

Zusammenfassend kann man sagen:

Nicht von jedem (vermeintlich) „schwierigen“ Patienten müssen Sie sich trennen. Oftmals stehen hinter einem unangenehmen Verhalten andere Gründe, z. B. Angst vor der zahnärztlichen Behandlung, Angst vor Kontrollverlust oder davor, finanziell übervorteilt zu werden. Die Angst vor dem Zahnarztbesuch kann verschiedene Formen annehmen, von leichtem Unbehagen bis hin zu einer schweren Phobie, die den Patienten davon abhält, eine Zahnarztpraxis zu betreten. Einige Patienten mit Zahnarztangst können sich in der Praxis aggressiv oder unangemessen verhalten, wenn sie sich überfordert fühlen oder unter Stress stehen. Dies kann zu Konflikten mit dem Praxisteam führen und eine positive Behandlungserfahrung beeinträchtigen.

Daher ist es wichtig, zu versuchen, den Patienten zu verstehen und Vertrauen aufzubauen. Es ist wichtig zu beachten, dass schwierige Patienten oft ein Anliegen haben, das ernst genommen werden sollte. Versuchen Sie, konstruktiv zu sein und eine Lösung zu finden, die für beide Seiten akzeptabel ist.

10.2 Verhalten in Konfliktsituationen

Konflikte sind allgegenwärtig. Es gibt Konflikte auf internationaler Ebene, nationaler Ebene, in Familien oder eben in Unternehmen. Sogar innerhalb ein- und derselben Person kann ein Konflikt bestehen (z. B. Rollenkonflikte).

Ob wir wollen oder nicht – Konflikte sind ein fester Bestandteil des sozialen Lebens. Allgemein werden Konflikte eher als etwas Schlechtes betrachtet, zumindest aber als etwas, das es zu vermeiden gilt.

Ob ein Konflikt mit einem Patienten negative Auswirkungen hat, beispielsweise in einer rechtlichen Auseinandersetzung und/oder einem Streit ausartet, sich auf den Ablauf des Behandlungsprozesses auswirkt oder zu Patientenabwanderung führt, entscheidet die Art und Weise, wie innerhalb der Praxis mit entstehenden Konflikten umgegangen wird.

Konflikt will Wandel

Konflikte sind Bestandteil jeder Veränderung. Wer Konflikte dauerhaft kategorisch vermeidet, akzeptiert dadurch Stillstand. Ein Konflikt will Wandel! Er kann Veränderung oder sogar Weiterentwicklung bedeuten. Ein Konflikt ist nicht automatisch ein Problem. Ein Konflikt kann auch eine Chance darstellen.

Im täglichen Sprachgebrauch spricht man üblicherweise von einem Konflikt, wenn zwei abweichende Standpunkte, Meinungen, Interessen oder Zielsetzungen aufeinandertreffen. Ein echter Konflikt liegt aber eigentlich nur dann vor, wenn diese Standpunkte, Meinungen, Interessen oder Zielsetzungen miteinander nicht vereinbar sind.

Jeder Konfliktbeteiligte will seine Meinung durchsetzen. Dieser Vorgang wird oft von heftigen Emotionen begleitet. Anders als bei einer Diskussion, die eine Sachauseinandersetzung darstellt, spielen bei einem echten Konflikt immer Emotionen eine Rolle.

Innerhalb der Beziehung zwischen Zahnarztpraxis und Patient treten vorhandene Konflikte unterschiedlich deutlich zutage. Konflikte können z. B. zu folgenden Themen auftreten:

- **Kommunikation:** Eine mangelnde Kommunikation kann zu Konflikten führen, z. B. wenn Zahnarzt und Mitarbeiter nicht in der Lage sind, dem Patienten den Ablauf praxisinterner Prozesse nachvollziehbar zu erklären. Der Patient kann sich allein gelassen fühlen und den Eindruck haben, dass ihm nicht genug Zeit und Aufmerksamkeit gewidmet werden. Wenn der Patient durch Unwissenheit Fehler macht, die ihm sodann vorgeworfen werden, kann dies dazu führen, dass der Konflikt eskaliert.

Beispiel

In einer Praxis, die die Anamnese digital erhebt, wurde versäumt, eine ältere Neupatientin zu fragen, ob sie Hilfe im Umgang mit dem Tablet braucht. Aus Unsicherheit und Unwissen hat die Patientin mit einem Kugelschreiber auf das Tablet geschrieben, was zum irreversiblen Verkratzen des Displays geführt hat. Glücklicherweise waren die Mitarbeiter kompetent genug, der Dame keinen Vorwurf zu machen; das hätte mit einer hohen Wahrscheinlichkeit zu einem Konflikt geführt.



- **Persönliche Differenzen:** Es können auch persönliche Differenzen auftreten, z. B. wenn der Patient den Zahnarzt oder ein Teammitglied nicht mag oder ihm nicht vertraut. Der Patient kann sich unwohl fühlen und der Konflikt eskalieren, wenn es z. B. zu beleidigenden bzw. verletzenden Aussagen kommt.
- **Terminplanung:** Ein Patient kann unzufrieden mit der Terminplanung sein, z. B., wenn es schwierig ist, einen Termin zu vereinbaren oder der Zahnarzt Termine verschiebt oder absagt. Der Konflikt kann eskalieren, wenn der Patient die Zahnarztpraxis dadurch als unzuverlässig empfindet und dies verärgert und vorwurfsvoll zum Ausdruck bringt.

- **Behandlungskosten:** Hat ein Patient den Eindruck, über angefallene Behandlungskosten nicht, falsch oder unzureichend aufgeklärt worden zu sein, kann er sich weigern, für die Behandlung zu zahlen. Auf Zahlungserinnerungen und Mahnungen folgt die Einleitung eines gerichtlichen Mahnverfahrens, was eine rechtliche Auseinandersetzung darstellt und in der Regel als Konflikt empfunden wird.
- **Behandlungsergebnisse:** Ein Patient kann mit dem Ergebnis einer Zahnbehandlung unzufrieden sein, z. B., wenn das Ergebnis nicht den Erwartungen entspricht oder Komplikationen auftreten. Der Patient kann eine Nachbehandlung oder Rückerstattung verlangen, während der Zahnarzt möglicherweise der Meinung ist, dass die Behandlung ordnungsgemäß durchgeführt wurde.

Nicht selten werden Konflikte, die ihren Ursprung auf der Beziehungsebene haben, auf einer vermeintlichen Sachebene ausgetragen. Um einen Konflikt zu lösen, ist es jedoch wichtig, den Konflikt im Kern zu erkennen, da es ansonsten nur selten gelingt, eine tragfähige Lösung zu entwickeln. Je eher ein Konflikt bearbeitet wird, desto besser lässt er sich bearbeiten und desto bereit werden die Konfliktgegner sein, ihre Ansichten offenzulegen und sich einander anzunähern, um eine gemeinsame Lösung zu finden.

Vorgeschichte Bis Konflikte schließlich offen ausgetragen werden, haben sie fast immer eine Vorgeschichte. Meist lassen sich Symptome beobachten, die auf einen sich anbahnenden Konflikt hinweisen.

Solange Konflikte als etwas Negatives gesehen werden, liegt es nahe, trotz erkennbarer Anzeichen zu versuchen, Konflikte zu vermeiden bzw. sie zu verdrängen.

Diese Strategie ist nicht unbedingt glücklich gewählt, denn wenn ein bereits lange schwelender Konflikt erst in einer kritischen Situation offen zutage tritt, findet nicht selten ein unkontrollierter emotionsgeladener offener Schlagabtausch statt und die Wahrscheinlichkeit von negativen Folgen in Form unüberbrückbarer Differenzen ist ungleich höher.

Woran also lassen sich anbahnende Konflikte erkennen?

- **Ablehnung und Widerstand:** Der Patient behindert (bewusst oder unbewusst) das Erreichen der gemeinsamen (Behandlungs-)Ziele. Informationen werden nicht, verspätet oder unvollständig weitergegeben, Informationsmaterialien nicht beachtet, Aufklärungsbögen und Kostenvoranschläge nicht zum Termin mitgebracht etc.
- **Rückzug und Desinteresse:** Der Patient kapselt sich ab, sucht seinerseits keine Kommunikation mehr mit der Praxis.