

# Persönlichkeit und Kommunikation in der Zahnarztpraxis

## Teil III: Metaprogramme der Informationsverarbeitung

**Autorin** Dr. Lea Höfel



**\_In den letzten beiden Ausgaben** der cosmetic dentistry wurden einleitende Informationen zu sogenannten Metaprogrammen und deren Bedeutung für die Motivation von Zahnarztpatienten gegeben. Kenntnisse über die Persönlichkeit der Patienten und daran angepasste Kommunikationsstrukturen erleichtern das gemeinsame Erarbeiten und Durchhalten von Behandlungsplänen. Ein erster Schritt besteht darin, zu erkennen, wie man den Patienten motivieren kann. Als zweites sollte man wissen, wie der Patient Informationen am besten versteht.

### **\_Informationsverarbeitung**

Die zielgerichtete Vermittlung von Informationen ist bei einfacher Behandlung wichtig, aber vor allem bei umfangreichen Behandlungen unerlässlich. Jeder Mensch hat seine eigene Art, Informationen zu verarbeiten. Treffen zufällig zwei Menschen aufeinander, die eine ähnliche Struktur haben, treten wenige Missverständnisse auf. Folgen die Personen jedoch unterschiedlichen Algorithmen, kann es zu Unzufriedenheit oder Unsicherheit kommen. Für den Zahnarzt ist es deshalb bei den Metaprogrammen der Informationsverarbeitung besonders wichtig, zuerst seine eigenen Mechanismen zu hinterfragen, um sie dann flexibel an den jeweiligen Patienten anpassen zu können. Dabei gibt es keine richtigen oder falschen Informationsverarbeitungsprogramme. Sie sind vielleicht anders als die eigenen, aber deshalb nicht zwingend schlechter.

### **\_Global – Detailliert**

Global orientierte Menschen gewinnen schnell einen Gesamtüberblick und mögen es nichtsonderlich, sich zu lange mit den einzelnen Details zu befassen. Das

Große und Ganze ist von Interesse und innerhalb dieser Größe können sie problemlos von einem Detailaspekt zum nächsten springen, ohne dass dem Gesprächspartner der logische Zusammenhang klarer würde. Sollte im Beratungsgespräch einmal aus Versehen ein Zwischenschritt vergessen worden sein, kann der ohne Schwierigkeiten an anderer Stelle eingefügt werden.

Der detailorientierte Patient hingegen braucht kleine Informationseinheiten, welche bestmöglich in logischer Reihenfolge präsentiert werden. Der Überblick geht dabei oft verloren. Die einmal besprochene Sequenz eines Behandlungsablaufs sollte nicht unterbrochen oder abgeändert werden, da der Patient dann dazu tendieren könnte, den gesamten Vorgang abubrechen. Prioritäten setzen diese Menschen in einem sequenziellen Ablauf selten, sodass deutlich vermittelt werden sollte, wenn ein Aspekt besonders wichtig ist.

### **\_Bauchmensch – Kopfmensch**

Bauchmenschen reagieren in den meisten Situationen sehr emotional. Sie zeigen in der Zahnarztpraxis sowohl ihre Angst als auch ihre Freude deutlich. Sie können ihr Gegenüber mit ihrer überschwänglichen Art durchaus überfordern. Während der Behandlung wirken sie gelegentlich hypersensibel und können auf unbedachte Äußerungen schnell gekränkt reagieren. Informationen werden danach abgewogen, ob sie einen emotionalen Wert haben. Reine Informationen ohne gefühlte Wichtigkeit werden sofort aus dem Gedächtnis gestrichen.

Der Kopfmensch hingegen bevorzugt besonders solche Informationseinheiten. Ihm ist es eher unwichtig, wie er sich mit den neuen Zähnen fühlen wird, solange er weiß, was sie kosten, wie lange sie halten und wie er sie pflegen soll. Angst vor der Zahnbehandlung registriert der Kopfmensch nicht, selbst wenn sein Körper schon lange eine andere Sprache spricht. Ein übersichtlicher Behandlungsplan mit Flussdiagramm der Vor- und Nachteile gefällt ihm hervorragend.

### **\_\_Menschenorientiert – Objektorientiert**

Menschenorientierte Patienten besuchen die Zahnarztpraxis, weil das Personal so freundlich ist und der Zahnarzt so gewinnbringend lächelt. Sie bringen Pralinen für die Rezeption mit und kommentieren die geschmackvolle Ausstattung der Praxis. Im Gespräch möchten sie immer wieder auf Gefühle und Gedanken von sich selbst und anderen zurückkommen. Sie sind zu allem bereit, solange es das Praxisteam glücklich macht.

Dem objektorientierten Patienten liegt das Glück der Mitarbeiter weniger am Herzen. Sie können sich für neue Produkte, Ideen, Aufgaben und Prozeduren begeistern. Das Praxisteam ist ein Schräubchen im Gerüst der Zahnbehandlung. Im Vordergrund steht das Erledigen von Aufgaben, weshalb dieses Metaprogramm auch häufig „aufgabenorientiert“ genannt wird. Dieser Patient ist dann glücklich, wenn er genau weiß, was er wann zu erledigen hat. Eine Checkliste zum Abhaken lässt das Herz höher schlagen.

### **\_\_Vielredner – Wenigredner**

Die Begriffe sagen schon alles, was es über den Redefluss dieser Personen zu wissen gibt. Der Vielredner hört sich gerne selbst reden und lässt dabei dem anderen wenig Raum, sich auch auszudrücken. Hier ist es die Kunst, den Patienten im Beratungsgespräch zum Zuhören zu bringen und den Redeschwall zu reduzieren. Der Patient hat durchaus die Fähigkeit, sich viele Informationen zu merken. Ob es die wichtigen sind, kann nicht garantiert werden.

Der Wenigredner schweigt am liebsten. Er hört mehr oder weniger engagiert zu, oft ist er auch mit seinen Gedanken ganz woanders. Er nickt gern zu allem, was gesagt wird, doch wie schon angedeutet, hat das noch nicht allzu viel zu bedeuten. Hier ist es wichtig, den Patienten zu animieren, die wichtigsten Informationen zusammenzufassen und selbst zu formulieren.

### **\_\_Nein-Sager – Ja-Sager**

Der Nein-Sager achtet üblicherweise auf jedes Wort, was ihm gesagt wird, um es dann gleich zu hinterfragen. Er ist Perfektionist darin, Unstimmigkeiten und Behandlungsalternativen zu finden. Er beginnt Sätze

gern mit „Ja, aber ...“. Er wirkt sehr kritisch und kann die Geduld seines Gesprächspartners durchaus auf die Probe stellen. Im extremen Fall kann sogar beobachtet werden, dass der Nein-Sager beginnt, sich selbst zu widersprechen. Der Ja-Sager findet normalerweise alles wunderbar, was der Zahnarzt ihm vorschlägt. Die Zustimmung kommt schon, bevor der Satz beendet wurde. Die Informationen werden gar nicht komplett aufgenommen und noch weniger hinterfragt. Eine Behandlung kann meist sehr komplikationslos durchgeführt werden. Doch eventuell fällt den Patienten später auf, dass sie die Behandlung in dieser Form gar nicht wollten. Hier ist es wichtig, vorab genau zu klären, was die Wünsche des Patienten sind.

### **\_\_Ausblick**

Sie haben jetzt einen Überblick über einige der Metaprogramme erhalten, mit denen sie die Persönlichkeit Ihrer Patienten und von sich selbst einschätzen können. Es fällt Ihnen leichter, zu erkennen, was Ihre Patienten motiviert und wie sie Informationen verarbeiten. Doch diese Erkenntnis ist erst der erste Schritt zur erfolgreichen Behandlung. Im nächsten Schritt ist es zielführend, die passenden Kommunikationsstrukturen für das jeweilige Metaprogramm zu kennen und anzuwenden. In der nächsten Ausgabe der cosmetic dentistry soll genau darauf eingegangen werden. Sie lernen Sätze kennen, die Sie für die unterschiedlichen Persönlichkeiten einsetzen werden. Sie erfahren, wie Sie sie zufriedenstellend in das Gespräch einbeziehen können. Und möglicherweise ermöglicht Ihnen das in Zukunft, noch entspannter und erfolgreicher mit Ihren Patienten zu arbeiten.

### **\_\_Autorin**

cosmetic  
dentistry



#### **Dr. Lea Höfel**

Diplom-Psychologin,  
Buchautorin „Zahnarztangst? Wege zum entspannten Zahnarztbesuch“. Internationale Veröffentlichungen und Tagungsbeiträge zu den Themen „Kognitive Grundlagen der Ästhetik“ und „Psychologie in der Zahnmedizin“.  
Zusätzliche Ausbildungen:  
NLP-Master & -Coach, Entspannungstrainerin,  
Journalistin, Reittherapeutin

Infos zur Autorin



#### **Kontakt**

Dr. Lea Höfel  
Tel.: 08821 9069021  
hoefel@psychologie-zahnheilkunde.de  
www.weiterbildung-zahnheilkunde.de