bewahren. Dazu trennt er Sach- und Beziehungsebene und interpretiert selbst den schlimmsten Verbalangriff als Ausdruck der Verärgerung des Patienten. Und den Grund für diese Verärgerung gilt es aufzuspüren.

Darum darf auch der schwierigste Patient keinesfalls von vornherein als lästiger Nörgler behandelt werden, mit dem man sich auf ein verbales Scharmützel oder gar einen Streit einlässt. Selbst in hitzig geführten Gesprächen müssen der Zahnarzt und seine Mitarbeiterinnen fair bleiben. Sind beide Seiten bereit, dem anderen etwas entgegenzukommen, entstehen Gewinner-Gewinner-Situationen, die allen Beteiligten nutzen.

Geeignete Reaktionsmöglichkeiten im Brainstorming finden

Das Praxisteam sollte sich ein „Worst-Case-Szenario“ mit den entsprechenden Reaktionsweisen überlegen. Dazu setzt es sich zu einem Brainstorming zusammen, in dem die Beteiligten Erfahrungen austauschen und sich „die schlimmsten aller Fälle“ ausmalen und gemeinsam geeignete Deeskalationsstrategien austüfteln. Dazu zwei Beispiele:

Ob ein aggressiver Patient einwand nun gerechtfertigt ist oder nicht: Der Zahnarzt nimmt den Druck aus dem Gespräch, indem er äußert: „Danke, dass Sie mir das so deutlich sagen.“ Anschließend federt er den Einwand ab, zeigt Verständnis, nimmt dem Gespräch die Schärfe und fragt nach den Ursachen für den Einwand. Die meisten Patienten werden nun

Gründe nennen, auf die der Zahnarzt sachlich eingehen kann.

In Gesprächen über Zuzahlerleistungen kommt es vor, dass Patienten die Kompetenz des Zahnarztes als „Verkäufer“ vehement bestreiten. Sie vermuten, er wolle sie zu etwas überreden. Zu empfehlen ist, diese Gespräche von einer kompetenten Assistentin führen zu lassen. Sie ist ebenso wie die meisten Patienten Kassenpatientin und kann sich daher mit mehr Feingefühl in die Situation eines Gesprächspartners versetzen, der vor der Entscheidung steht, eine Zuzahlerleistung zu „kaufen“.

Typologie schwieriger Patienten

Der Ablehner
Hilfreich ist es, wenn das Team eine Typologie schwieriger Patienten entwirft, um

dann die entsprechenden Verhaltensweisen zu entwickeln. Fangen wir mit dem Ablehner an. Dieser stellt alles grundsätzlich infrage – ob es nun die ärztliche Diagnose, die vorgeschlagene Therapie oder der Kostenvorschlag ist. Die grundsätzlich negative Einstellung des Kritikers und Nein-Sagers wirkt recht störend, weil man den Eindruck hat, man könne es ihm nie recht machen. Sogar den Terminvorschlag für die nächste Sitzung, die die Assistentin an der Rezeption unterbreitet, empfindet er zuallererst als Angriff auf seine Person.

Bei dem Ablehner sind Geduld und Fingerspitzengefühl angesagt. Wer es aber zu bunt treibt, gehört in die Schranken verwiesen. So kann der Zahnarzt zumindest bei medizinischen Fragen auf seinen Expertenstatus verweisen.

Fortsetzung auf Seite 14 PN

PN Info

Schwierige Patienten auch sprachlich überzeugen

Je komplizierter sich der Umgang mit einem Patienten darstellt, desto bedeutsamer ist es, dass der Zahnarzt und sein Team Argumente überzeugend kommunizieren. Dazu gehört:

- sich klar und verständlich auszudrücken,
- konsequent sein Ziel zu verfolgen,
- eine emotionale Botschaft zu transportieren,
- neben der Sachebene die Gefühlsebene des Gesprächspartners zu berücksichtigen,
- in den Köpfen des Gesprächspartners begeisternde und überzeugende Vorstellungen zu wecken,
- zwischen kurzen und längeren Sätzen abzuwechseln,
- Fragen in die Argumentation einzubauen, um den Gesprächspartner so direkt anzusprechen,
- eine kurze Pause vor besonders wichtigen Aussagen einzulegen,
- das Gesagte durch die Körpersprache (Gestik, Mimik, Blickkontakt halten, nonverbale Signale) zu unterstützen und seine Stimme einzusetzen.

„schwierig“ ist, liegt letztendlich im Ermessen des Zahnarztes und seiner Mitarbeiterinnen. Oft bezeichnen wir einen Menschen ja nur deshalb als „schwierig“, weil er einen „eigenen Kopf“ und eine eigene Meinung hat, und nicht gleich der Meinung eines Experten folgt.

wünscht, mit schwierigen Patienten zurechtzukommen. Er könnte ja auch argumentieren, er habe dies nicht nötig und verzichte lieber auf die Behandlung solcher Patienten. Dies aber ist zu kurz gedacht. Es kann für die Bewältigung von Situationen, in denen um den Patienten geworben, ja gekämpft werden



ANZEIGE



Symposium – Orofaziales Syndrom

Diagnostik und Therapie orofazialer Dysfunktionen – mit Live-Demonstrationen am Patienten

16. Juni 2007 in Berlin | 08. September 2007 in Leipzig

Die Veranstaltung entspricht den Leitlinien und Empfehlungen der KZBV vom 23.06.06 einschließlich der Punktebewertungsempfehlung der Bundesärztekammer vom 1.06.06 und der DGZMK vom 24.10.06, gültig ab 01.01.06.
3 Fortbildungspunkte pro Veranstaltung

PROGRAMM	
Hauptthema:	Orofaziales Syndrom
09.30 – 09.45 Uhr	Dr. Wolfgang Bartel/Halberstadt <i>Die Bedeutung des orofazialen Syndroms</i>
09.45 – 11.15 Uhr	Rainer Schötl D.D.S. (USA) Erlangen <i>Die Craniomandibuläre Dysfunktion (CMD) und deren Auswirkungen im Orofazialen Syndrom aus zahnärztlicher Sicht</i>
11.15 – 11.45 Uhr	Kaffeepause
11.45 – 13.00 Uhr	Dr. Wolfgang Bartel/Halberstadt <i>Das Orofaziale Syndrom aus manuellen-therapeutischer Sicht</i>
13.00 – 14.00 Uhr	Mittagpause
14.00 – 15.15 Uhr	Rainer Schötl D.D.S. (USA) Erlangen <i>CMD erkennen und behandeln</i>
15.15 – 15.45 Uhr	Kaffeepause
15.45 – 17.00 Uhr	Dr. Wolfgang Bartel/Halberstadt <i>Demonstration von Untersuchungstechniken der HWS, Kiefergelenk, Becken</i>
17.00 – 17.15 Uhr	Diskussion, Ende

ORGANISATORISCHES

Veranstalter Oemus Media AG Holbeinstraße 29 04229 Leipzig Tel.: 03 41/4 84 74-3 08 kontakt@oemus-media.de www.oemus-media.de	Anmeldung/Information Mit Anmeldeformular per Post an OEMUS MEDIA AG oder per Fax: 03 41/4 84 74-2 90	Veranstaltungsort: Berlin: Maritim Hotel Berlin Stauffenbergstraße 26 10785 Berlin Leipzig: Hotel „The Westin Leipzig“ Gerberstraße 15 04103 Leipzig
--	---	---

Weitere Informationen zum Programm und den Allgemeinen Geschäftsbedingungen erhalten Sie auf unserer Internetseite www.oemus-media.de