

# Hallo, wichtige Infos für Sie...

;-)



In 3 Farben verfügbar:  
weiß, silber (o. Abb.)  
und schwarz.  
Viele Lautsprecher  
verwendbar.

## DIE Gegensprechanlage für Praxis und Labor

### MULTIVOX®

Petersen GmbH | Sprechanlagen

Über 20.000 Praxen und Labore verlassen sich täglich auf die Leistungsfähigkeit unserer zuverlässigen Anlagen. **Überzeugen auch Sie sich davon!**

**Freisprech-Kommunikation** von Raum zu Raum, unkompliziert – plus:

- Musikübertragung
- Patientenaufruf
- Sammelruf
- Abhörsperre
- Türöffner
- Lichtruf
- Notruf

**AKTION:**  
Alt gegen Neu!  
Fragen Sie uns.

## So kommen wir in Kontakt!

MULTIVOX® Petersen GmbH

Bergische Gasse 15 · D-52066 Aachen  
Tel.: 0049 | (0)241 | 502164 · Fax: 0049 | (0)241 | 504053  
email: info@multivox.de

[www.multivox.de](http://www.multivox.de)

## Die richtige Kommunikation mit Zahnarztpatienten

Warum man Zahnarztpatienten niemals mit Tiefsee-Anglerfischen verwechseln sollte.  
Ein Beitrag von Kommunikationscoach Michael Oefner, Wölflinswil.

In weiten Teilen der Bevölkerung lässt der Gedanke an den Zahnarztbesuch nach wie vor ganze Sturzflüsse von Angstschweiß fließen. Dies kann unmöglich nur damit zu tun haben, dass sich die Patienten vor Schmerzen fürchten. Psychologen haben längst herausgefunden, dass sich die Angst vor dem Zahnarzt zu einem guten Teil damit begründen lässt, dass beim Zahnarzt eine aussergewöhnliche Person in eine Intimzone eindringt, nämlich eben in den Mund. Das löst logischerweise unguete Gefühle aus. Und natürlich helfen all die Geräte und Instrumente, die in einer Zahnarztpraxis herumstehen und -liegen, wenig, um diese ungueten Gefühle abzubauen. Denn wie sagte schon Erich Kästner treffend: „Wenn einer keine Angst hat, hat er keine Phantasie.“

Ein weiterer ganz gewichtiger Grund für die allgemein ablehnende Haltung Zahnärzten gegenüber ist allerdings auch darin zu suchen, dass es vielen behandelnden Fachpersonen offenbar zu wenig gelingt, die Kunden auf zwischenmenschlicher Ebene sympathisch abzuholen. Während man sich voll und ganz auf die korrekte fachmännische Behandlung konzentriert, werden die rein menschlichen Bedürfnisse der Patienten teilweise sträflich vernachlässigt.

Tatsächlich werden Zahnarztpatienten auch im 21. Jahrhundert teilweise noch mit Tiefsee-Anglerfischen verwechselt. Diese nicht gerade hübschen Tiere bestehen praktisch nur aus Maul und Zähnen, damit sie in ihrem einsamen und düsteren Lebensraum ihre selten aufkreuzenden Opfer erfolgreich packen können. Menschen jedoch bestehen bekanntlich längst nicht nur aus Mund und Zähnen. Daher gilt es, bei der Behandlung in der Zahnarztpraxis die ganze Person wahrzunehmen – mit all den natürlichen, menschlichen Bedürfnissen.

Logischerweise erwartet der Zahnarztpatient völlig zu Recht ein optimales Resultat der dentalen Behandlung. Doch oft kann man als Kunde erst nach längerer Zeit wirklich beurteilen, ob ein Eingriff fachlich korrekt verlaufen ist, nämlich wenn die Krone dauerhaft hält oder die Brücke auch nach Jahren noch perfekt sitzt usw. Eines merkt der Kunde jedoch immer sofort, nämlich, wie er während der Sitzung rein menschlich betreut und behandelt worden ist. Daher ist es wichtig, dass sich Patienten während des gesamten Aufenthalts in der Zahnarztpraxis stets gut aufgehoben fühlen. Dabei spielt die rich-

tige Kommunikation eine ganz entscheidende Rolle.

### Nonverbale Signale beachten

Kommunikation hat längst nicht nur damit zu tun, was effektiv gesagt wird. Die nonverbalen Signale sind genauso wichtig, wenn nicht noch wichtiger, als das ge-

praxis sollte klar sein, dass in dem Moment ein kurzes Aufblicken im Sitzen und „Guten Tag Herr Müller, Sie dürfen noch einen Moment im Wartezimmer Platz nehmen“ bei Weitem nicht reicht, um dem Kunden ein gutes Gefühl zu vermitteln. Der Kunde ist bekanntlich König. Und wenn der König die Szene betritt, wird man sich bestimmt erheben, um ihn freundlich und aufmerksam zu begrüßen. Die Chinesen sagen: „Wer kein freundliches Gesicht hat, soll auch kein Geschäft eröffnen!“ Man muss hinzufügen: Und er soll auch nicht in einer Zahnarztpraxis arbeiten. Wenn es die Umstände bedingen, dass der König tatsächlich noch einen kurzen Augenblick auf die Behandlung warten muss, wird man ihn nach der netten Begrüssung bestimmt zum Wartezimmer begleiten.



Im Unterschied zu Zahnarztpatienten besteht der Tiefsee-Anglerfisch tatsächlich praktisch nur aus Mund und Zähnen.

sprochene Wort. Im Zweifelsfall glauben wir Menschen tatsächlich eher der Körpersprache als den Worten. Wer das überprüfen will, kann zu seinem Darling mit hängenden Schultern und traurigen Augen sagen: „Schatz, ich liebe dich so sehr.“ Somit nützt es nicht viel, im Umgang mit Patienten einfach nur nette Worte zu gebrauchen. Man muss ihnen gegenüber auch wirklich von innen heraus freundlich und wohlgesinnt sein. Denn aufgesetzte Freundlichkeit wird immer durchschaut.

Eine positive und respektvolle Meinung von seinen Patienten ist also die Grundlage für gute Kommunikation. Und diese gewinnende Kommunikation darf nicht erst beginnen, wenn der Kunde auf dem Behandlungsstuhl Platz nimmt. Sie beginnt in dem Augenblick, wenn er die Praxis betritt. Allen Angestellten einer Zahnarzt-

### Die effektive Behandlung verständlich erklärt

Während der Behandlung ist es wichtig, sich in die Lage des Patienten hineinversetzen zu können. Wie wirkt es wohl, wenn die behandelnde Person bei der Besprechung des Eingriffs bereits geradezu bedrohlich nah neben dem Behandlungsstuhl sitzt und womöglich mit irgendwelchen Instrumenten spielt? Wer in dieser Phase bewusst eine natürliche Distanz zum Patienten hält und sich genügend Zeit lässt, damit sich der Patient (einigermaßen) entspannen kann, macht wertvollen Boden gut.

Kunden schätzen es in der Regel sehr, wenn man sie während der effektiven Behandlung über alle Schritte informiert und sie über den Fortschritt auf dem Laufenden hält. Dabei gilt es, klar und deutlich zu sprechen und wenn möglich auf Fachausdrücke zu verzichten.



Zufriedene Patientinnen und Patienten mit strahlendem Lächeln – das ist das Ziel von allen Behandlungen in der Zahnarztpraxis.

Denn auch wenn das Zahnfleisch tatsächlich „hyperplastisch“ sein mag, so wird der Patient den Begriff „geschwollen“ bestimmt viel besser verstehen und einordnen können. Beim Ausdruck „parodontale Rezession“ mögen dem unaufgeklärten Patienten als erstes vielleicht die Wirtschaftsnachrichten in den Sinn kommen. Und ob „Vestibulärflächen“ wohl irgendwo in der mongolischen Trockensteppe zu finden sind?

**Blickkontakt wichtig**

Ein weiterer wunder Punkt ist ferner der Blickkontakt des Behandlers resp. dessen Fehlen. In Alltagsgesprächen ist dieser ein ganz wichtiges Detail, um die Verfassung des Gesprächspartners zu überprüfen und den Kontext der Aussagen zu erfassen. Während der Zahnarzt die Zähne behandelt, ist der Blickkontakt mit dem Patienten logischerweise nicht möglich. Doch gibt es im Verlauf jeder Behandlung zahlreiche Momente, bei denen nicht direkt im Mund gearbeitet wird. Und dann ist es ganz wichtig, dass der Zahnarzt während des Sprechens den Patienten direkt anschaut. Das hilft dem Zahnarzt einerseits, die Verfassung des Patienten zu erkennen und andererseits wirkt es wiederum menschlich und natürlich, wenn man sich beim Sprechen auch mit den Augen begegnet.

Nebst dem nötigen Fachwissen und den technischen Fähigkeiten

gehört ein gutes Kommunikationsgeschick zur Grundausrüstung jeder zahnärztlichen Fachperson. Davon profitiert nicht nur der Patient, sondern auch die behandelnde Person, denn durch den kommunikativ optimalen Umgang mit den Kunden schlägt man mindestens vier Fliegen auf einen Streich:

1. Der Behandler fühlt sich wohl bei der Arbeit.
2. Der Kunde fühlt sich gut aufgehoben.

3. Der Patient ist zufrieden mit der Behandlung und bleibt weiterhin Kunde.
4. Zufriedene Kunden agieren als Werbeträger, indem sie die Zahnarztpraxis weiterempfehlen.

Weil jeder Zahnarztpatient auch ein potenzieller Werbeträger für eine Praxis sein kann, soll er optimal behandelt werden – in Wort und Tat. Bei der Kommunikation geht es oftmals um Details und Kleinigkeiten. Doch wie sagte es

schon der grosse Künstler Michelangelo: „Die Kleinigkeiten machen die Vollkommenheit und die Vollkommenheit ist keine Kleinigkeit.“

**Training: Optimale Kommunikation mit Zahnarztpatienten**

Michael Oefner, Kommunikationscoach für Zahnärzte, begleitet Zahnärzte, DAs, DHs, PAs etc. direkt am Arbeitsplatz während einer Behandlung. Anschliessend wird das beobachtete Kommunikationsverhalten gemeinsam detailliert

analysiert und reflektiert und allfälliges Verbesserungspotenzial wird aufgezeigt (Details: [www.talktrainer.ch/pdf/zahn.pdf](http://www.talktrainer.ch/pdf/zahn.pdf)). 

**TALKtrainer**

Michael Oefner  
Kommunikationscoach für Zahnärzte  
5063 Wölflinswil  
Tel.: 079 501 17 18  
mail@talktrainer.ch  
www.talktrainer.ch

ANZEIGE



**A6 PLUS**  
ab Netto CHF 45'540.–

**DIE NEUE GENERATION**

**NEUHEITEN**

- optional Softpolsterung; diverse Farben
- optional pneumatische, einstellbare Kopfstütze
- optional mit Intraoralkamera und Flat-Screen Bildschirm

**NUR BEI UNS:**  
EINMALIGE  
GARANTIE-  
LEISTUNGEN!

**GARANTIE**

- 3 Jahre Vollgarantie auf Original-Teile\*
- 3 Jahre Service inkl. Ersatzteile
- inkl. Arbeitsstunden des Werkstellers  
(pro Anfahrt wird CHF 150.– verrechnet)

\* ausgenommen Schäden, die durch unsachgemässe Handhabung entstanden sind

Mit dieser Gewährleistung erhalten Sie mehr als nur einen Qualitätsbeweis, nämlich die Sicherheit, die richtige Wahl getroffen zu haben!

Alle Preise verstehen sich exkl. MwSt. / VRG-Gebühren und Montagekosten. Angebot gültig bei Anthos Schweiz AG, Healthco-Breitschmid AG und ABC Dental AG.

**Michael Oefner**  
Live Erleben



Michael Oefner während der erfolgreichen Kurz-Workshops an der Dental 2010 in Basel.

**Workshop bei**  
MyDentalworld ACADEMY

**Ort**  
Luzern

**Datum**  
Donnerstag,  
25. November 2010

**Zeit**  
13:30 bis 17:00 Uhr

**Kursthema**  
Durch geschickte Kommunikation mit Zahnarztpatienten den Behandlungserfolg optimieren.

**Information/Anmeldung:**  
[www.mydentalworld.ch](http://www.mydentalworld.ch)  
Gratis-Tel.: 0800 55 06 10



Anthos Schweiz AG | Riedstrasse 14 | CH-8953 Dietikon  
T 044 740 23 63 | F 044 740 23 66 | [www.anthos-schweiz.ch](http://www.anthos-schweiz.ch) | [info@anthos-schweiz.ch](mailto:info@anthos-schweiz.ch)