

questions and  
**answers**



mit Dr. Carla Benz

Teil 1

# Angespannte Situationen in der Praxis entschärfen

Ein Beitrag von Dr. Carla Benz

**Q&A** \_\_\_\_\_ In jeder Ausgabe der *ZWP* im Jahr 2024 wird Zahnärztin, Trainerin für zahnärztliche Hypnose und Kommunikation sowie langjährige *ZWP*-Autorin Dr. Carla Benz Leserfragen aus der Praxis beantworten und so ihre Tipps und Tricks für einen patientenorientierten Umgang und stressreduzierten Behandlungsalltag weitergeben. Die erste Frage, mit der sich Dr. Benz auseinandergesetzt hat, geht dem Umgang mit Problempatienten nach. Wie lässt sich am besten mit Patienten verfahren, die entweder mit einer Behandlung unzufrieden sind oder sich grundsätzlich unfreundlich dem Behandler und Team gegenüber verhalten? Welche Techniken gibt es, um hier die Luft rauszunehmen und Patienten zu vermitteln, welche Werte in der Praxis gelebt werden?

## 1. Die Grundhaltung

Ihre Grundhaltung ist der wichtigste Punkt! Definieren Sie Ihre eigene Grundhaltung im Umgang mit schwierigen Patienten. Solange Sie keinen Behandlungsfehler begangen haben, sind Sie nicht verantwortlich für die Probleme der Patienten! Der Mensch ist dazu geneigt, die Verantwortung für die eigenen Probleme auf andere zu übertragen. Dies ist besonders dann der Fall, wenn Patienten zur Bewältigung ihres Problems einen „Spezialisten“ – in diesem Fall den Zahnarzt – aufsuchen. „Ich bin nicht verantwortlich für Ihr Problem! Ich kann aber bei der Lösungsfindung behilflich sein.“ Dieses innere Mantra halte ich mir in angespannten Situationen stets vor Augen. In meiner vorab definierten Grundhaltung bin ich kompromisslos, daher entscheidet sich oftmals auch schon an dieser Stelle, ob eine Behandlungsbeziehung überhaupt sinnvoll ist.

Infos zur  
Autorin



## 2. Emotionale Distanz

Innerhalb der professionellen Kommunikation müssen wir in der Lage sein, zwischen rationaler Kognition und irrationaler Emotion zu wechseln. Ein „Problempatient“ ist in der Regel hochgradig emotional und kann keine rationalen Gedanken mehr fassen. Man spricht hier auch von der „emotionalen Haube“. In diesem mentalen Zustand wird Ihr Gegenüber alles dafür tun, um „wahrgenommen“ und „gehört“ zu werden. Dies kann unter Umständen völlig irrationale Verhaltensmuster hervorbringen. Lassen Sie sich von dieser Emotionalität anstecken, setzen auch Sie sich die „emotionale Haube“ auf und befinden sich in einer Sackgasse.

## 3. Reflektierendes Antworten

Durch reflektierendes Antworten helfen Sie Ihrem Gegenüber aus der Emotion heraus. Er oder Sie fühlt sich ernst genommen und kann langsam den „Kampfmodus“ verlassen, um wieder rational nachzudenken. Hierzu müssen Sie nicht nur genau zuhören, sondern auch besonders gut hinsehen, um die zugrunde liegende Emotion zu ermitteln. Diese sollten Sie dann gezielt ansprechen: „Sie fühlen sich..., weil...?!“. An der Körpersprache können Sie erkennen, ob Sie den Patienten erreicht haben und auf die Sachebene wechseln können.

## 4. Der Mittelweg

Oftmals müssen von beiden Seiten Kompromisse eingegangen werden, um eine für alle Beteiligten angemessene Lösung zu finden.

Weitere Informationen von Dr. Carla Benz zu einer erfolgreichen Beziehungsgestaltung zwischen Behandler und Patient gibt es auf: [tigertanz.com/tigergulasch](http://tigertanz.com/tigergulasch)

Für die Vertiefung der Thematik empfehle ich Literatur zu den vier Seiten einer Nachricht, die von Friedemann Schulz von Thun skizziert wurden und als Grundlage für die professionelle Auseinandersetzung mit Kommunikation gelten.



Erfahren Sie mehr zur digitalen Zahnheilkunde mit dem System Ceramil DRS und wie Sie Patienten damit zu Fans machen.  
[bit.ly/3KcaxhX](http://bit.ly/3KcaxhX)

Vereinte Zahnmedizin zwischen Labor und Praxis.

# Digitale Zahnmedizin vielseitig und komfortabel.

Mit dem System Ceramil DRS und der Cloud-Plattform AG.Live wird integrierte Zusammenarbeit für Zahntechniker und Behandler effizient und einfach möglich. Verschiedene Komponenten ermöglichen Planung und Fertigung im Labor genauso wie Chairside-Workflows in der eigenen Praxis. So entsteht qualitativ hochwertiger und perfekt funktionierender Zahnersatz für erfolgreiche Teams mit zufriedenen Patienten – Connect to the Workflow!

