

„Frau“ Patientin und „Herr“ Patient – der kleine große Unterschied

Ein Beitrag von Sabine Nemec, Dipl.-Wirtsch.-Ing.

Frauen und Männer haben eine unterschiedliche Art und Weise, ihre Umwelt wahrzunehmen, und unterschiedliche Wege, sich auszudrücken, zu denken und sich in bestimmten Situationen zu verhalten. Täglich wird auf engstem Raum zusammengearbeitet und behandelt. Um den Alltag und die Zusammenarbeit angenehm zu gestalten, hilft es, diesen Unterschieden bei Kollegen, Mitarbeitern, potenziellen Mitarbeitern und Patienten Beachtung zu schenken.

Effizienz und Kompetenz

Für Männer sind Erfolg, Leistung und Effektivität wichtig. Technische Geräte und Daten interessieren sie. Besonderen Wert legen sie auf Dinge, die ihnen helfen, Ziele zu erreichen. Autonomie ist für Männer ein Symbol von Effizienz und Kompetenz. Und wenn etwas bisher gute Dienste geleistet hat, dann sind sie nur schwer zu überzeugen, etwas Neues auszuprobieren oder anzuschaffen. Für Männer ist das Vertrauen wichtig, das man in sie setzt. Das Große und Umfassende erhält mehr Beachtung als das Detail. Für Frauen stehen Beziehungen, Kommunikation und Ästhetik im Vordergrund. Das Selbstbewusstsein wird vorwiegend bestimmt durch Emotionen und die Qualität von Beziehungen. Es ist ein Grundbedürfnis der Frau, ihre persönlichen Gefühle mitzuteilen. Anteilnahme und Verständnis sind ihre Quelle der Zufriedenheit. Frauen wollen aufmerksam und aufrichtig umsorgt werden.

In der Zahnarztpraxis

Bei einem Zahnarztpraxisbesuch tragen verschiedene Faktoren zum Wohlbefinden von Patienten und Patientinnen bei. Eine Sache, auf die alle Patienten Wert legen, ist die Freundlichkeit des Praxisteam. Sie trägt zum Wohlbefinden aller bei. Der Patient hat keine Möglichkeit, die fachliche Kompetenz des Zahnarztes zu beurteilen, deshalb zieht er Faktoren heran, die er aus seinem Umfeld und täglichen Leben bewerten kann. Und ein Patient kann sehr gut unterscheiden zwischen freundlichem und unfreundlichem Ver-

halten. Für männliche Patienten stehen an erster Stelle der Nutzen der zahnmedizinischen Behandlung und der Praxis im Allgemeinen. Dazu gehören etwa eine schnelle und möglichst schmerzfreie Behandlung, kurze Wartezeiten durch eine reibungslose Organisation, die Sicherheit, die richtige Behandlung zu erhalten.

Die Patientin achtet zunächst auf die sichtbaren Faktoren, auf Räumlichkeiten und Einrichtung. Gemütlich, geschmackvoll und liebevoll sollen die Praxisräume gestaltet sein. Wer aufmerksam in der Gestaltung und mit Liebe zum Detail die Praxis einrichtet, hat viel zum Wohlbefinden der weiblichen Patientinnen beigetragen. Hinzu kommen noch die zwischenmenschlichen Umgangsformen. Konkret bedeutet dies, wie man mit ihr umgeht – eine Patientinnen-Orientierung lässt sich erreichen, indem beispielsweise auf die Person eingegangen wird.

Motivation

Laut dem Bestseller-Autor John Gray („Männer sind anders. Frauen auch.“), der seit über zwanzig Jahren als Paar- und Familientherapeut arbeitet, sind Männer „eher bereit, Ja zu sagen, wenn sie die Möglichkeit haben, auch Nein zu sagen“. Zeigen Sie Alternativen auf und drängen Sie nicht auf eine bestimmte Therapie.

Natürlich ist keine der geschlechterspezifischen Verhaltens- und Denkweisen besser oder schlechter. Sie sind einfach anders. Für die patienten-

Wenn eine Patientin motiviert werden soll, sollten diese Punkte beachtet werden:

- Nehmen Sie sich Zeit.
- Stellen Sie sie in den Mittelpunkt.
- Behandeln Sie rücksichtsvoll und einfühlsam.
- Nehmen Sie Ängste und Wünsche ernst.
- Zeigen Sie Mitgefühl, Verständnis und Wertschätzung für die Person.
- Sprechen Sie nicht nur über fachliche Belange.
- Seien Sie aufmerksam in den Details.



freundliche Praxis gilt es, diese unterschiedlichen Verhaltens- und Denkraster zu verstehen und zu erkennen, um eine optimale Ansprache von Patient und Patientin zu gewährleisten. Was für den

Patienten zutrifft, muss schließlich nicht unbedingt auf die Patientin zutreffen – und umgekehrt.

Bei der Mitarbeitersuche

In einer Stellenanzeige gibt es geschlechterspezifische Formulierungen, die den Bewerbungswillen bei Leser und Leserin aktivieren – oder auch nicht. Zum Beispiel: Männer bewerben sich auf Stellen, auch wenn sie die aufgeführten Anforderungen nicht zu 100 Prozent erfüllen. Frauen hingegen bewerben sich nur, wenn die Passgenauigkeit mit den Anforderungen vollständig erfüllt ist. Während Männer auf Begriffe wie „eigenständig“ positiv reagieren, sind es bei Frauen eher „Verantwortung übernehmen“ und das Angebot an familienorientierten Mitarbeiter-Benefits.

Humorvolles

Die Gemeinsamkeiten und die Unterschiede zwischen Männern und Frauen bieten natürlich eine ideale Plattform, wo sich neben Wissenschaftlichem, Medizinischem und Alltäglichem auch Humorvolles verbindet. Deshalb zum Schluss noch etwas zum Schmunzeln: Die österreichische Kabarettistin und Schauspielerin Lydia Prenner-Kasper hat sehr humorvoll den Unterschied zwischen Frauen und Männern beschrieben: „Frauen sind wie WLAN. Sie sehen alle Geräte, aber sie verbinden sich nur mit dem Stärksten. Männer sind wie Bluetooth. Solang du in seiner Nähe bist, ist er mit dir verbunden. Wenn du weg bist, sucht er nach anderen Geräten.“

Soll ein Patient motiviert werden, gilt es Folgendes zu beachten:

- Wählen Sie das richtige Timing im Gespräch aus.
- Nehmen Sie keine fordernde Haltung ein.
- Erklären Sie kurz und sachlich.
- Fragen Sie direkt und nicht „durch die Blume“.
- Benutzen Sie die „richtigen“ Wörter – statt „können“ zum Beispiel „würden“.
- Loben Sie die gute Zusammenarbeit bei der Behandlung.

Dipl.-Wirtsch.-Ing.
Sabine Nemec



HINWEIS Dipl.-Wirtsch.-Ing. Sabine Nemec referiert beim 64. Bayerischen Zahnärztetag. Das ausführliche Programm finden Sie auf Seite 10.

Der kleine (große) Unterschied
Patientenindividuelle Planung und Therapie

64. Bayerischer Zahnärztetag
19. bis 21. Oktober 2023



DIPL.-WIRTSCH.-ING. SABINE NEMEC

Nemec + Team
Oberdorfstraße 47
63505 Langenselbold
Tel.: +49 6184 901056
E-Mail: sn@snhc.de
<http://www.snhc.de>
<http://www.finsista.de/>
Instagram: @sabine.nemec