

Quelle: © Gerd Altmann/pixelio.de

Behandlung gelungen – Patient verloren?

► Eva Ruppert

Wäre es nicht fantastisch, wenn wir uns mit unseren Patienten immer gut verstünden? Wenn die Patienten auf uns hören würden? Und sich von dem, was wir zu sagen haben, überzeugen ließen? Und zwar in jeder Situation!

Diese Fragen habe ich mir in den zwölf Jahren als zahnmedizinische Fachangestellte (damals noch Zahnarzthelferin) hundertfach gestellt. Heute, mit meiner Ausbildung als Kommunikationstrainerin und der 20-jährigen Erfahrung in der Selbstständigkeit als Imageberaterin in der freien Wirtschaft, kann ich mit Sicherheit sagen: JA!

- Ja, es ist möglich, sich mit Patienten gut zu verstehen! Ja, wir können so mit unseren Patienten kommunizieren, dass sie auf uns hören und sich von unseren Argumenten überzeugen lassen.
- Ja, es ist fantastisch, denn jeder Mensch kann es erlernen. Das Wissen darum kann sich jeder interessierte Mensch aneignen. Es ist doch beruhigend, dass wir selbst es – zumindest größtenteils – in der Hand haben, die Beziehung zwischen uns und unseren Patienten zu beeinflussen.

Schließlich nehmen Sie, die ZFA, den Patienten in Empfang, betreuen ihn und verabschieden ihn wieder. Sie haben den entscheidenden ersten und letzten Kontakt mit Patienten. Interessant zu wissen wäre, was Ihr Patient in diesem Zeitraum wahrnimmt.

Kommunikation beim Empfangen und Verabschieden von Patienten

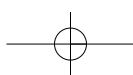
Nun ist ja jeder Mensch ein Individuum und hat seine ganz eigene Art, Dinge und Abläufe in seinem

Umfeld wahrzunehmen. Nichtsdestotrotz gibt es allgemein gültige Ordnungen und Prinzipien der Wahrnehmung. Zwei Wahrnehmungsphänomene möchte ich Ihnen vorstellen:

Der „Primäreffekt“ – der erste Eindruck

Der erste Eindruck ist der wichtigste Moment in einer geschäftlichen Beziehung. Nehmen wir an, der erste Eindruck, den Sie auf den Patienten machen, läuft nicht so ideal. Ein Patient, nennen wir ihn Herr Sommer, tritt ein. Sie sind durch Ihre Arbeit abgelenkt, reagieren vielleicht sogar etwas hektisch, weil der Chef auch noch dazwischenruft. Das kann eine Momentaufnahme sein und ist vielleicht nicht die Regel, und doch bildet sich der Patient aufgrund dieser eher ungünstigen Situation seine erste Meinung. Wenn nun im Laufe des Aufenthalts in Ihrer Praxis etwas Unvorhergesehenes passiert und Herr Sommer muss z.B. länger warten als geplant, wird er diesen ersten Eindruck zur Meinungsbildung zurate ziehen: „Die Mitarbeiterin erschien mir vorhin schon total überfordert, wahrscheinlich hat sie die Termine falsch eingeteilt.“

Nehmen wir aber an, Sie begrüßen den Patienten freundlich, d.h. Sie wenden sich ihm zu, hören ihm zu und sind seinen ersten Fragen gegenüber offen, so wird er aufgrund dieser Erlebnisse zu einer wohlwollenderen Einschätzung Ihrer Person kommen, wenn es mal ein Problem gibt.



„Rezenzeffekt“ – der letzte Eindruck

Die zuletzt eingehenden Infos über eine Person bleiben im Gedächtnis haften. Vielen berufstätigen Menschen sind die Formen der Begrüßung bekannt, aber nur wenige machen sich Gedanken darüber, wie sie ihren Patienten durch eine korrekte und höfliche Verabschiedung in guter Erinnerung bleiben. Wenn Sie einen guten Eindruck beim Patienten hinterlassen möchten, verabschieden Sie sich höflich bei Ihrem Patienten und fragen Sie nach, ob Sie noch irgendetwas für ihn tun können, ob beispielsweise alle Fragen geklärt sind. Nehmen Sie sich die Zeit, den Patienten persönlich, d.h. mit seinem Namen zu verabschieden.

Kommunikation in der Patientenbetreuung

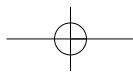
Die grundlegendsten Anforderungen an einen Kommunikations- und Service-Profi während der Patientenbetreuung lauten: Höflichkeit, Hilfsbereitschaft und Souveränität! Aber wie können wir Kommunikations- und Service-Profi werden? Wie können wir Einfluss nehmen auf die Entscheidung der Patienten, unserer Praxis treu zu bleiben und unseren Behandlungsempfehlungen zuzustimmen, selbst wenn diese über die Kassenleistung hinausgehen? Oder wie können wir erreichen, dass die Patienten gar zu Empfehlungen geben werden, von unserem Team so begeistert sind, dass sie im Bekanntenkreis darüber reden – trotz all der Hemmnisse, die im Praxisalltag dazwischenkommen können, wie Zeitdruck, Kostendruck, Schmerzpatienten etc. Und das sind noch lange nicht alle Stressfaktoren, die zusammenkommen können.

Es gilt wie in der freien Wirtschaft: Der Kunde ist König! Nur derjenige, der ausreichend „Kundschaft“ hat, wird auf Dauer überleben. Wer langfristig erfolgreich sein will, darf sich nicht mehr allein auf Fachkompetenz verlassen. „Sozialkompetenz“ ist das Stichwort, gute Umgangsformen sind wieder ein Thema. Das merke ich deutlich an meiner Buchungslage, von Jahr zu Jahr steigt die Zahl meiner „Knigge“-Seminare und mit dem wachsenden Interesse unserer Gesellschaft an gutem Benehmen wachsen auch die Ansprüche Ihrer Patienten an das Verhalten des Praxisteams. Immer mehr Menschen sind sich der Benimmregeln bewusst, haben sie in ihr Leben integriert, halten sich selbst daran und erwarten dies auch von anderen – gerade von Dienstleistern und insbesondere von gut ausgebildeten Teams, wie beispielsweise in ZA-Praxen.

Korrektter Umgang mit Titelträgern

Die Anrede ohne Titel darf nur nach vorheriger Aufforderung des Titelträgers erfolgen. Ein Beispiel für Wertschätzung ist der zeitgemäße Umgang mit dem akademischen Grad. Kommt ein Patient, nennen wir ihn „Dr. Winter“, in Ihre Praxis, so sprechen Sie ihn immer mit Anrede + Titel + Namen an. Die meisten von

1/3 hoch



Ihnen wissen das und wenden es bereits korrekt an. Aber wissen Sie auch, wie man mit Titelträgerinnen zeitgemäß umgeht? Immer mehr Frauen erwerben einen Hochschulabschluss, höchste Zeit, sich einmal Gedanken zu machen, wie wir diese Titel zeitgemäß einsetzen. Bisher wurden Frauen mit akademischem Grad mit „Frau Doktor Herbst“ betitelt. Heute spiegelt die Anrede mit „Doktorin Herbst“ den Zeitgeist unserer Gesellschaft, schließlich haben wir auch eine Bundeskanzlerin, Bürgermeisterin und Professorin. Bereits 2007 kamen Soziologen zu dem Schluss, dass die weibliche Titulierung „in“ als Verhaltensstandard zu empfehlen ist. Und schon vor langer Zeit, als Frauen lediglich den ererbten bzw. erheirateten Adelstitel hatten, gab es bereits Gräfin, Königin usw.

Kommunikation in Ausnahmesituationen

Leider reichen innerhalb des Praxisalltags nicht immer die Standardhöflichkeit aus. Jeder Praxisalltag beinhaltet Konfliktpotenzial, es kann zu Meinungsverschiedenheiten bis hin zu echten Konflikten kommen. Und seien wir ehrlich, das kommt in den besten Praxen vor! Solche Situationen stören nicht nur das Klima, sondern kosten viel Energie und können, wenn sie nicht gelöst werden, zu ernsthaften Konsequenzen führen. Die Reklamationen und Beschwerden selbst sind da noch die am wenigsten bedrohliche Auswirkung, schlimmer ist der schlechte Ruf, der durch Unzufriedenheit der Patienten entstehen kann, oder gar der Wechsel des Patienten in eine andere Praxis.

Konflikte beginnen meist mit einem kleinen Problem. Es geht um etwas, das getan wurde oder eben nicht getan wurde. Einer der Beteiligten fühlt sich dadurch benachteiligt und ungerecht behandelt. Am besten lassen wir Konflikte gar nicht erst entstehen, das ist klar. Mit guter, bewusst eingesetzter Kommunikation – durch Worte, Stimme und Körpersprache – können wir oft schon vermeiden, dass der Umgang mit schwierigen Patienten eskaliert.

Umgang mit Beschwerdeführern

In Konfliktsituationen zeigt sich der echte Kommunikations- und Service-Profi! Angenommen ein Patient muss lange warten, er beschwert sich darüber. In solchen Situationen kommt es oft zu Überlagerungen zwischen Sach- und Gefühlsfragen: *Die Sachfrage:* Warum dauert es so lang? *Die Gefühlsfrage:* Warum wird meine Zeit nicht respektiert?

Menschen, die einen Grund zur Beschwerde haben, reagieren gewöhnlich sehr emotional. Gefühle der Empörung überlagern das vernunftgesteuerte Verhalten. Hier brauchen Sie in erster Linie das sprichwörtliche „dicke Fell“:

- **Ruhe bewahren:** Nehmen Sie es nicht persönlich, meist sind Sie nicht der Auslöser, sondern lediglich der erstmalige Ansprechpartner.
- **Sicherheit ausstrahlen:** Formulieren Sie klare Aussagen mit einer kraftvollen, aber nicht lauten Stimme, bewahren Sie Haltung und Blickkontakt.
- **Ironie vermeiden:** Keinesfalls darf ein Beschwerdeführer provoziert werden, weder durch Gleichgültigkeit noch durch Unbeherrschtheit Ihrerseits.

Für den kontrollierten Umgang mit Beschwerdeführern bedarf es einer Grundhaltung, die Sicherheit, Respekt und ehrliches Interesse am Gegenüber ausdrückt.

Wir durchleben derzeit sprunghafte Veränderungen. Allein an den aktuellen Berufsbezeichnungen wie zahnmedizinische Fachangestellte erkennt man die neuen Anforderungen an Ihre Arbeit. Vorbei ist die Zeit, in der die „Helferin“, die treue Seele der Praxis, irgendwo zwischen Terminkalender und Absaugen hin und her huschte. Exzellente Servicequalität ist heute und in der Zukunft notwendig, um den Stammpatient zu binden, Neupatienten zu erreichen und somit Ihre Existenz zu sichern.

Mit einem Zitat des Freiherrn von Knigge möchte ich meinen Beitrag abschließen:

Wir sehen die erfahrensten und geschicktesten Menschen bei alltäglichen Vorfällen unzweckmäßige Mittel wählen, sehen, dass es ihnen misslingt, auf andere gut zu wirken, dass sie, bei allem Übergewicht des Verstandes dennoch oft von Dummheiten anderer, Schwächerer abhängen. Woher kommt das? Was ist es, das diesen fehlt und andre haben? Es ist die Kunst des Umgangs mit Menschen, es ist die Kunst, sich geltend zu machen ohne beneidet zu werden.

In diesem Sinne wünsche ich Ihnen auch weiterhin viel Erfolg und Freude an Ihrer Arbeit und natürlich am wertschätzenden Umgang mit Ihren Patienten.

EVA RUPPERT

SolVentureCom
Training & Coaching
Langer Weg 21, 96237 Ebersdorf
Tel.: 095 624200
E-Mail: info@solventurecom.com
www.solventurecom.com

