

Teil 1

Sympathie – der tägliche Erfolgsturbo

| Christian Bremer

Montagsmorgen in Ihrer Praxis: „Maaahlzeit“ dröhnt es mir schon vom Eingang entgegen. Der Patient fällt förmlich über mich her und erkundigt sich im kumpelhaften und genervten Tonfall lautstark mit „Komme ich diesmal pünktlich dran oder muss ich wieder fünf Stunden warten!?“ und ich denke mir im Stillen: „Du musst heute extra lange warten!“ Irgendwie mag ich den Patienten nicht ...



Natürlich spreche ich dem Patienten möglichst freundlich an – aber genervt bin ich schon und meine Qualität der Patientenbetreuung will mir in der nächsten Stunde nicht recht von der Hand gehen. Einen objektiven Grund, ihn nicht zu mögen, gibt es eigentlich gar nicht, aber trotzdem ... In allen Lebenslagen, insbesondere aber in der Patientenbetreuung spielt Sympathie eine bedeutende Rolle. Wenn Sie von Patienten als sympathisch empfunden werden, werden Sie es mit den Themen Bedarfsanalyse, stressfreies Arbeiten, Vereinbarung auBervertraglicher Leistungen und Patientenorientierung viel leichter haben. Im Folgenden lesen Sie, welche Rolle Sympathie spielt, wie Sympathie entsteht und wie Sie Ihre Beziehung zu den Patienten über eine aktive Förderung von Sympathie noch weiter verbessern.

Die Definition von Sympathie

Sympathie lässt sich aus den Bestandteilen „Sym“ = ähnlich, und „pathos“ = Gefühl am einfachsten erklären: sich sympathisch empfindende Menschen erkennen, bewusst oder unbewusst, dass sie bei Zusammenkunft ähnliche Meinungen, Einstellungen und positive

Gefühle wie gegenseitiges Mögen oder Freude empfinden. Eine weitere Besonderheit besteht darin, dass Sympathie oder Antipathie zwischen zwei in Kontakt stehenden Menschen immer entsteht – ob es gewollt ist oder nicht.

Sympathieförderung hat wirtschaftliche Vorteile

Wenn Sie und Ihre Praxis als sympathisch wahrgenommen werden ...

- ist ein wirkliches Alleinstellungsmerkmal geschaffen. Die allermeisten Praxen sind vom Wettbewerb aufgrund des ähnlichen Personals und ähnlicher Einrichtung nicht wesentlich zu unterscheiden. Eine sympathische Prophylaxehefelerin ist vom Wettbewerb nicht nachzuahmen und stellt daher einen ganz wichtigen Faktor für die Zukunftssicherung der Praxis dar: sie ist mehr als Gold wert.
- erhalten Sie im Sinne einer kostenlosen und sehr gezielten Werbung mehr Empfehlungen zu neuen Patienten. Dies passt genau in die heutigen Zeiten knapper Werbebudgets, eingeschränkter Werbemöglichkeiten und dem Wunsch nach noch effektiveren Werbeformen.

- können Patientenempfehlungen auf einer sympathischen Ebene viel leichter realisiert werden, weil in vielen Fällen Sympathie eine Voraussetzung für Vertrauen und Weiterempfehlung ist.
- ist eine Patientenbetreuung leichter möglich, weil der Patient einer sympathischen Ärztin oder Arzt viel lieber, ehrlicher und offener Information preisgibt, die man für eine professionelle Fürsorge benötigt.
- werden Ihre Patienten Ihre Praxis umso wahrscheinlicher erneut besuchen, je sympathischer sie diese in Erinnerung haben.

Woran lässt sich Sympathie erkennen?

Sympathie ist seh- und hörbar: sich als sympathisch wahrnehmende Menschen tauschen mehr und längere Blickkontakte aus, neigen zur gegen-



2011 MULTIDENT THEMEN FORUM

28. MAI 2011
HANNOVER
IM EXPOWAL

JETZT NOTIEREN!



MULTIDENT
Höchst persönlich.

www.multident.de/themenforum

MULTIDENT
MULTIDENT

Hannover Berlin Düsseldorf-Ratingen Frankfurt/Main Göttingen Hamburg Oldenburg Paderborn
Wolftratshausen Schwerin Rostock Steinbach-Hallenberg



seitigen Übernahme von Begriffen in den eigenen aktiven Wortschatz, hören sich intensiver zu, verringern die körperliche Distanz, lächeln sich länger und häufiger an. Die Stimmen der Kommunikationspartner ändern sich ebenfalls: sie werden häufig lebendiger, kräftiger und passen sich gegenseitig fast immer dem Gegenüber in Höhe und Geschwindigkeit an.

Die Sozialpsychologie hat unterschiedliche Einflussfaktoren untersucht und vor allem fünf sympathiefördernde Aspekte erkannt: wahrgenommene Ähnlichkeit in Aussehen und Einstellung, selbst empfundene Sympathie, Assoziation mit positiven Werten, physische Attraktivität, ausgeglichener sozialer Austausch. Im Folgenden werden die wichtigsten Aspekte kurz erläutert und danach auf ihre Bedeutung für Ihren Berufsalltag bezogen.

Wahrgenommene Ähnlichkeit in Aussehen und Einstellung:

Sozialpsychologen gehen davon aus, dass eine Wahrnehmung der eigenen Eigenschaften und Werte bei anderen Menschen uns in unserer Haltung oder im gewünschten Bild unserer Selbst bestätigen: wenn sich unsere Einstellungen bei anderen Menschen widerspiegeln, führt das zu einer positiven Empfindung: „Ja, gut dass ich so bin!“ Wird meiner persönlichen Auffassung eher widersprochen, bedeutet das entstehenden Aufwand zwecks Überdenken meiner Einstellung oder das Verdrängen

der andersartigen Haltung. Beides ist anstrengender und weniger angenehm als eine positive Bestätigung meiner Auffassungen und Seinsweise.

Selbst empfundene Sympathie:

Häufig mögen wir Menschen, die uns mögen. Der Gegenüber verstärkt uns, indem er positive Signale aussendet, die daraus resultierenden Emotionen verstärken unser Befinden positiv. Als Grund für das Wirken auch dieser Einflussgröße wird in vielen Fällen die soziale Bestätigung unserer Eigenschaften, Haltungen und Wahrnehmungen gesehen.

Assoziation mit positiven und nutzbringenden Werten:

Schon früher wurden die Überbringer schlechter Nachrichten geköpft, weil die Botschaft auf den Überbringer quasi abfärbt. Dieses Abfärben besitzt interessante Folgen: Finanzminister Eichel hatte es daher wesentlich schwerer, sympathisch zu wirken als beispielsweise ein mit positiven Werten (Erfolg, Luxus, Gesundheit) besetzter Superstar oder ein freundlicher, kompetenter, positiver, zuversichtlicher und Freude ausstrahlender Verkäufer.

Physische Attraktivität:

Aus der Wahlforschung ist bekannt, dass als gutaussehend empfundene Kandidaten bei gleicher Kompetenz und gleichen Aussagen 2,5-mal so häufig gewählt werden. Vor Gericht erhalten weniger gut aussehende Kandidaten eine doppelt so hohe Geldstrafe für dieselbe Straftat. Gepflegt und gut aussehende Zahnärzte sind bei den Patienten beliebter als ungepflegte: Schauen Sie morgens in den Spiegel und prüfen Sie selbst, ob Sie sich bei Ihrer Betreuung wohl fühlen würden. Denken Sie an die alte Weisheit: „Trägst Du eine Jeans, wirst Du behandelt wie eine Jeans, trägst Du einen Anzug, wirst Du behandelt wie ein Anzug.“ Natürlich brauchen Sie keinen Anzug in der Praxis zu tragen, aber sorgen Sie für eine saubere akkurate Berufskleidung: auch T-Shirts und Pullover lassen sich schnell überbügeln. Genauso bei Ihrem Team.

Ausgeglichener sozialer Austausch: Menschen haben sehr unterschiedliche

Vorstellungen bezüglich der Offenheit und des kommunikativen Austausches ihrer Beziehungen. Die Spanne ist sehr weit: sie geht von einer blitzschnellen überfallartigen Mitteilung der letzten Lebensjahre bis zur völligen Verslossenheit. Die Ausgeglichenheit bezieht sich hierbei auf ein ähnliches Maß des Informationsaustausches.

Wie Sie von Patienten sympathischer wahrgenommen werden

- Sich bei Patienten sympathisch darzustellen bedeutet nicht, diesen nach dem Mund zu reden: Bleiben Sie so, wie Sie sind. Treten Sie natürlich, authentisch und offen auf. Sympathieförderung bedeutet nicht, dass Sie sich verstellen. Es bedeutet lediglich, bei Menschen die beiden Seiten einer Medaille zu entdecken und sich nicht von dem ersten Eindruck in die Irre führen zu lassen.
- Wenn Sie einen Patienten das erste Mal sehen, überlegen Sie, was Sie an dem Menschen mögen. Gehen Sie mit der Frage im Kopf auf den Menschen zu: „Was an ihm mag ich?“ und suchen Sie Antworten: Jeder Mensch hat etwas Positives an sich, Sie brauchen es nur zu entdecken. Das Positive kann mit der Frisur, der Körperhaltung oder der Stimme verbunden sein. Wirksam ist diese Methode, weil der Angehörige Ihr Interesse und Ihre entgegengebrachte Sympathie spürt. Sie wissen ja bereits aus den obigen Ausführungen, dass man Menschen mag, die einen selbst mögen: Seien Sie einfach der Erste.
- Halten Sie regelmäßig Blickkontakt, zeigen Sie eine positive Mimik und lächeln Sie. Wenn Sie mit einer Patientin sprechen: Schauen Sie diese offen an, verteilen Ihr Körpergewicht auf beide Beine, wenden Sie ihr Ihren ganzen Brustkorb zu und nicht nur Ihr Gesicht. Zeigen Sie eine offene und interessierte Körperhaltung, indem Sie Ihre Arme nicht allzu oft verschränken und sich ihr leicht nach vorne zuneigen.
- Zeigen Sie ein Höchstmaß an Interesse, Aufmerksamkeit und Wertschätzung, indem Sie sich dem Gegenüber mental und körperlich zuwenden und ihm zuhören. Im Kon-

ANZEIGE



takt mit Patienten können Sie beispielsweise in Gesprächen weitere Informationen erfragen, Wünsche oder Äußerungen zusammenfassen und sich vergewissern, ob Sie alles richtig verstanden haben.

- Sorgen Sie bei sich selbst für eine positive Grundstimmung, indem Sie sich beispielsweise gleich morgens fragen, was dieser neue Tag für positive Inhalte haben wird und welche Überraschungen er für Sie bereithalten kann. Gut gelaunte Menschen sind sympathischer als schlecht gelaunte.
- Stimmen Sie mit dem Patienten in wichtigen Punkten überein („Da haben Sie recht, es gibt noch andere Möglichkeiten der Behandlung, doch dies ist für Sie die beste, weil ...“) und lassen Sie den Patienten Ähnlichkeiten zu Ihnen entdecken. Im Gespräch mit einem Patienten, welcher von seiner kleinen Tochter erzählt, sagen Sie nicht: „Ich habe auch eine Tochter“, sondern beispielsweise: „Wissen Sie, wo es hier in der Nähe ein schönes Schwimmbad gibt? Ich will nämlich morgen mit meiner Tochter schwimmen gehen.“
- Loben Sie den Gegenüber sofort konkret, wenn es dafür einen fundierten Anlass gibt. Dies gelingt Ihnen beispielweise, indem Sie „Oh, Sie kennen sich aber wirklich gut mit Veneers aus, Sie scheinen sich damit beschäftigt zu haben!“ sagen. Probieren Sie es aus und beobachten Sie, was in den allermeisten Fällen mit dem Gegenüber und Ihrem Gespräch passiert: der Patient strahlt Sie an, gibt ein Kompliment zurück und Ihr Weg für eine intensivere Beziehung ist frei.

Vergessen Sie auf keinen Fall das LMAA-Prinzip: Lächle mehr als andere! Das nutzt nicht nur der Patientenzufriedenheit, sondern lässt Ihren Arbeitsalltag noch angenehmer werden. Nehmen Sie sich an einem Morgen fest vor, tagsüber besonders viel zu lächeln und beobachten Sie, was passiert.

In Teil 2 des Beitrages erfahren Sie, wie Sie mit unsympathischen Patienten, Angehörigen und Kollegen umgehen.

autor.



Christian Bremer

BREMER Coaching und Training
Stapelbachweg 16a, 40625 Düsseldorf
Tel.: 02 11/30 17 61 88



mit dentaltrade

CHINA-RUNDREISE IM WERT VON 5.000,- EURO GEWINNEN

WER BIETET IHNEN HOCHWERTIGEN ZAHNERSATZ ZU GÜNSTIGEN PREISEN?



Um an unserem Gewinnspiel teilzunehmen, tragen Sie einfach das korrekte Lösungswort in den Gewinncoupon ein. Schneiden die Anzeige aus und senden diese in einem frankierten Umschlag zurück an:

dentaltrade GmbH & Co. KG • Grazer Straße 8 • 28359 Bremen

WEITERE PREISE

2. Kaffeevollautomat Impressa von Jura: Wert 864,- Euro
3. Kinderspielecke für das Wartezimmer: Wert 450,- Euro
- 4.-10. iPod shuffle 2 GB

Bitte füllen Sie diesen Bereich vollständig aus:

Praxis / Titel / Name / Vorname

Straße / Nr.

PLZ / Ort

Telefon / Fax

E-Mail

Datum / Unterschrift

☐ Bitte senden Sie mir Informationsmaterial zu.

Teilnahmebedingungen: Einsendeschluss ist der 31.03.2011. Am Gewinnspiel teilnehmen können alle in Europa zugelassenen Zahnarztpraxen. Pro Zahnarztpraxis ist nur ein Teilnahmecoupon zugelassen. An der Verlosung nehmen nur vollständig und korrekt ausgefüllte Coupons teil. Die Teilnahme am Gewinnspiel ist unabhängig von der Inanspruchnahme unserer Leistungen. Die Verlosung findet unter notarieller Aufsicht statt. Die Gewinner werden schriftlich benachrichtigt. Eine Barauszahlung der Gewinne ist nicht möglich. Der Rechtsweg ist ausgeschlossen. Zudem werden sämtliche Kosten, Spesen und sonstige Leistungen, die nicht als Gewinn oder als im Gewinn enthalten ausgelobt sind, vom Sieger getragen.

[**Hochwertiger Zahnersatz zu günstigen Preisen**]

dentaltrade®
...faire Leistung, faire Preise

22.-26. MÄRZ 2011
GEBEN SIE DEN AUSGEFÜLLTEN COUPON
GERNE DIREKT AN UNSEREM MESSESTAND AB
HALLE 11.2 / STAND P-033

IDS
2011



freecall: (0800) 247 147-1
www.dentaltrade.de

