Gefragt: Zwischenmenschliche Kommunikation

Workshop mit Axel Thüne vermittelt Tipps für eine Wohlfühlpraxis – Patienten wie geschätzte Gäste behandeln

VON DR. MICHAL-CONSTANZE MÜLLER

HANNOVER – Ende November lud die MKG-Praxis Bothe & Schultze zum Kommunikationsworkshop ein. Das Ziel von Trainer Axel Thüne: Menschen in ihren verschiedenen Verhaltensweisen besser verstehen zu können, um so eine Wohlfühlatmosphäre zu schaffen.

Müller (2)

Mit praktischen Beispielsituationen wurden die Teilnehmer konfrontiert. Immer wieder sollten sie selbst prüfen, ob ihre Praxis eine „Wohlfühlpraxis" ist.

Menschen gehen zu Menschen – die Mitarbeiter sind die Attraktion der Praxis – das waren die Eingangsworte und der eindringliche Appell von Kommunikationstrainer Axel Thüne, Kieselbronn, an die Teilnehmer. Häufig passiert in den Praxen das Gegenteil: Kommunikation findet mehr auf dem Aufklärungsbogen als zwischen Menschen statt. Versichertenkarte und Kassengebühr sind wichtiger als der zwischenmenschliche Austausch.

Die Kunst ist, die Patienten als geschätzte Gäste zu behandeln. Gerade der erste Eindruck zählt, der ist nicht mehr wettzumachen: Thüne forderte die Teilnehmer auf, einmal mit dem gesamten Team zu prüfen, welchen ersten Eindruck der Patient von der Praxis bekommt. Betritt man einmal selbst als Patient die eigene Praxis oder bittet einen kritischen Bekannten, dies zu tun – fallen vielleicht Dinge auf, die nichts zu einem guten Ersteindruck beitragen.

Beispiel Telefonmeldeformel: Der Ansprachetext sollte nicht nur gut verständlich, sondern auch nicht zu lang sein. Auch sollte jedes Teammitglied dem Patienten eine vernünftige Wegbeschreibung zur Praxis mitteilen können. An der Rezeption sollte darüber hinaus immer jemand den Patienten empfangen. Hat man eine Anmeldung, die nicht dauernd besetzt ist, ist es besser, die Patienten vor dem Eintreten klingeln zu lassen.

Zahnärzte berichten
FÜR KOLLEGEN

Vielfach werden in den Praxen übrigens die Patienten immer noch wie vor 50 Jahren begrüßt. „Begrüßt man seine Gäste daheim so, wie man sie in der Praxis empfängt?" fragte Thüne. Seine Empfehlung: respektvoll aufstehen und die Hand geben. Vielen mag das zuviel Freundlichkeit sein oder „verdächtig" erscheinen. Es sei aber nur eine ganz normale Freundlichkeit, über die sich die Leute dennoch freuten.

Auch der kritische Blick ins eigene Wartezimmer kann nichts schaden: Kein Patient fühlt sich wohl, wenn blutige Beispiele von Zahnbehandlungen oder gesundheitspolitische Hetzparolen die Wände zieren. Oder wer findet es in einem Kosmetikinstitut normal, wenn an der Wand Großaufnahmen von Pickeln hängen? Auch abgegriffene oder veraltete Zeitschriften im Wartebereich werfen kein gutes Licht auf eine Praxis.

Axel Thüne konnte die Teilnehmer motivieren, über die eigene Praxis zu reflektieren.

Menschen gehen zu Menschen – wer als Zahnarzt oder ZFA mit Patienten reden will, muss zuerst den Menschen hinter dem Patienten kennen lernen, sich wirklich für ihn interessieren. Fragen Sie detailliert nach seinen Anliegen. Es ist zu empfehlen – wenn organisatorisch möglich –, dass der Patient nicht gleich auf dem Behandlungsstuhl Platz nimmt, sondern zunächst in ein Beratungszimmer gebeten wird. Da die meisten Praxen ein solches vielleicht nicht haben: Im Alltag reicht auch der Besucherstuhl aus der Ecke. Kennenlernen ist der erste Schritt. Und: Man darf trotz aller Routine nicht vergessen, dass auch der Mund zum Intimbereich des Patienten gehört.

Einstellen muss man sich auf verschiedene Persönlichkeitstypen unter den Patienten und besonders einfühlsam damit umgehen, dass sich der Patient in der Praxis letztlich immer in einem Ausnahmezustand befindet: Er hat Angst, nimmt alles um sich herum besonders extrem wahr. Häufig fehlt ihm jede sachliche Orientierung in dieser Situation. Man muss ihm also umso mehr Verständnis entgegenbringen.

Menschen gehen zu Menschen – eine funktionstüchtige zwischenmenschliche Kommunikation ist also der Schlüssel zur Wohlfühlpraxis. Die Motivation, hierüber noch einmal neu nachzudenken, ist dem Referenten durch seine mit vielen Beispielen angereicherte anschauliche Darstellungsweise gut gelungen.

BEWERTUNG DURCH DIE AUTORIN

Relevanz	★★★★★
Didaktik	★★★☆☆
Technik	★★★☆☆
Organisation	★★★★☆

Haben Sie Fragen an die Autorin?
spectator@aerzteverlag.de