



© underdogstudios / Fotolia

RICHTIG REDEN MIT HERZ UND VERSTAND

Tipps für das geglückte Patientengespräch

Das Arbeitsfeld von Zahnmedizinischen Fachangestellten gestaltet sich zunehmend komplexer, bei immer spezielleren Anforderungen unter offenbar wachsendem Zeitdruck. Und nicht zuletzt obliegt vor allem ihnen auch die Fürsorge für die Patienten. Dieser immens wichtige, oftmals unterschätzte Aspekt ihrer Arbeit erfordert ein hohes Maß an aufmerksamem Einsatz, Geduld und flexiblen Fähigkeiten im Umgang und in der Kommunikation mit Menschen.

Sabine Neuwirth, München Coaching, Pullach

Bei seinem Besuch in der Zahnarztpraxis erwartet der Patient meist nicht nur die professionelle Erfüllung seines Anliegens, sondern auch einen freundlichen Empfang in möglichst entspannter Atmosphäre, eine fachkundige Begleitung durch das Prozedere sowie individuelle Informationen und Beratung bezüglich seiner ganz persönlichen Situation. Anspannungen oder Ängsten lässt sich gut mit einer zugewandten Körpersprache und einem Lächeln begegnen, um Sicherheit und Vertrauen zu schaffen. Der oftmals als zu kurz empfundene Kontakt mit dem Arzt kann dies nicht leisten, so dass hierfür die Mitarbeiter

gefordert sind, die nicht selten ausführlicher mit dem Patienten sprechen als ihr Chef, häufig sogar als „Boten“ fungieren zwischen Arzt und Klient. Aufmerksamkeit, Freundlichkeit und gelungene Gespräche sind hier Trumpf, auch und gerade im anstrengenden Praxisalltag, denn eine angenehme Atmosphäre ist ein starkes Qualitätsmerkmal!

Grundsätze einer förderlichen Kommunikation

Kommuniziert man direkt miteinander, sind Blickkontakt und eine zugewandte Ansprache die unerlässliche Basis für einen

guten Austausch und liefern zudem brauchbare Details über die Befindlichkeit des Gegenübers. Ist der Patient ängstlich, hat vielleicht akute Schmerzen? Fühlt er sich von vornherein be- und geachtet, wird er rascher Vertrauen fassen und lässt sich so auch gern in den Praxisablauf integrieren, zum Wohle aller Beteiligten. Ist gerade einmal keine Zeit dafür, hilft die höfliche Bitte um Geduld: „Ich bin gleich für Sie da“ sollte dann aber auch baldigst umgesetzt werden. Auch Smalltalk kann die Stimmung förderlich prägen, und kleine Bemerkungen wie „Regnet es schon wieder?“ oder „Schön, dass Sie pünktlich sind, bei dem Wetter“ lockern den Empfang auf. Eine korrekte Ansprache mit Namen sollte selbstverständlich sein, und klare, einladende Erklärungen zum weiteren Ablauf des Besuchs erleichtern die Orientierung. Bei Fragen gilt es zunächst, aktiv zuzuhören und verständnisvoll zu antworten. Treten dabei einmal unangebrachte Ausführlichkeit auf, lassen sich diese durch eine höfliche, fokussierte Unterbrechung auffangen, zum Beispiel lächelnd: „Ja, das kann ich gut verstehen, Frau Gruber. Jetzt nochmal zu unserem Termin. Darf ich Sie wieder am Dienstag 11 Uhr eintragen?“. Gezielte Zwischenfragen bei umständlichen Schilderungen führt das Gespräch ebenso auf einen effektiven Pfad. Taucht eine Beschwerde auf, ist es für alle günstig, wenn diese als konstruktive Kritik eingestuft und behandelt wird, gern mit einem „Vielen Dank für Ihren Hinweis!“ oder „Das kann ich gut verstehen!“ als erste Reaktion. Komplimente dürfen gern freudig quittiert werden – auch ein Lächeln reicht dafür aus und zeigt, dass das positive Urteil des Gegenübers geschätzt wird!

Eine positive Einstellung hat Signalwirkung

Doch Kommunikation beschränkt sich nicht nur auf das gesprochene Wort: Entscheidend ist, dass die Körpersprache zu den Aussagen passt! Wer mit skeptischem Stirnrunzeln bemerkt, dass die Zähne gut geputzt sind, ist unglauwürdig. Wer eine authentische positive innere Haltung einnimmt, kann diese meist auch nach außen transportieren und damit eine förderliche, vertrauensvolle Stimmung schaffen. Wer den Patienten und seine Anliegen nicht als lästiges Problem, sondern als anspruchsvolle Aufgabe akzeptiert, wirkt kompetent und ist fähig, den Praxisalltag im wahrsten Sinne des Begriffs zu meistern. Wer gleichermaßen engagiert und einfühlsam auftritt und kommuniziert, entfaltet eine natürliche Autorität, die selbst in schwierigen Situationen den Überblick bewahrt und auch erhitzte Gemüter zu beruhigen vermag. Klingen diese Ansprüche auch hoch angesetzt, trainiert jedes Gespräch mit einer wertschätzenden Einstellung dem Patienten gegenüber bereits diese Fähigkeiten und entfaltet eine günstige Signalwirkung! Denn gelungene Gespräche sind der Königsweg zu einem effektiven Praxisalltag mit ansprechender Atmosphäre, und diese Investition der meist knappen zeitlichen Ressourcen lohnt sich sowohl kurz- als auch langfristig.



Großwerden
ohne Karies
kinderleicht mit
der richtigen Pflege

nenedent®
Kinderzahncremes

zum individuellen Schutz vor Karies



mit 500 ppm Fluorid
mit 13 % Xylit

Für eine kindgerechte
Fluoridversorgung mit
3-fach Schutz: Fluorid,
Xylit und Kieselgel



homöopathieverträglich
mit 500 ppm Fluorid
mit 13 % Xylit

Für Kinder in homöo-
pathischer Behandlung,
ohne Menthol, ohne
ätherische Öle



Über den nebenstehenden QR-Code
erhalten Sie weitere Informationen
zu den nenedent® Kinderzahncremes.



Das Öko-Test-Magazin (03/2014) vergibt der nenedent® Kinderzahncreme ohne Fluorid die Testnote „sehr gut“. Das Öko-Test-Magazin (09/2014) erteilt der nenedent® Kinderzahncreme mit Fluorid und der nenedent® Kinderzahncreme homöopathieverträglich das Testergebnis „gut“, Testergebnis Inhaltsstoffe „sehr gut“.

Dentinox Gesellschaft für pharmazeutische
Präparate Lenk & Schuppan KG · Nunsdorfer
Ring 19 · 12277 Berlin · www.dentinox.de

Dentinox

Für Zähnchen alles Gute