



## ANGSTNEHMEN HEISST DIE DEVISE

Die richtige Kommunikation sorgt für Vertrauen und Kompetenz. „Nicht immer sind bequeme Stühle ein Ruheplatz für die Gefühle. Wir saßen lieber in den Nesseln, als auf den wohlbekanntem Sesseln, vor denen, sauber und vernickelt, der Zahnarzt seine Kunst entwickelt.“ Auch wenn diese Anfangszeilen des Gedichts „Der Zahnarzt“ des Münchner Dichters Eugen Roth (1895-1976) ebenso witzig wie übertrieben klingen, beschäftigen sie sich doch mit einem ernsthaften, weit verbreiteten Problem.

Die Angst vor einem Besuch beim Zahnarzt stellt nicht nur hierzulande für erstaunlich viele Menschen ein enormes Hindernis für ihre Zahngesundheit dar. Vielmehr ist fast kein Arzttermin so gefürchtet wie der beim Zahnmediziner, verlautet eine Studie des Instituts Deutscher Zahnärzte von 2011<sup>1</sup>. Nicht selten wird die Behandlung kranker Zähne deshalb so lange hinausgezögert, bis die Schmerzen unerträglich werden und der notwendige Gang zum Spezialisten dann erst recht zur Qual werden kann. Dieser Angst kann das engagierte Personal jedoch trotzen.

Aus diesem Grund ist es für Zahnarztpraxen ganz besonders wichtig, beim Empfang, der Begleitung und der Behandlung ihrer Patienten eine angenehme Atmosphäre des Vertrauens und der Kompetenz zu schaffen. Denn der erste Eindruck, den ein Mensch mit Zahnproblemen gewinnt, wenn er die Praxis betritt, ist entscheidend für seinen Entschluss, dort als Patient dauerhaft

zu bleiben. Und hier kommt der zahnmedizinischen Fachangestellten (ZFA) als souveräne Expertin und erste Kontaktperson eine Schlüsselrolle zu. Fällt der Aufbau dieser sensiblen Beziehung bei der Begrüßung freundlich und zugewandt aus, fühlt sich der Patient willkommen und wird sein Anliegen getrost vortragen. Erfährt er dabei Blickkontakt und diskretes, aktives Zuhören, ist das erste Signal gesetzt, dass er in dieser Praxis gut aufgehoben ist.

### Wertschätzende Kommunikation ist Trumpf

Die Stimmung in einer Zahnarztpraxis ist ganz entscheidend davon abhängig, auf welche Weise dort kommuniziert wird. Nicht nur am Umgang mit ihm selbst, sondern auch am Umgang des Zahnarztes und des professionellen Praxisteams untereinander erkennt der Patient, welche Haltung hier gelebt wird. Ein respektvoller, wertschätzender Umgang der Mitarbeiter überträgt sich in der Regel auch auf die Patienten, die so Vertrauen entwickeln und sich mit ihrem Anliegen ernst genommen fühlen können. Auf

dieser Basis gelingt es dann auch Menschen mit Zahnarztangst, ihre Befürchtungen zu äußern. Somit kann die ZFA bereits im Vorfeld der Behandlung darauf eingehen, beispielsweise mit einer verständnisvollen, aufmunternden Bemerkung und dem Hinweis, den Arzt bereits darüber zu informieren.

Ein kontinuierliches Auge auf die Gestaltung der Räumlichkeiten und auch eine gepflegte Möglichkeit zum Zähneputzen freut nicht nur Ihren Chef, sondern auch Ihre Patienten. Perfekt ist ein ausgewiesener Wartebereich und die Begleitung dorthin. Ist der Name des Patienten bekannt, zeigt die Nennung ebenso einen persönlichen Bezug wie ein lächelnder Blickkontakt beim Aufrufen des Patienten. Dieser sollte im Hinblick auf eine barrierefreie Kommunikation natürlich ohne Mundschutz und ohne Schutzbrille erfolgen. Punkten Sie so durch Ihre sympathische Persönlichkeit, die Sie auch im anstrengenden Arbeitsalltag als kompetente Fachkraft ausweist.

Auch wenn es sicherlich nicht immer einfach ist, sind Misstöne oder Diskussionen über Arbeitsweisen des Praxisteams vor den Patienten zu vermeiden. Ebenso vorwurfsvolle oder geringschätzige Gesten und Blicke. Gerade die wortlose Kommunikation beim Umgang der Mitarbeiter untereinander spielt eine wichtige Rolle für die Atmosphäre in der Praxis. Wer freundlich spricht, aber mit seiner Körpersprache Gegenteiliges zum Ausdruck bringt, wirkt unglaublich und inkompetent. Hier liegt es zuvorderst in der Verantwortung des Arztes oder des Praxismanagers als Führungskraft, die Haltung und das Verhalten des Teams wahrzunehmen, zu reflektieren und unter Berücksichtigung aller Mitarbeiter effektiv, förderlich und vertrauenswürdig zu gestalten. Arbeiten Sie an und in einer angenehmen Atmosphäre, werden Sie das auch ausstrahlen.

### Kompetent auch am Telefon

Doch die Kommunikation mit dem Patienten beginnt in der Regel bereits vor dem Besuch in der Praxis am Telefon, wenn es um

**Kompetenz durch Kommunikation**--- Eine angenehme Atmosphäre in der Praxis steht und fällt mit der Kommunikation zwischen den Mitarbeitern, dem Arzt und dem Patienten. Höflichkeit, Freundlichkeit und Wertschätzung bilden die Basis für eine erfolgreiche Praxis, in der sich der Patient wohlfühlt und der anstrengende Arbeitsalltag effektiv verlaufen kann. Es lohnt sich für alle Beteiligten, ein günstiges Klima für Patienten und Mitarbeiter zu schaffen und regelmäßig zu überprüfen, damit sich alle Beteiligten wohlfühlen.

I.S. © Thomas\_EyeDesign / iStock

# WEIL IHRE ZEIT KOST- BAR IST:

IDS  
2015

Halle 11.1  
Stand F50/H51

BESUCHEN SIE  
**CGM DENTALSYSTEME**  
AUF DER IDS 2015  
VOM 10. – 14. MÄRZ

Sie möchten gerne wissen, wie Sie als Zahnarzt wieder Herr Ihrer Zeit werden können? Dann laden wir Sie herzlich ein, uns an unserem Stand auf der IDS in Köln zu besuchen. Erfahren Sie, welche Zeitsparpotenziale es auch in Ihrem Praxisalltag gibt und wie Sie diese nutzen können.

**Wir beraten Sie gerne!**  
[cgm-dentalsysteme.de](http://cgm-dentalsysteme.de)





### 10 goldene Regeln für eine gelungene Kommunikation im Praxisalltag

1. Suchen Sie den Blickkontakt zu Patienten und Kolleginnen.
2. Sprechen Sie Ihren Gesprächspartner mit seinem Namen an.
3. Team-interne Konflikte niemals vor den Patienten austragen (auf Gesten und Mimik achten).
4. Formulieren Sie positiv. Lieber: „Wie schön, dass Sie da sind“ als „Na, wir haben uns aber lange nicht gesehen“.
5. Seien Sie glaubhaft bei dem, was Sie sagen.
6. Die innere Haltung zählt und wirkt auch nach außen: Stimmen Sie sich positiv auf den Arbeitsalltag ein – hier ist Ihre Kompetenz und Freundlichkeit gefragt!
7. Der erste Eindruck ist entscheidend: Empfangen Sie Ihre Patienten zugewandt und mit einem Lächeln!
8. Seien Sie authentisch: Sie sind glaubwürdig, wenn Ihre Worte mit Ihrem Ausdruck harmonisieren!
9. Zeigen Sie Ihre Kompetenz schon am Telefon – auch hier sind Höflichkeit, Freundlichkeit und Geduld Trumpf!
10. Besprechen Sie Misstöne oder Konflikte frühzeitig mit Ihren Kollegen oder dem Arzt, damit alle sich im Arbeitsalltag dauerhaft wohlfühlen können!

## EIN „NEIN“ KANN PATIENTEN SEHR VERUNSICHERN

die Vereinbarung eines Termins geht. Wenn man als Patient beim ersten Kontakt schon vernehmen muss, dass „es gerade schlecht aussieht“ oder „eigentlich im Moment kein Termin mehr frei ist“, was durchaus nicht selten geschieht, fühlt man sich wenig willkommen. Hier gilt es, falls noch nicht genannt, zunächst einmal die näheren Umstände und den Grund für das Aufsuchen des Zahnarztes zu erfragen: Handelt es sich um einen potenziellen neuen Patienten, oder wurde er bereits in der Praxis behandelt? Steht eine der Vorsorgeuntersuchungen an, oder liegen akute Beschwerden vor? Auf diese Weise wird die Nachfrage erst einmal angenommen und erwidert ohne gleich abzublocken. Zeigen Sie Ihre Kompetenzen gleich von Anfang an!

Auch bei schwierigen Gesprächen gilt es, höflich und empathisch zu bleiben, besonders dann, wenn beim Patienten akute Beschwerden vorliegen. Verständnis und Anerkennung ist der größte Wunsch von uns Menschen. Ein glaubhaftes „Ihren Ärger kann ich wirklich gut verstehen“ nimmt schon sehr viel Dampf heraus.

Vermeiden Sie Aussagen wie „Nein, da haben wir leider keinen Termin mehr frei“. Hier stöhnt der Patient erst einmal. Mit einem

„Nein“ können viele Patienten nicht umgehen, sie fühlen sich abgelehnt. Streichen Sie auch das „leider“ – Hand aufs Herz: Bei den wenigsten Patienten wird es Ihnen wirklich leid tun. Besser ist das Angebot „Der nächste freie Termin ist am kommenden Freitag, 14 Uhr, darf ich Sie hierfür vorsehen?“. Statt sich über ein „Nein“ zu ärgern, beginnt der Patient nun zu überlegen, ob er an dem vorgeschlagenen Freitag Zeit hat. Eine Win-win-Situation, bei der der Patient gar nicht auf den Gedanken kommt, schlechtgelaunt zu reagieren.

### Service-Tipp

Ein toller Service ist auch die rechtzeitige Erinnerung per Mail, Brief oder Telefon der Patienten an die Vorsorge. So können Termine frühzeitig vereinbart oder aber zuverlässig eingehalten werden. Dass sich dieser Aufwand lohnt und für dauerhaft zufriedene Patienten sorgt, hat die Erfahrung zahlreicher Praxen bereits gezeigt.

<sup>1</sup> IDZ-Information Nr. 1/12; Micheelis, W., Süßlin, W.; Einstellungen und Bewertungen der Bevölkerung zur zahnärztlichen Versorgung in Deutschland. Ergebnisse einer bundesweiten Umfrage 2011

Sabine Neuwirth, Kommunikationstrainerin, Praxisberatung, München, [info@muenchen-coaching.de](mailto:info@muenchen-coaching.de)



# Lichtaktivierte Zahnaufhellung mit Philips Zoom

## Hohe Effizienz – weniger Sensibilität



### Hohe Effizienz

- ✓ Gering konzentrierte lichtaktivierte Gele liefern **gleichwertige Resultate** wie hoch konzentrierte Gele ohne Licht<sup>1</sup>
- ✓ Überzeugendes Ergebnis in nur **einer Stunde** und nur einer Sitzung

### Weniger Sensibilität

- ✓ Geringere Konzentration an H<sub>2</sub>O<sub>2</sub> führt zu **weniger Sensibilitäten**<sup>2</sup>
- ✓ Bioaktives ACP remineralisiert und **schont den Zahnschmelz**<sup>3</sup>

Vorher



Nacher\*



\* Die klinischen Ergebnisse können je nach Wasserstoffkonzentration abweichen.

## Überzeugen Sie sich selbst!

Vereinbaren Sie eine GRATIS Demonstration in Ihren Praxisräumen:  
Telefon: +49 (0)40 2899 1509.

# PHILIPS ZOOM!

1 Clinical Trial: Photo-Fenton and Conventional In-Office Dental Bleaching, in vivo study, Cardoso PE, Muench A and Pinheiro HB. Universidade de Sao Paulo, Sao Paulo, Brazil. Academy of Dental Materials Meeting, 2011.  
2 The effects of light on bleaching and tooth sensitivity during in-office vital bleaching: A systematic review and meta-analysis; Li-Ban He, Mei-Ying Shao, Ke Tan, Xin Xu, Ji-Yao Li, Journal of Dentistry 40 (2012) 644 – 653.  
3 Pinheiro HB, Cardoso PEC. Universidade de Sao Paulo, Sao Paulo, Brasilien. Academy of Dental Materials Meeting, 2011.