

# Gesten entschlüsseln

Im neuesten eBook „Psychologie“ auf [www.zwp-online.info](http://www.zwp-online.info) steht die Team- und Patientenkommunikation im Fokus.

In jeder Zahnarztpraxis gibt es immer wieder Patienten, die das Team an die Grenzen seiner Geduld bringen. Der Zahnarzt bekommt Persönlichkeitseigenschaften im verstärkten Maß zu spüren. Die Situation einer Zahnbehandlung ist bei den meisten Menschen mit Anspannung verbunden und bringt dadurch latent vorhandene Verhaltensauffälligkeiten ans Tageslicht. Wie soll das Team nun also umgehen mit Patienten, die zu spät kommen, ungeduldig oder ängstlich sind, die viel diskutieren oder gar nicht wissen, was sie wollen? Wie geht man auf Patienten ein, die Schmerzen haben oder familiäre und berufliche Sorgen? Vielleicht sind die

Patienten auch psychisch oder körperlich krank, verhalten sich aggressiv, fordernd, weinerlich oder skeptisch. Das eBook „Psychologie“ zeigt Wege hin zu einer entspannten Zahnbehandlung auf. Psychische Störungen und Auffälligkeiten werden in der aktuellen Artikelsammlung erläutert und hinterfragt. Anfragen von Zahnärzten werden direkt am Fallbeispiel erläutert. Dadurch werden dem Leser einfach umsetzbare Tipps und Vorgehensweisen an die Hand gegeben, damit er zukünftig noch einfacher mit psychisch interessanten Patienten gemeinsam ans Ziel kommt. Aber auch die



Psychologie im Praxisteam kommt in der aktuellen Sammlung nicht zu kurz. Neben dem Handling von Patientenbeschwerden oder dem richtigen Umgang mit Stress und Aggressionen bis hin zu Besonderheiten von Mitarbeitergesprächen, beleuchten Experten wie die langjährige ZWP-Autorin Dr. Lea Höfel, Unternehmensentwicklerin Doris Stempfle und Diplom-Psychologe Bernd Sandock eingehend die Thematik und geben hilfreiche Tipps. Wie gewohnt kann das eBook mit einem Klick überall auf der Welt und zu jeder Zeit gelesen werden. Das Original-Layout der renommierten ZWP Zahnarzt

Wirtschaft Praxis sowie eine realistische Blätterfunktion sorgen dabei für ein natürliches Leseverhalten. Benötigt werden lediglich ein Internetanschluss und ein aktueller Browser. Das eBook „Psychologie“ kann ab sofort im neuen Online-Shop der OEMUS MEDIA AG bestellt werden. **ZT**

## ZT Adresse

OEMUS MEDIA AG  
Holbeinstraße 29  
04229 Leipzig  
Tel.: 0341 48474-200  
Fax: 0341 48474-290  
[grasse@oemus-media.de](mailto:grasse@oemus-media.de)  
[www.zwp-online.info](http://www.zwp-online.info)



## ZT Kommentar

### „Gefährliche Dilettanten“

Ein Kommentar von Herbert Stolle, Cuxhaven.



ZTM Herbert Stolle, FVZL-Bundesvorsitzender.

„Wem Gott ein Amt gibt, dem gibt er auch den Verstand.“ Dieser hoffnungsschwangere Spruch aus einer Zeit, als höchste Ämter noch im Namen Gottes verliehen wurden, gilt heute nur noch begrenzt. Geblieben ist eine Art Fatalismus, der die Hoffnung

nährt, dass unsere demokratisch legitimierte Staatsdiener und Volksvertreter über ausreichend Verstand verfügen, um im Sinne ihres Amtseides keinen größeren Schaden anzurichten – so wahr ihnen Gott helfe. Bevor wir uns in der Unendlichkeit der Frage verirren, ob der liebe Gott angesichts des Elends dieser besten aller Welten nichts Wichtigeres zu tun hat, als unsere von Hause her dilettantischen Amtsinhaber zum Zwecke ihrer Aufgabenerfüllung mit dem dafür notwendigen Verstand auszustatten, sollten wir uns an die Klärung dieser Frage zeitsparender Weise mithilfe unseres eigenen Verstandes heranmachen. Nichts anderes soll hier versucht werden, wohl wissend, dass jeder von uns, der sich mit Politik beschäftigt, aufgrund der

zumeist spontanen Aufgabenstellung als Dilettant beginnt. Die Methoden der Eingewöhnung sind vielseitig, angefangen mit „learning by doing“, bis zu jenen höchst kritikanfälligen Versuchen, bei denen die Akteure alles, womit sie sich befassen, ausschließlich auf das Maß ihrer eigenen Vorstellungskraft reduzieren. Aus naheliegenden Gründen und um dem Namen dieser Fachzeitung gerecht zu werden, fokussieren wir uns bei der Suche nach einer Existenz rettenden Lösung auf die Bedürfnisse des deutschen Zahntechniker-Handwerks. Parteipolitisch wäre unsere Suche nach Freiheit, Gerechtigkeit und Eigenverantwortung voll inhaltlich abgedeckt worden durch das Grundsatzprogramm der FDP, die damit 2009 ein beachtliches Wahlergebnis und den Einstieg in die Regierungsverantwortung erreicht hatte. Der erste FDP-Bundesgesundheitsminister, der nach der

Bundtagswahl über das Schicksal der Zahntechniker in Deutschland zu entscheiden hatte, vergaß jedoch als Folge einer Amnesie-Attacke alles, was er seinen Wählern vor der Wahl versprochen hatte. Und auch seinem Nachfolger im Amt fiel als Begründung für seine Ablehnung unternehmerischer Freiheit nichts ein, was den unaufhaltsamen Abstieg der FDP zu einer Splitterpartei hätte aufhalten können. Damit wurde der Dilettantismus zum Dogma und die Inkompetenz durch Arroganz kompensiert. Früher galt die FDP als Partei der Besserverdienenden. Wer sie heute noch wählt, hat es nicht besser verdient. Standespolitisch sind davon die offiziellen Vertreter unseres Zahntechniker-Handwerks meilenweit entfernt. Sie haben nie behauptet, kompetent zu sein. Sie übernahmen letztlich die Argumente ihrer Kritiker, jammern und klagen über die Verelendung und den Nieder-

gang des deutschen Zahntechniker-Handwerks. Nach einer dreißigjährigen Erfahrung mit Niederlagen wurden sie zu Meistern der Schuldzuweisung. Wir haben – freundlich und kollegial – zwanzig Obermeister befragt, ob sie für oder gegen die Einbindung in das Sozialgesetzbuch V seien. Keine Antwort. Wie sollten sie auch? Die durch die Einbindung in das SGBV verursachten Probleme wurden für sie zur Existenzgrundlage, oftmals ihre einzige noch funktionierende Einnahmequelle. Das muss man so lange wie möglich durchhalten. Ihr konservierter Dilettantismus ist keine Schande mehr, er wurde zur Einstellungsvoraussetzung und damit zur Gefahr für den gesamten Berufsstand. Wie wir auf diese Gefahr reagieren müssen, werden wir mit allen Kollegen im nächsten Heft diskutieren. **ZT**

## ZT Veranstaltungen Mai/Juni 2012

Datum	Ort	Veranstaltung	Info
21.05.2012	Bremen	Grundlagen-Workshop Implantatprothetik Referent: N.N.	BEGO Training Center Tel.: 0421 2028-372 <a href="mailto:linsen@bego.com">linsen@bego.com</a>
25.05.2012	Hamburg	model-tray – das System zwischen Abdruck und Zirkon Referentin: ZTM Birgit Haker-Hamid	model-tray GmbH Tel.: 040 381415 <a href="mailto:mts@model-tray.de">mts@model-tray.de</a>
25.05.2012	Bremerhaven	Kommunikation der Ästhetik (Kursserie Teil 1) mit digitaler Fotografie und digitaler Farbnahme Referent: ZTM Wolfgang Weisser	VITA Zahnfabrik H. Rauter GmbH & Co. KG Tel.: 07761 562-235 <a href="mailto:u.schmidt@vita-zahnfabrik.com">u.schmidt@vita-zahnfabrik.com</a>
26.05.2012	Neuler	CAD/CAM Milling Intro Referent: N.N.	Zirkonzahn GmbH Tel.: +39 0474 066660 <a href="mailto:education@zirkonzahn.com">education@zirkonzahn.com</a>
01.06.2012	Lauf an der Pegnitz	Modellherstellungskurs Referenten: ZTM Thomas Weiler, Jens Glaeske	picodent Tel.: 02267 6580-0 <a href="mailto:claudiaknopp@picodent.de">claudiaknopp@picodent.de</a>
14.06.2012	Neumünster	CAD/CAM Expert-Workshop – Die digitale Welt im Dentallabor Referenten: ZT Simone Ketelaar, ZT Claudia Bobescu	MICHAEL FLUSSFISCH GmbH Tel.: 040 860766 <a href="mailto:info@flussfisch-dental.de">info@flussfisch-dental.de</a>
15./16.06.2012	Baden (bei Wien)	Modellgusskurs I – Grundkurs – Ihr Einstieg in die Modellgusstechnik Referent: ZT Roland Kiefer	DENTAURUM Tel.: 07231 830-470 <a href="mailto:kurse@dentaurum.de">kurse@dentaurum.de</a>

## ZT Kleinanzeigen



**147,90 € Erstellung Ihres Firmenporträts (auch interessant als Visitenkarte ohne eigene Homepage)**  
**+ 147,90 € Darstellung Ihres Firmenporträts (12 Monate)**  
**+ 147,90 € Anzeigen (5) mit einer Laufzeit von jeweils bis zu 52 Wochen**  
**= 147,90 € eine Rechnung ein Preis für den Status der +Mitgliedschaft für 12 Monate**

Jetzt online bestellen

(alle Preise sind Netto-Preise, zzgl. 19% MwSt.)

<http://www.muffel-forum.de> [info@muffel-forum.de](mailto:info@muffel-forum.de)





**Fakten auf den Punkt gebracht**

# DIE ZUKUNFT BRAUCHT VISIONEN UND SICHERHEIT.

**Können Sie Ihre tägliche Arbeit direkt in Liquidität umsetzen? Eine Frage, die Factoring und LVG schnell beantworten.**

Wir begleichen Ihre Rechnung in nur ca. drei Werktagen ab Rechnungseingang. Das Factoring wird so zum stabilisierenden Baustein im Finanzhaushalt des Dentallabors.

Es passt sich unbürokratisch der Umsatzentwicklung an. Die LVG ist die älteste Institution ihrer Art für Dentallabore.

Seit 1984 bieten wir bundesweit finanzielle Sicherheit in diesem hochsensiblen Markt.

*Wir machen Ihren Kopf frei.*

## UNSERE LEISTUNG – IHR VORTEIL:

- Finanzierung der laufenden Forderungen und Außenstände
- kontinuierliche Liquidität
- Sicherheit bei Forderungsausfällen
- Stärkung des Vertrauensverhältnisses Zahnarzt und Labor
- Abbau von Bankverbindlichkeiten
- Schaffung finanzieller Freiräume für Ihr Labor

*Lernen Sie uns und unsere Leistungen einfach kennen. Jetzt ganz praktisch mit den **LVG Factoring-Test-Wochen**.*

## Antwort-Coupon

Bitte senden Sie mir Informationen über  
☐ Leistungen ☐ Factoring-Test-Wochen  
 an folgende Adresse:

Name

Firma

Straße

Ort

Telefon

Fax

e-mail



Labor-Verrechnungs-Gesellschaft mbH  
 Hauptstr. 20 (Schwabengalerie)  
 70563 Stuttgart  
 ☎ 0711/666 710 · Fax 0711/61 77 62  
 info@lv.de · www.lvg.de

Fax 0711/6177 62  
 Gleich ausschneiden, ausfüllen und faxen an