

NICOLE GRAW

inklusive CD  
mit personalisierbaren Praxisunterlagen

# Zuckersüße Rebellen

Ein Zahnfee-Konzept  
für die Kindersprechstunde



NICOLE GRAW



# Zuckersüße Rebellen

Ein Zahnfee-Konzept  
für die Kindersprechstunde

 QUINTESSENZ VERLAG

Berlin, Chicago, Tokio, Barcelona, Bukarest, Istanbul, London, Mailand, Moskau,  
Neu-Delhi, Paris, Peking, Prag, Riad, São Paulo, Seoul, Singapur, Warschau und Zagreb



#### Bibliografische Informationen der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.ddb.de> abrufbar.



Postfach 42 04 52; D-12064 Berlin  
Ifenpfad 2-4, D-12107 Berlin


Copyright © 2015 Quintessenz Verlags-GmbH, Berlin

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechts ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Dies gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Layout und Herstellung: Janina Kuhn, Quintessenz Verlags-GmbH, Berlin  
Lektorat: Friederike Zelke, Quintessenz Verlags-GmbH, Berlin

ISBN: 978-3-86867-263-3  
Printed in Croatia



Für meine Eltern, weil sie mich in dem Glauben   
erzogen haben, dass alles möglich ist.  
Und für meinen Ehemann, der alles möglich macht.

Ich bin dankbar für die vielen bezaubernden Augenblicke,  
die mich auf den Reisen mit der Zahnfee  
und ihren Freunden begleiten.



---

## VORWORT

Das Zahnfee-Konzept ist ein Leitfaden für die Implementierung der Behandlung von Kindern im Gesamtspektrum einer zahnärztlichen Praxis. Es vermittelt neben den wesentlichen Grundlagen auch eine entsprechende Strategie zu deren Umsetzung. Auch wichtige Gesichtspunkte der Wirtschaftlichkeit werden hierbei erörtert.

Grundlage für die Entwicklung des Konzeptes ist meine langjährige Erfahrung aus Schulung und Praxis. Sie ist das Ergebnis einer intensiven Zusammenarbeit mit Zahnärzten, Dentalhygienikerinnen, Eltern, Kindern und Kindertagesstätten.

Dieses Konzept wurde gezielt für Kinder im Alter von 3–6 Jahren entworfen. Eine zentrale Rolle spielen hierbei die fünf Leit-Sympathiefiguren aus dem Zahnsaubertal: Zahnfee, Zahnritter, Schnullerfee, Trostfee sowie der Zahnelf.

Diese begleiten die kleinen Patienten durch sämtliche Kontakt-, Lern- und Behandlungsschritte wie beispielsweise dem ersten Besuch, Zahnfee- und Zahnritterschule oder in der Putzschule. Ziel hierbei ist es zum einen, den Kindern die wesentlichen Abläufe und Bedingungen der Zahnpflege zu veranschaulichen und sie – über den Praxisbesuch hinaus – nachhaltig für dieses wichtige Thema zu begeistern; zum anderen sollen der Zahnarzt und sein Team im Umgang mit den Kindern in der zahnärztlichen Behandlung unterstützt werden.



In vielen Zahnarztpraxen hat sich das Konzept bereits bewährt und ist obendrein ein ausgezeichnetes Instrument, um neue Patienten zu gewinnen. Zuerst begleiten die Eltern ihre Kinder, z. B. in die Zahnfee-/Zahnritterschule, und sind dann selber so vom persönlichen Umgang und dem Einfühlungsvermögen des Teams begeistert, dass sie ebenfalls die Praxis wechseln.

Netzwerkpartner, wie z. B. Kinderärzte, wissen ebenfalls um den Bedarf an einem Konzept für kleine Patienten und erachten das Zahnfee-Konzept für empfehlenswert, wertvoll und notwendig. Unsere Erfahrung zeigt ebenfalls, dass die Motivation des Praxisteam mit der Verankerung des Konzeptes genauso deutlich steigt. Die Mitarbeiter identifizieren sich ganz entschieden mit den Inhalten und setzen diese mit Freude und großer Verantwortlichkeit um.

„Wer seine Träume verwirklichen will, muss wach sein“, hat der berühmte Regisseur Michael Pfleghar („Wünsch Dir was“, „Klimbim“) einmal gesagt.

In diesem Sinn wünsche ich Ihnen Freude beim Lesen und Erfolg bei der praktischen Umsetzung.

Eine CD mit den erforderlichen Daten zum Ausdruck und zur Herstellung sämtlicher Zahnfee- und Zahnritterschriftstücke liegt diesem Ratgeber bei.



# INHALT

1	KINDER IM ALTER VON 3–6 JAHREN IN DER ZAHNARZTPRAXIS	1
1.1	Unterschiede in der motorischen Entwicklung	2
1.2	Lernen durch Vorbild und Nachahmung	4
1.3	Kommunikation mit Kindern	6
2	DIE KINDERSPRECHSTUNDE NACH DEM ZAHNFEE-KONZEPT	19
2.1	Der erste Besuch beim Zahnarzt: das Geheimnis der richtigen Vorbereitung	20
2.2	Organisation und Management für einen reibungslosen Ablauf	27
2.3	Wie finden neue Patienten den Weg in die Praxis?	30
3	ZAUBERHAFTES AUS DEM ZAHNSAUBERTAL	33
3.1	Die Schnullerfee	34
3.2	Die Trostfee	36
3.3	Zahnfee und Zahnritter	38
3.4	Recall durch die Zahnfee-Clique	41
4	DAS ZAHNFEE-KONZEPT BRINGT FRISCHEN WIND IN IHRE PRAXIS	43
4.1	Zahnfee- und Zahnritterschule	44
4.2	Putzschule	46
4.3	Kinder-Wikipedia	54
4.4	Fantasiereisen	71
4.5	Zaubern mit Kindern	74
5	ANHANG	77
5.1	Im Zahnsaubertal – eine Fantasiegeschichte	78
5.2	Abrechnung	80
5.3	Weiterführende Literatur	83
5.4	Bezugsquellen	84



## AUTORIN



NICOLE GRAW



Nicole Graw, 1978 in Hamburg geboren, ist Business Trainerin und -Coach sowie NLP Master. Seit mehr als 12 Jahren begeistert sie zahnärztliche Praxen mit ihren Ideen und Strategien. 2002 durfte sie ihre erste Publikation veröffentlichen und schreibt seitdem für namenhafte Fachzeitschriften. Im Zuge ihrer Tätigkeit als wissenschaftliche Referentin bei der Swiss Dental Academy ist sie für die wissenschaftlichen Inhalte und die Konzeption der Seminare verantwortlich.

Mit Freude erfüllt sie ihre Lehraufträge in Berlin, Kiel, Bremen sowie Hamburg und ist gerade dabei ihr Curriculum Kommunikationspsychologie bei Prof. Schulz von Thun abzuschließen. Begonnen hat ihre Arbeitsfreude in der dentalen Welt mit einer Ausbildung zur ZFA und einer weiteren Aufstiegsfortbildung zur ZMF in München. In diesem Jahr erfüllt sie sich einen Herzenswunsch und beginnt ihre Ausbildung zur Dentalhygienikerin. Um die Nähe zur Praxis zu bewahren, arbeitet sie in der Praxis ihres Mannes, mit dem Zahnfee-Konzept begeistern sie gemeinsam – als Zahnfee und Zahnritter verkleidet – ihre kleinen Patienten.

Nicole Graw und Thomas Röhner kennen sich seitdem sie ihre Ausbildung bei ihm abschließen durfte. Heute, zwanzig Jahre später unterstützt er sie mit seinen fantastischen Illustrationen.

Die Inspiration für das zauberhafte Zahnfee-Konzept verdankt sie ihren Töchtern Hejdii und Greta.





## THOMAS RÖHNER

Thomas Röhner, 1955 in Würzburg geboren, wuchs in einem kleinen Dorf nahe München auf, ging in Bamberg zur Schule und studierte Zahnmedizin in Münster. Bereits während des Studiums arbeitete er als freier Illustrator und malte 1990 sein erstes Kinderbuch für den Coppenrath-Verlag in Münster.



Neben seinem Beruf als Zahnarzt veröffentlichte Thomas Röhner in den darauf folgenden Jahren zahlreiche Bilder-Bücher (u.a. „Das Wackelzahnbuch“). Im Jahr 2002 schließlich übertrug er seine Praxis einem Nachfolger und machte das Illustrieren und Schreiben zum Hauptberuf. Zusammen mit seiner Frau lebt und arbeitet er in Hamburg.

Bis heute hat Thomas Röhner weit über 30 Bücher und eine Fülle schöner Produkte für Kinder und Erwachsene geschaffen. Teile seines Werkes wurden in über 15 Sprachen übersetzt. Seine Arbeiten reichen von plakativen Pappenbüchern bis hin zu aufwändig gestalteten Titeln für ältere Kinder. Große Wandgemälde in kinderärztlichen Praxen und die Entwicklung von Sympathiefiguren für Unternehmen sind seit einigen Jahren zusätzliche Schwerpunkte seiner Arbeit.

# I

---

## KINDER IM ALTER VON 3-6 JAHREN IN DER ZAHNARZTPRAXIS



Kinder sind in vielerlei Hinsicht verschieden: in Alter, Geschlecht, körperlicher Entwicklung, erlernten Fähigkeiten, Sozialisation, Erziehung durch die Familie oder individuellen Charakter. Ein erfolgversprechender Behandlungsansatz sollte deshalb immer auf die jeweilige Entwicklungsphase und den jeweiligen Charakter des Kindes ausgerichtet sein.



## 1.1 UNTERSCHIEDE IN DER MOTORISCHEN ENTWICKLUNG

Im Hinblick auf den Grad ihrer motorischen Entwicklung unterscheiden sich gleichaltrige Kinder unter Umständen stark. Jedes Kind entwickelt sich anders und in seinem ganz persönlichen Tempo. Geschlechtsspezifische Unterschiede fallen bereits im Kindergartenalter auf. Jungen haben kräftigere Muskeln und können oft schneller laufen und weiter springen oder werfen. Mädchen hingegen sind bezüglich der Finger- und Handmotorik den Jungen häufig überlegen. Oft sind sie geschickter beim Basteln.

Dazu möchte ich in der folgenden Tabelle die allgemeingültigen motorischen Entwicklungsschritte der Finger-Handmotorik vorstellen. Die Fähigkeiten der Finger-Handmotorik eines Kindes bestimmen in hohem Maß, welche Hilfsmittel zur häuslichen Zahnpflege zum Einsatz kommen können.

Die folgende Tabelle gibt hierzu eine Übersicht:

Entwicklungsschritte Finger-Handmotorik	Zahnpflege und Hilfsmittel
<b>36 Monate:</b> Kind kann präzisen Dreifinger-Spitzgriff (Daumen, Zeige- und Mittelfinger).	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Kind beginnt nach der Fones-Technik zu putzen.</li> </ul>
<b>48 Monate:</b> Kind hält den Malstift korrekt mit den Spitzen der ersten drei Finger.	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Kind beginnt, mithilfe der Eltern Flossetten zu benutzen.</li> </ul>
<b>60 Monate:</b> Kind kann einzelne Buchstaben, Zahlen, Namen mit großen Buchstaben schreiben. Kind kann mit einer Kinderschere entlang einer geraden Linie schneiden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Kind beginnt, mithilfe der Rot-Weiß-Technik die Zähne zu putzen.</li> <li>■ Eltern putzen nur noch abends die Zähne nach.</li> <li>■ Das Kind ersetzt die Flossetten durch herkömmliche Zahnseide.</li> </ul>

Quelle: Bundesministerium für Bildung und Forschung: kindliche Kompetenzen im Elementarbereich.



**Abb. 1-1** Das häusliche Putzritual: Eine kleine Patientin erprobt den Umgang mit der Zahnseide.



## 1.2 LERNEN DURCH VORBILD UND NACHAHMUNG

Für gewöhnlich eignen sich Kinder ihr Wissen und ihre Fertigkeiten durch eine aktive Auseinandersetzung mit ihrer Umgebung an.

Deswegen gelingt es Eltern in der Regel auch nicht, ihren Kindern das Basiswissen zur Mundhygiene schnell und (für sie) einfach mittels Nürnberger Trichter weiterzugeben.

Dies gilt im Übrigen in gleichem Maß auch für die Zahnarztpraxis. Aus diesem Grund müssen Aufklärungs-, Prophylaxe- und Behandlungskonzepte stets darauf ausgerichtet sein, für Kinder Angebote zum Entdecken, Ausprobieren und Mitmachen zu schaffen.



**Wer hat dem Kind beigebracht, abends keine Zähne zu putzen?!  
Niemand, es hat es sich bei den Eltern abgeschaut.**

Das Kind hat gelernt, dass zum elterlichen Abendritual das Zähneputzen nicht dazu gehört, denn von selbst würde ein Kind nie auf diese Idee kommen. Wer seinen Kindern Zahnpflege predigt, macht sie nicht zu Zahnpflegern, sondern ebenfalls zu Predigern.

Kinder lernen durch Beobachtung: Eltern machen etwas vor, Kinder ahmen dies nach. Die kleinen Zuschauer lernen, wie die Eltern ihre Zähne pflegen, um kariesfrei zu bleiben. Wenn die Eltern z. B. gerne und regelmäßig Zahnseide benutzen, werden die Kinder es ebenso gerne tun. Dadurch bekommen sie eine Vorstellung, was sie selber gegen die Zahnmonster tun können.

Was Kinder sehen, das tun sie auch. Vor diesem Hintergrund müssen wir die Eltern in die kindliche Motivation mit einbeziehen.

„Kinder lernen nicht durch eine Methode, sondern durch die Menschen, die sie anwenden.“  
(Almuth Künkel\*)

Sollten die Kinder zum Zähneputzen gezwungen werden oder ihnen Belohnungen versprochen werden?

In beiden Fällen: Nein!

Denn bei extrinsischer, d.h. fremdbestimmter Motivation findet eine Verknüpfung zwischen Zahnpflege und Belohnung statt. Dieser Anreiz ist jedoch nicht nachhaltig. Das Kind putzt Zähne, weil es dafür belohnt wird. Fällt die Belohnung aus, putzt es vielleicht auch nicht die Zähne.

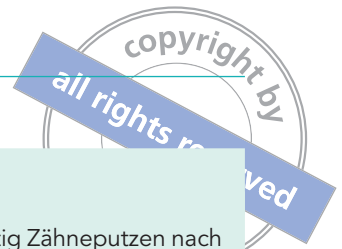
Die Erfahrung zeigt, dass in erster Linie die intrinsischen Faktoren (die selbstbestimmte Motivation eines Kindes, etwas zu tun) erfolgversprechend sind. Besonders Neugier und Begeisterung bewegen ein Kind dazu, etwas auszuprobieren, um es dann langfristig beizubehalten.



### DAZU GIBT VERSCHIEDENE MÖGLICHKEITEN, KINDER ZU MOTIVIEREN, IHR VERHALTEN ZU ÄNDERN:

- ➔ Kinder entdecken in Büchern, was ihre Comic-Helden tun, damit ihre Zähne gesund bleiben.
- ➔ Kinder beobachten ihre Eltern und Geschwisterkinder dabei, wie sie ihre Zähne putzen.
- ➔ Sie werden zu Hause zum Zahnelf ernannt und sind z.B. für das Verteilen erbsengroßer Zahnpastaportionen an andere Familienmitglieder verantwortlich.

\* Künkel A. Die Psychologie der zahnärztlichen Gruppenprophylaxe. Hannover: Schlütersche Verlagsgesellschaft, 2003: 11.



### EIN MOTIVATIONSTIPP FÜR DIE PRAXIS:

- ➔ Um Kindern verständlich zu machen, wie wichtig Zähneputzen nach dem Essen ist, kauen wir ein großes Stück Schokolade. So zeigen wir den Kindern unsere von Schokolade belegten Zähne, wodurch sie sehen, wie sehr z. B. Süßes am Zahn klebt und wie notwendig daher die anschließende Mundhygiene ist!



## 1.3 KOMMUNIKATION MIT KINDERN

Kommunikationsverhalten sowie Kommunikationskompetenz ist bei Kindern altersabhängig.

Wer wirksam eine Kommunikationsebene zum kleinen Patienten aufbauen möchte, muss den unterschiedlichen Altersgruppen besondere Aufmerksamkeit widmen. Wichtige und praxisbezogene Besonderheiten für die unterschiedlichen Altersstufen werden im Folgenden kurz zusammengefasst:

### KOMMUNIKATION MIT DREIJÄHRIGEN

Bei dieser Altersgruppe ist es besonders wichtig, verbale Anweisungen mit dem eigenen Vormachen zu verbinden. Dreijährige folgen viel leichter den Bewegungen ihres Gegenübers als einer schlichten Aufforderung. Wenn sie ein Kind bitten, den Mund zu öffnen, so machen Sie es ihm bitte deutlich vor.

- ➔ In dieser Entwicklungsphase liebt das Kind Rollenspiele. Anschauliche Beispiele sind hier besonders hilfreich: „Mach bitte mal den Mund so weit auf wie ein Löwe!“

Im Unterschied zu Zweijährigen können dreijährige Kinder sich bereits mit Gleichaltrigen und Erwachsenen unterhalten. Sie erfinden Gesprächspartner, sprechen zum Beispiel mit ihrem Spielzeug und erwarten durchaus, dass die Dinge auch zu ihnen sprechen.

In der Praxis nutzen wir diesen Umstand, wenn wir beispielsweise Kinder bitten, unserem Handdrachen Flossi zu erzählen, wie und wann sie Zähne putzen, wie ihre Zahnpasta schmeckt o.ä. Die kleinen Patienten unterhalten sich oft eine ganze Weile mit dem Plüschtier und gewöhnen sich so auf sehr kindgerechte Weise an das zahnärztliche Umfeld.



## KOMMUNIKATION MIT VIER- UND FÜNFJÄHRIGEN

Ab dem vierten Lebensjahr setzt die Phase der Warum-Fragen ein. Das Kind ist nun verstärkt an Zusammenhängen interessiert und verfügt über einen ausreichenden Wortschatz, um seine Fragen zu artikulieren.

Kinderfragen sind dabei nicht auf wissenschaftliche Erklärungen oder den ursächlichen Grund ausgerichtet, sondern auf ein Ziel. Einem Vierjährigen z.B. die Phasen der Kariesentstehung zu erläutern, macht hier weniger Sinn. Wichtiger ist vielmehr, auf das Ziel hinzuweisen: Alle Menschen müssen die Zähne putzen, damit diese gesund bleiben.





- Fantasie haben Kinder ab dem 4. Lebensjahr mehr als genug, der Besuch in der Zahnfee/Zahnritterschule ist für sie daher höchst vergnülich.

Vier- und Fünfjährige denken in Bildern und glauben an magische Kräfte, denn nichts scheint unmöglich. Unter diesem Aspekt habe ich eine besondere Fantasiegeschichte für diese Altersgruppe verfasst, die nach dem Prinzip der hypnotischen Sprachmuster aufgebaut ist. Sie ist so konzipiert, dass kindliche Zuhörer die ungenauen Angaben der Geschichte mit eigener Vorstellungskraft füllen und so im Unterbewusstsein verankern.

Diese Geschichte finden Sie im Kapitel 5.1 „Im Zahnsaubertal“.

### Kindersprache oder Terminus?

Bis ins frühe Schulalter beschreiben Kinder eher Ereignisse als Sachverhalte. Nutzen Sie diese Tatsache, wenn Sie dem Kind etwas erklären möchten. Begriffe aus dem zahnärztlichen Bereich sind leichter zu verstehen, wenn die Funktionen beschrieben werden und nicht das Instrument an sich. Vermeiden Sie bewusst Fachbegriffe und bedienen sich einer anschaulichen Kindersprache.

- Ein Röntgengerät ist dann eben nicht ein Röntgengerät, sondern ein Fotoapparat, mit dem man Bilder von Zähnen machen kann.

Sie möchten, dass Kinder angstfrei und gerne zu Ihnen in die Praxis kommen und für lange Zeit zu Ihren Patienten werden?

Dieses Buch stellt Ihnen ein fantastisches „Kinderkonzept“ vor, das der intensiven Bindung der jungen Patientengruppe und ihrer Familien an Ihre Praxis dient. Ihre Praxis verwandelt sich dabei in das märchenhafte „Zahnsaubertal“, in dem Feen und Ritter leben und Kinder verzaubert werden.

Die Autorin vermittelt in ihrem Buch zahlreiche kreative Ideen und gibt detaillierte Hinweise, wie Sie Kinder vom ersten Zahnarztbesuch an für Ihre Praxis begeistern. Einen besonderen Mehrwert bilden dabei passende, digital bereitgestellte Druckvorlagen, z. B. ein Willkommensbrief oder ein Zahnputzvertrag, die Sie unterstützen, mit Ihren kleinen Patienten in Kontakt zu kommen und sie als angstfreie, treue Patienten zu gewinnen.

ISBN: 978-3-86867-263-3



9 783868 672633  
www.quintessenz.de