

Gerade vor Weihnachten ist in Zahnarztpraxen besonders viel los. Die Patienten wollen zum Fest so richtig gut aussehen und sich evtl. mit neuem Zahnersatz selbst beschenken. Entscheidend ist trotz des Stresses, den Spaß an der Arbeit nicht zu verlieren. Denn nur wer selbst gut drauf ist, kann sich freundlich, respektvoll und wertschätzend anderen gegenüber verhalten. Und nur wer selbst motiviert ist, ist in der Lage, andere zu motivieren.

Christa Maurer  
[Infos zur Autorin]



## Flow erleben – Patienten begeistern

Christa Maurer

Die Arbeit in einer Zahnarztpraxis ist eine anspruchsvolle. Viele Herausforderungen sind täglich zu bestehen und wir haben mit vielen unterschiedlichen Menschen zu tun. Gerade das macht den Beruf spannend, aber auch spannungsreich. Nicht alle Patienten liegen uns gleichermaßen am Herzen, nicht alle können wir gleich gut leiden. Doch warum mögen wir manche Patienten mehr als andere? In mehreren Umfragen habe ich versucht, diesem Phänomen auf die Spur zu kommen. Folgende Rückmeldungen habe ich auf meine Frage, was am meisten an den Patienten stört, erhalten:

- erscheint unangemeldet
- weiß alles besser – ist beratungsresistent
- „Internetforscher“
- redet viel/stellt viele Fragen
- braucht länger, um Ausführungen zu verstehen
- meckert/ ist unsympathisch

Stellen wir diese Frage für einen Moment zurück und klären, was Flow ist und wie wir Lust an Leistung erleben können. Flow entsteht, wenn ...

- ... unsere Fähigkeiten und Herausforderung zusammenpassen.
- ... wir uns auf unser Tun konzentrieren.
- ... wir wissen, was wir tun müssen.
- ... wir erfahren, was wir richtig oder falsch gemacht haben.
- ... wir unsere Sorgen um uns selbst vergessen.
- ... wir das Gefühl haben, dass die Zeit schneller vergeht.

Sehr schnell besteht die Gefahr, dass wir überfordert sind und Stress und Angst erleben oder unterfordert und frustriert sind und uns langweilen. Mit anderen Worten – die Arbeit muss Spaß machen. Weiß man doch inzwischen auch, dass zufriedene Mitarbeiter engagierter, freundlicher und motivier-

ter sind und dieses wiederum direkte Auswirkung auf die Zufriedenheit der Patienten hat.

Kommen wir auf die Frage zurück, warum wir manche Patienten als störend empfinden. Man könnte auch sagen, dass diese Patienten nicht stromlinienförmig sind, nicht nach Schema F behandelt werden können bzw. ihre Behandlung größerer Anstrengung bedarf.

Oftmals handelt es sich dabei um hausgemachte Probleme. Ein bekanntes Sprichwort besagt, dass wir, wie wir in den Wald hineinrufen, das entsprechende Echo erhalten. Fragen Sie sich also, ob die Patienten, die bei Ihnen nicht so gut ankommen, vielleicht nur das Praxisklima widerspiegeln, oder evtl. sogar gar nicht im Mittelpunkt des Interesses des Praxisteam stehen, bevor Sie vorschnelle Urteile fällen. Nichts ist bekanntermaßen so, wie es scheint, und so sind nicht alle Patienten schwierig, auch wenn sie von Ihnen mit diesem Etikett versehen wurden.

Patienten haben ebenfalls eine Erwartungshaltung, wenn sie zum Zahnarzt gehen. Treue war gestern, bester Service und Qualität auf höchstem Niveau werden vorausgesetzt. Die Liste der Wünsche setzt sich fort:

- kurze Wartezeiten
- Freundlichkeit/Zuwendung
- Service/Beratung
- keine Schmerzen
- schöne Zähne
- Hygiene



© LuckyImages/Shutterstock.com

Dabei ist der Patient zahnmedizinischer Laie und beurteilt eine Praxis anhand anderer Kriterien, als Sie es tun. Qualität setzt er voraus, weswegen er Dinge, die er unmittelbar erleben und fühlen kann, zur Bewertung heranzieht, z. B. wie sieht es in der Praxis aus (Ambiente), wie sauber ist es, welche Zeitschriften gibt es im Wartezimmer, wie wird mit ihm gesprochen u.v.m.

Die Mitarbeiter dagegen wünschen sich:

- Tag soll schnell vorbeigehen
- Arbeit soll Spaß machen
- netter Chef
- nette Kollegen
- gutes Praxisimage
- Gehalt muss stimmen

Und nun kommt für beide Parteien, also Patienten und Praxisteam, der Alltag hinzu. Beide erleben vielleicht gerade heute einen „bad day“, werden begleitet von Missverständnissen, finden nicht die richtigen Worte und stehen unter Zeitdruck. Bedenken Sie jedoch, dass Sie der Profi sind und der Patient im übertriebenen Sinn „Arbeitgeber“ des kompletten Praxisteams. Denn bleibt er aus, erwarten Sie finanzielle Einbußen. Sie sind deshalb in der Pflicht.

Was können Sie tun? Riskieren Sie regelmäßig einen Blick über den Tellerand. Sie haben sich bestimmt schon oft über eine unfreundliche Bedienung geärgert und aus diesem Grund kein oder wenig Trinkgeld gegeben. An diesem Beispiel kann man erkennen, wie dieser Kreislauf funktioniert: Ist die Bedienung freundlich, sind es die Gäste ebenfalls und geben zudem noch höheres Trinkgeld und umgekehrt. Reflektieren Sie, wenn Sie irgendwo besonders gut bedient wurden oder besonderen Service erlebt haben und versuchen Sie, dieses Erlebnis in Ihren Berufsalltag einzubauen. Beherrigen Sie das Sprichwort: „Was du nicht willst, das man dir tu, das füg auch keinem andern zu!“

Wie können Sie sich selbst motivieren?

- sich an kleinen Dingen erfreuen
- positiv denken
- sich selbst hin und wieder ein Handyverbot auferlegen
- sich selbst etwas wert sein

- Lächeln – ist ansteckend (schlechte Laune auch)
- Tagebuch schreiben

Wie können Sie den Zahnarztbesuch Ihrer Patienten zu einem positiven Erlebnis werden lassen?

- eigene Einstellung hinterfragen
- Vorurteile abbauen
- Kommunikation beherrschen
- zeigen, dass man sich auf den Patienten freut
- willkommen heißen
- informieren (über längere Wartezeiten ebenso, wie über geplante Behandlungsmaßnahmen)

Lernen Sie, zu lieben, was Sie gerade tun. Sicherlich ist Ihnen bewusst, dass nirgendwo Aggressionen so intensiv ausgelebt werden, wie im Straßenverkehr. Sie können nicht bestimmen, wie der Vordermann Auto fährt, aber Sie haben im Griff, in welcher Weise Sie darauf reagieren. Lassen Sie sich auch in der Praxis nicht in einen negativen Strudel hineinziehen, bleiben Sie gelassen und professionell – die Patienten werden es Ihnen danken. Denn begeisterte Patienten werden zu Botschaftern Ihrer Praxis – die beste Werbung, die Sie erreichen können. 70 Prozent aller Patienten kommen aufgrund einer positiven Empfehlung anderer Patienten. Sind Sie selbst begeistert und guter Laune, gelingt es meist, auch die Kolleginnen damit anzustecken. Begeisterte Mitarbeiter sorgen für begeisterte Patienten – und dies schlussendlich auch für einen begeisterten Chef. Es lohnt sich also, die Patienten nicht sofort in eine Schublade zu stecken, sondern sich etwas mehr zu engagieren. Passen alle Faktoren zusammen, entsteht Flow und Lust an Leistung.

## Kontakt

### Christa Maurer

Kommunikation und Management  
Schneehalde 38  
88131 Lindau  
kontakt@christamaurer.de  
www.christamaurer.de



JOVIDENT

## 3 in 1 Trays Farbcodierte Abdrucklöffel

- **Robustes widerstandsfähiges Plastik**
- **Speziell entwickelte Wände für noch mehr Stabilität**
- **Qualitativ hochwertiges reißfestes Netz**
- **Große Occlusionsebene**
- **Zum Einmalgebrauch**
- **CE - ISO**
- **Packungsgrößen:  
Je nach Modell 28, 32, 36  
oder 48 Stück/Beutel**



Tel.: +49 (203) 60 70 70 · info@jovident.com  
www.jovident.com



Erhältlich in:  
Full Arch ● (blau)  
Anterior ● (lila)  
Quadrant ● (gelb)  
Posterior ● (grün)  
Sideless ● (weiß)

