



© shapecharge / iStock

# CHANCE STATT KATASTROPHE

Bei Konflikten entscheidet die richtige Kommunikation

Wenn zwei Personen mit unterschiedlichen Ansichten aufeinandertreffen, entsteht ein Konflikt. Auch wenn solche Situationen unweigerlich zum alltäglichen Leben gehören, können sie sich doch gerade innerhalb der Arbeit in einer Zahnarztpraxis zu wahren Schreckgespenstern auswachsen.

**Sabine Neuwirth**

Kommunikationstrainerin und Praxisberatung, Pullach



© paulprescott72 / iStock

**K**aum etwas ist so unerfreulich wie Missstimmungen oder gar Streitigkeiten mit unzufriedenen Patienten, schon gar nicht vor dem „Publikum“ im Wartezimmer, den Kollegen oder gar dem Chef. Doch der angemessene, wirkungsvolle und damit erfolgreiche Umgang mit Konflikten lässt sich lernen und trainieren, sowohl für die Festigung der eigenen Persönlichkeit und Position als auch für ein angenehmes, Vertrauen vermittelndes Praxisklima – auch und gerade, wenn es mal hoch hergeht.

## **Kompetente Kommunikation als Basis für gute Lösungen**

Die Bewältigung von Konflikten steht und fällt mit der eigenen inneren Haltung dazu und der Art der Kommunikation, mit der man ihnen begegnet. Dabei ist nicht nur wichtig, was wir sagen, welche Informationen wir transportieren, sondern eine Vielzahl von Aspekten, die uns beim spontanen Sprechen oft gar nicht bewusst sind. Zunächst einmal macht natürlich immer der Tonfall die Musik – (ehrliche) Höflichkeit und Freundlichkeit sind unerlässlich! Spüren Sie Unmut oder gar Ärger bei Ihrem Gegenüber, bemühen Sie sich darum, die Sachebene (Fakten) gründlich durch Fragen zu klären: Worum geht es genau? Welches Anliegen, welche Wünsche oder Befürchtungen hat der Patient? Hat er z.B. Angst, dann braucht er Sicherheit. So signalisieren Sie ihm Verständnis für seine Situation, er fühlt sich ernst genommen. Bauen Sie in dieser Phase eine Beziehung zu dem Patienten auf, werden Sie sein temporärer Freund, der ihn bestens versteht. Durch dieses Verständnis weicht beim Patienten der Ärger, sein Kopf ist frei für eine neue Idee: nämlich Ihre Lösung.

Die Beziehungsebene spielt meist unterschwellig eine wichtige Rolle für den erfolgreichen Ausgang. Klar ist daher: Je eher Sie verständnisvoll einlenken, umso schneller wird der Konflikt beigelegt. Gelingt es Ihnen, dem Patienten Ihre gute Absicht und Ihre Lösungsvorschläge zu vermitteln, weicht der Konflikt in der Regel bereits auf, und eine versöhnliche Geste oder entsprechende Worte fördern einen friedlichen Abschluss.

## **Cool bleiben, abkühlen und auflösen**

Wenn der nächste Konflikt auf Sie zukommt, üben Sie doch einfach mal:

1. Worum geht es genau?
2. Erzeugen Sie Verständnis beim Patienten, und formulieren Sie dann freundlich Ihr Ziel.
3. Anschließende Analyse: Was war gut, was kann noch verbessert werden?

Diese positive und professionelle Aufgeschlossenheit im Gespräch gibt Ihnen Sicherheit und stärkt Ihre Kompetenz enorm. Bleiben Sie dabei gelassen und halten Sie Blickkontakt, beeindruckt das Ihren Gegenüber, und die Situation ist entschärft. Scheuen Sie sich nicht, auch Ihre Wahrnehmung zu äußern: Mit Formulierungen wie „Ich sehe, dass Sie verärgert sind“ oder „Ich verstehe Ihre Sorge“ schaffen Sie die Basis für ein gutes Gespräch und zeigen, dass Sie die Beschwerde des Patienten annehmen, was häufig bereits zu einer Abkühlung der negativen Stimmung führt. Sie signalisieren, dass es jetzt um eine gemeinsame Lösung des Problems geht und Sie als kompetente Ansprechpartnerin dafür zur Verfügung stehen. Übernehmen Sie auf diese Weise die Gesprächsführung. Mit Ihren Fragen und Vorschlägen kann der Konflikt in förderliche Vereinbarungen münden, und Sie selbst gewinnen an Erfahrung für den nächsten heiklen Einsatz, der sicherlich schon spürbar entspannter verläuft. Wir wünschen Ihnen viel Erfolg!

- Begrüßen Sie Konflikte und Beschwerden als Chancen, positive Veränderungen im Praxisalltag einzuleiten und die eigene Position zu stärken!
- Achten Sie auf Ihre entspannte innere Haltung, auf eine entgegenkommende Kommunikation und übernehmen Sie die Gesprächsführung!
- Klären Sie die Sachebene gründlich und begegnen Sie Ihrem Gesprächspartner auf der Beziehungsebene auf Augenhöhe mit Blickkontakt!
- Vermeiden Sie „Killerphrasen“ wie „Das haben wir immer schon so gemacht!“ oder „Das geht bei uns nicht!“. Stattdessen: „Ihnen ist wichtig, dass ...?“ oder „Kleinen Moment bitte, ich frage kurz nach!“.
- Beenden Sie das Konfliktgespräch positiv: „Vielen Dank für Ihren Hinweis“ oder „Freut mich, dass wir das klären konnten!“.