

UMGANG MIT PATIENTEN

Patientenberatung: Kommunizieren Sie typgerecht!

von Wilma Mildner, Berufspädagogin, Personal- und Businesscoach, Professional Speaker, www.indent-coaching.de



■ Häufig beklagen sich Zahnmediziner, dass sie wenig von den Leistungen erbringen können, die sie am liebsten erbringen wollen. Das hat in der Regel damit zu tun, dass es sich um privat zu liquidierende Diagnostik oder Therapie handelt. Manche Patienten sprechen sofort auf die gewählten Argumente an, anderen scheint das egal zu sein oder sie stimmen zu, erscheinen dann aber nicht zum vereinbarten Termin oder melden sich wieder ab. Die Erklärung liegt in den verschiedenen Persönlichkeitstypen. Es gilt, für den jeweiligen Typ die richtige Ansprache zu finden. ■

Drei Persönlichkeitstypen

Das Persönlichkeitstypenmodell nach Dietmar Friedmann unterscheidet drei Grundtypen menschlicher Persönlichkeiten – den Sachtyp, den Handlungstyp und den Beziehungstyp. Diese Typen haben unterschiedliche Lebensmotive und sind daher für unterschiedliche Argumentationen zugänglich.

Typen sind unterschiedlichen Argumentationen zugänglich.

■ Typen nach Friedmann

| Typbeschreibung | Gut erkennbar durch | Zu rechnen mit |
|--|---|--|
| <p>Sachtypen wollen anerkannt und wahrgenommen werden. Sie können mit zeitlichem Druck schwer umgehen und versuchen, sich dem zu entziehen. Sie bleiben gerne unverbindlich und nutzen ihre Sachlichkeit und Distanziertheit, um eine Entscheidung lange aufzuschieben („da muss ich erst einmal drüber nachdenken“). Bevor sie Zeit oder Geld investieren, prüfen sie die Erfolgsaussichten lange und gewissenhaft.</p> <p>Fühlt sich ein Sachtyp zu einem „JA“ gedrängt, versucht er, dem Konflikt aus dem Weg zu gehen. Er bemüht sich, die Konsequenzen (noch) nicht tragen zu müssen. In der Praxis zeigt sich das häufig in der Nichtwahrnehmung von vereinbarten Terminen oder der Absage von (vielleicht schon genehmigten) Heil- und Kostenplänen.</p> | <ul style="list-style-type: none"> ■ bleiben lange beim „vielleicht“ ■ können schwer klar „Nein“ sagen ■ sind besonders rücksichts- und verständnisvoll ■ ihre eher passive Grundhaltung, nicht leicht zu Aktivitäten zu motivieren ■ nehmen Fehler und Kritik sehr ernst, leiden lange darunter | <ul style="list-style-type: none"> ■ höherem Zeitbedarf bei der Beratung ■ wenig Entscheidungsfreude ■ extreme Vorsicht, Zögerlichkeit ■ sehr ökonomisches Verhalten |
| <p>Handlungstypen wollen respektiert werden. Sie sind entschlossene und kraftvolle, beruflich häufig erfolgreiche „Macher“, die streitlustig bis kampfbereit auftreten, um eigene Ziele zu erreichen („wann bin ich denn dran, ich habe gleich noch einen Termin?“). Sie bevorzugen verbal und non-verbal eine deutliche Kommunikation, indem sie laut und deutlich sprechen. Sie wissen meist, was als nächstes zu tun ist und übernehmen die Führung, z. B. durch ein Unterbrechen des Zahnarztes und gezielte Frageformulierungen.</p> <p>Krankheiten werden als Zumutung erlebt und der Gang zum Arzt daher häufig so lange wie eben möglich hinausgezögert. Körperliche Beschwerden werden in der Regel ignoriert, bis die eigene Leistungsfähigkeit nennenswert beeinträchtigt ist.</p> | <ul style="list-style-type: none"> ■ Arbeit ist Lebensmittelpunkt ■ Häufig in Leistungs-/Kampfhaltung ■ Ziel- und ergebnisorientiert ■ Grundhaltung eher „Nein“ als „Ja“ ■ Bevorzugen hochwertige Kleidung ■ Legen viel Wert auf Qualität | <ul style="list-style-type: none"> ■ gering ausgeprägtem Schmerzempfinden ■ treffen schnelle Entscheidungen, teilweise auch unüberlegt ■ Konfliktbereitschaft ■ Ungeduld |

| Typbeschreibung | Gut erkennbar durch | Zu rechnen mit |
|---|--|---|
| <p>Beziehungstypen wirken oft charismatisch, empathisch und lebendig. Sie wollen gut ankommen, also attraktiv und anziehend wirken. Dadurch erklärt sich ihre Präferenz für modische Kleidung.</p> <p>Durch ihre starke Beziehung zu anderen Menschen sind Beziehungstypen sehr stimmungsanfällig für Impulse, die von außen kommen (oder eben nicht kommen). So ist es für sie nicht ungewöhnlich, von einer Minute auf die andere von Euphorie in Niedergeschlagenheit zu verfallen, wenn etwas nicht so läuft, wie sie es sich gewünscht haben.</p> | <ul style="list-style-type: none"> ■ sagen oft (zu schnell) „Ja“, teilweise auch über ihre finanziellen Ressourcen hinaus ■ haben meist eine positiv-offene (unkritische) Grundhaltung ■ sind vielfältig interessiert, aber nur oberflächlich; ■ zeigen im Gesicht (Mimik), wie es ihnen emotional gerade geht | <ul style="list-style-type: none"> ■ nicht gehaltenen Versprechen ■ begeistern sich rasch, das Interesse kann aber schnell abkühlen ■ übersehen ökonomische Aspekte (Zeitaufwand, Geldbedarf) ■ entscheiden spontan, bleiben aber nicht immer dabei |

Typgerecht beraten: Worauf Sie achten sollten

Für alle Typen von Patienten gilt: Nehmen Sie sich Zeit für eine Beratung (gerade bei komplexen Arbeiten) – das schafft Vertrauen und der Patient fühlt sich ernstgenommen und individuell bedacht. Schauen Sie den Patienten direkt bei dem Gespräch an und vermeiden Sie es, nebenbei ggf. schon am PC Notizen zu machen. Das wirkt desinteressiert oder gar respektlos. Bei der Beratung der jeweiligen Patiententypen sollten Sie Folgendes bedenken:

- Bei einem **sachtypischen Patienten** sollten Sie insbesondere darauf achten, dass er sich nicht (unnötig) gedrängt fühlt, eine Entscheidung adhoc zu treffen. Das kann bei ihm schnell dazu führen, dass er skeptisch wird und dann nicht wieder erscheint oder eine Ausrede erfindet. Sachtypen ist eine sachliche Argumentation sehr wichtig. Sie entscheiden sich aufgrund von fakten- und expertisebasierter Information, holen häufiger als andere Patienten auch Vergleichsangebote ein und fragen in einem Folgetermin nochmal kritisch nach.
- Bei einem **handlungstypischen Patienten** dürfen Sie etwas zügiger formulieren und planen. Handlungstypen schätzen geblockte Termine, in denen möglichst viel in einer Sitzung erledigt wird. Dies kann auch ausschlaggebend für eine Arztwahl sein. Oftmals entscheiden sie sich für qualitativ hochwertige Leistungen aufgrund ihres ausgeprägtes Statusdenkens. Sie empfinden eine ästhetische Versorgung meist als „angemessen“, häufig auch aufgrund ihrer erfolgreichen beruflichen Situation. Handlungstypen schätzen eine klare, offene Kommunikation und Führung. Sie erkennen eine Unsicherheit in der Formulierung und im Auftreten schnell und ziehen sich dann ggf. zurück. Sie entscheiden rasch und eher aufgrund eines Bauchgefühls als aufgrund ausgefeilter Argumente.
- **Beziehungstypen** wünschen sich in der Regel, schön zu sein und dazu zugehören. Daher sind auch für sie oftmals ästhetische Leistungen attraktiv. Ein Kompliment für ihr schönes Lächeln oder die Aussicht, es wieder zu erlangen, wirken hier sehr überzeugend. Beziehungstypischen Patienten ist es auch sehr wichtig, dass sie sich in der Praxis und in der Atmosphäre wohl fühlen. Fühlen sie sich vom Behandler und vom Team verstanden und angenommen, wirkt sich das sehr bindend auf die Beziehung aus.

Zeit nehmen für die Beratung

Sachlich und fundiert argumentieren

Zügig formulieren und hochwertige Leistungen anbieten

Gute Atmosphäre schaffen