

„Für Sie mag das Alltag sein, für mich ist der heutige Termin etwas ganz besonderes.“ Diese Aussage einer Patientin hallte noch viele Tage später in mir nach. Immer wieder wurde mir dabei klar, wie viel Wahrheit sich darin verbirgt. Sie hat recht, das ist mein Praxisalltag, ein Termin folgt dem anderen, ein Patient dem nächsten. Da tut es gut, sich von Zeit zu Zeit klarzumachen, dass wir nicht am Fließband stehen, sondern mit Menschen arbeiten.

# Erwartung bestimmt Handeln

Autorin: Beate Pfeiffer

Und gerade heute, in einer Zeit, in der wir versucht sind, alles zu planen und zu regeln, in Arbeitsanweisungen und Checklisten zu verpacken, droht der Mensch mit seinen Bedürfnissen in Vergessenheit zu geraten.

Dabei ist perfekte Arbeitstechnik allein kein Garant für langfristige Patientenbindung. Und auch die Formel maximale Patientenbindung um jeden Preis, geht auf Dauer nicht auf.

Wie also können wir für Patienten und Team einen Weg finden, der für alle zufriedenstellend und möglichst erfolgreich ist?

Diese Frage stellte ich mir und meinen Patienten und mir wurde einmal mehr klar, wie wohltuend ein bisschen mehr Aufmerksamkeit im richtigen Moment, eine Frage, ein Blick oder ein Lächeln für Patienten sein kann. Eine vergleichsweise geringe Investition mit hohen Ertragschancen. Langfristige Zusammenarbeit betrifft uns alle! Zahnärzte, Mitarbeiterinnen und Patienten. Aber welche Erwartungen haben die Beteiligten an das Verhalten des anderen, welche Konsequenzen haben nicht erfüllte Erwartungen, welches Verhalten hat das zur Folge und was bedeutet dies für den Praxisalltag?

## Kommunikation ist mehr als Rhetorik

Der Duden erklärt *Rhetorik* als „Die Lehre von der wirkungsvollen Gestaltung der Rede“, während unter *Kommunikation* zu lesen ist: „Verständigung untereinander; Verbindung, ...“. Kommunikation hat also nicht die einseitige Information zum Ziel, sondern den Austausch von Informationen untereinander; das Herstellen einer Verbindung.

Die Wünsche und Erwartungen des anderen zu kennen, hilft Missverständnisse im Vorfeld zwar nicht immer zu vermeiden, aber doch erheblich zu reduzieren.

Im ungünstigsten Fall gehen wir davon aus: Was ich gut finde – finden auch die anderen gut, und wundern uns, wenn wir mit unserem Vorschlag keine Resonanz finden.

Die Information „Keine Zustimmung“ wird unbewusst in Sekundenschnelle mit unserem eigenen inneren Wertesystem abgeglichen und bewertet: gut, schlecht, richtig, falsch, darf man, darf man nicht usw.

Durch die Bewertung eines bestimmten Verhaltens ziehen wir (unbewusst) Schlüsse über

das Wesen eines Menschen. Wir sagen dann, wir hätten uns „eine Meinung“ gebildet. Bewerten wir die Rückmeldungen positiv, nimmt das Gespräch in aller Regel einen positiven Verlauf. Bewerten wir die Rückmeldung negativ, stellt sich das Gefühl ein „Jetzt wird es anstrengend“. Mehr und stärkere Argumente müssen her, um zu überzeugen. Ein kräftezehrender Teufelskreis, der oft erst in der nachträglichen Betrachtung eines Gesprächs deutlich wird. Fehlende Resonanz oder kritisches Nachfragen kann aber auch Selbstzweifel hervorrufen und den schärfsten aller Kritiker, unseren eigenen, auf den Plan rufen. Dann wendet sich das Blatt gegen uns selbst. In diesem Fall haben wir unsere Erwartungen an uns selbst nicht erfüllt. Die Folge kann harsche Selbstkritik sein, im Idealfall aber auch Verständnis der eigenen Begrenztheit gegenüber und Akzeptanz der Sachlage.

## Unterschiedliche Erwartungen sind gestattet

Erwartungen haben wir also nicht nur an unsere Mitmenschen, wir haben sie in nicht ge-

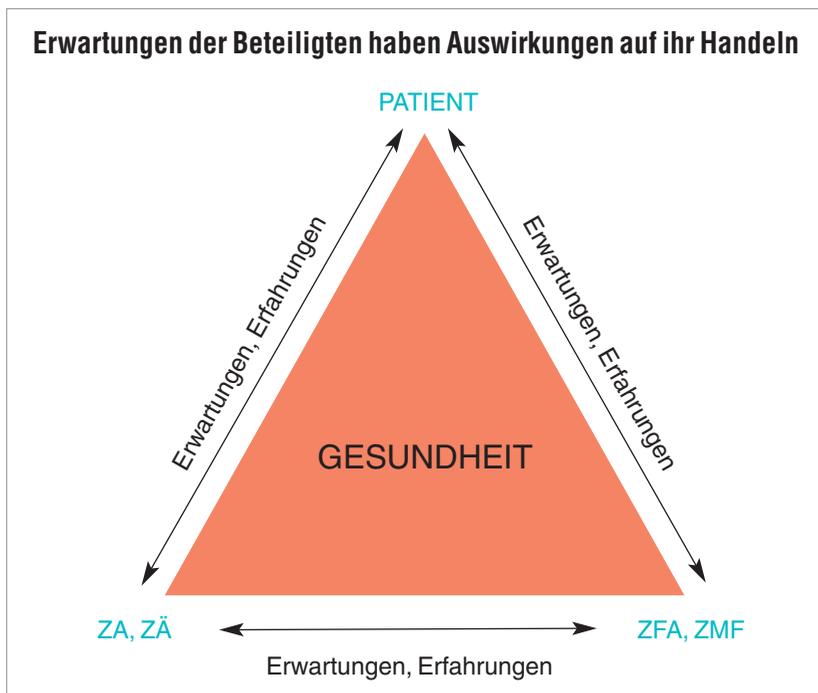
# Das Vector-Prinzip - Parodontitis effektiv bekämpfen



DRUCKLUFT  
ABSAUGUNG  
BILDGEBUNG  
ZAHNERHALTUNG  
HYGIENE



Das Vector-Prinzip von Dürr Dental ermöglicht eine effiziente und zugleich schonende, schmerzarme Parodontitis-Therapie mit Ultraschall. Die verwendeten Instrumente bewegen sich axial parallel zur Wurzeloberfläche. Dadurch wird tastensensibles Arbeiten selbst in anatomisch schwierigen Bereichen möglich. Ohne Substanzabtrag oder die Gefährdung von prothetischen Versorgungen. Mehr unter [www.duerr.de](http://www.duerr.de)



## Unsere Erwartungen an unsere Patienten

Natürlich haben auch wir Erwartungen unseren Patienten gegenüber, die unsere Kommunikation steuern.

Unsere Patienten sollen:

- Interesse an Zahnpflege haben
- Bereit sein, in die Vorsorge zu investieren
- Unseren Anweisungen folgen
- Regelmäßig kommen u. a.

Dabei neigen wir dazu, unsere Vorstellungen zum gültigen Maßstab zu erklären. Ungeachtet dessen, was die Patienten für sich selbst als wichtig und richtig empfinden.

Ich erinnere mich an Zeiten, in denen ich dachte, ich müsse die Patienten davon überzeugen, wie wichtig Prophylaxe ist und was sie unbedingt tun müssen. Aber ich habe gelernt, dass ich das Verhalten der Patienten nicht ändern kann, sondern nur sie selbst, wenn sie es wollen.

Heute verstehe ich Beratung eher als interessante Information, möchte Neugierde wecken, einladen, sich mit dem Thema zu befassen und auszuprobieren. Immer vor dem Hintergrund, den Wünschen der Patienten möglichst gerecht zu werden.

Das setzt voraus, immer wieder Fragen zu stellen. Nach den Wünschen, den Prioritäten, nach Meinungen, nach vergangenen Erfahrungen, nach Bedenken. Unsichere und skeptische Patienten lade ich ein, etwas für kurze Zeitauszuprobieren und dann zu entscheiden. Das bringt Leichtigkeit in ein Beratungsgespräch und schafft für Patienten immer wieder die Möglichkeit, zu wählen und zu entscheiden. Die Patienten fühlen sich selbstbestimmt, gewertschätzt und in ihren Bedürfnissen respektiert. Eine gute Basis für eine gemeinsame vertrauensvolle Zusammenarbeit. ◀

ringem Maße auch an uns selbst. Ärger und Enttäuschung sind häufig das Ergebnis nicht erfüllter Erwartungen.

Ein erster kleiner Schritt kann darin bestehen, sich die innere Haltung zu erlauben, dass mein Gegenüber andere Erwartungen haben wird, kann und darf als ich. Und es nicht darum geht, diese Erwartungen zu kommentieren, zu ändern oder gar zu bewerten, sondern vielmehr darum, sie mit Interesse zur Kenntnis zu nehmen.

Bestehen unterschiedliche Auffassungen besteht unsere Aufgabe darin, trotz dieser Unterschiedlichkeit einen Weg zu finden. Das gelingt aber nur, wenn der Standpunkt des anderen wertfrei akzeptiert werden kann. Aus dieser Position heraus kann ggf. eine neue, dritte, gemeinsame Position gefunden werden.

### Patienten sind sehr sensibel

Manche Menschen machen sich schon Tage vorher Gedanken: Was wird gemacht? Ist alles in Ordnung? Hoffentlich steht nichts Größeres an! Habe ich meine Zähne gut genug gepflegt? Sie erinnern an unangenehme Erfahrungen aus der Vergangenheit: Wenn das wieder so läuft, ... Wenn ich daran denke, wird mir schon ganz flau im Magen. Und angenehme: Da bin ich ganz beruhigt. Die haben das damals so toll gemacht. Je unangenehmer die Erfahrungen in der Vergangenheit waren, desto größer die Anspannung und sensibler die Wahrnehmung.

Die Gespräche mit meinen Patienten haben mir gezeigt, wie aufmerksam Patienten Abläufe und Stimmungen in der Praxis wahrnehmen, ihre Schlüsse daraus ziehen und sich entsprechend verhalten.

- Eine freundliche Begrüßung am Telefon und in der Praxis kann schon vor dem Kontakt im Behandlungszimmer den Weg zu Vertrauen und Offenheit bahnen.
- Der Eindruck von Stress oder Missstimmung im Team steckt an. Patienten werden verunsichert, sind zurückhaltender und fühlen sich selbst gestresst.
- Eine aufgeräumte Praxis, Ordnung am Empfang statt Berge von Papier, saubere Räumlichkeiten vermitteln Sauberkeit und Hygiene.
- Informationen und verstehbare Erklärungen über Befund und Behandlungsmöglichkeiten geben den Patienten das Gefühl, mitentscheiden zu können.
- Die Frage nach dem Einverständnis für eine Behandlung wertet Patienten auf.

Auffallend war, dass die Wünsche der Patienten sich sehr ähnlich waren. Unabhängig von Alter, Geschlecht und Bildungsstand wollten sie gefragt, gehört und informiert, als Mensch wahrgenommen werden, und nicht als Fall. Fachliche Themen wurden so gut wie nie angesprochen. Stimmen die weichen Faktoren, wird dem Zahnarzt und seinem Team größeres Vertrauen entgegengebracht.

## kontakt

Beate Pfeiffer  
 Dentalhygienikerin,  
 Betriebswirtin (VWA)  
 Sonnhalde 80  
 79104 Freiburg in Breisgau  
 Tel.: 07 61/5 42 88  
 Fax: 07 61/55 57 59  
 E-Mail: mail@beatepfeiffer.de



Schenken Sie ein  
strahlendes Lächeln.



120 Jahre W&H.  
Unterstützen Sie mit uns SOS Kinderdorf!



Das ist immer einen Applaus wert: reinigen, polieren oder fluoridieren – professionelle Zahnreinigung ist die wirksamste Methode um Ihren Patienten ein strahlendes Lächeln zu verpassen und Retentionsstellen für Plaque präventiv zu beseitigen. Mit Proxeo bietet W&H eine kompakte und einfach zu handhabende Lösung, die es Ihnen noch leichter machen wird, Ihre Kunden zufrieden zu stellen.

Jetzt bei Ihrem Dentaldepot oder  
W&H Deutschland, t 08682/8967-0 oder unter [wh.com](http://wh.com)



proxeo