

# Frauen in der Zahnarztpraxis

## Kommunikation – Miteinander reden statt aneinander vorbei – Teil 2

Die Art, wie Sie kommunizieren, entscheidet darüber, ob Ihr Leben erfolgreich verläuft oder weniger erfolgreich, Sie nicht sogar in den Misserfolg führt. In dem Wort „ERFOLG“ ist der Hinweis schon aufgeführt. Sie bringen Einsatz und darauf folgt der Erfolg. Erfolg fällt niemals vom Himmel. Es ist immer die Summe Ihres Tuns, die Sie zum Erfolg führt.

Lesen Sie nachfolgend die Fortsetzung des Beitrags aus dem Quintessenz Team Journal 10/2022.

### Tipp Nr. 9

Nehmen Sie eine aufrechte Haltung ein. Mein Lieblingsbild ist dabei die Vorstellung, große Engelsflügel auf dem Rücken zu tragen. Auf diese wunderbaren Flügel geben Sie sorgsam acht, wenn Sie sitzen und wenn Sie stehen. Denken Sie immer an Ihre großen Engelsflügel, die nicht umknicken dürfen. Sie werden in diesem Gedankenkinofilm so erhaben durch die Praxisräume gehen, dass Sie eine ganz andere selbstbewusste Wirkung auf Ihre Patienten haben werden.

Alle Gestiken, die den Körper nicht verdecken, werden als offen und selbstbewusst wahrgenommen. Die Arme eng am Körper angelegt (wie z. B. verschränkte Arme oder die Hände vor dem Schambereich zu halten) erwecken den Eindruck von Unsicherheit, Beschränktheit und Angst.

### Tipp Nr. 10

Bewegen Sie Ihre Arme beim Sprechen auf Brust- und Bauchnabelhöhe. Das ist



der ideale Bereich für ein selbstsicheres Erscheinungsbild.

Der gängige Satz „Der erste Eindruck bekommt keine zweite Chance“ gewinnt mit diesen Tatsachen noch mehr an Wertigkeit. Ich möchte den Satz noch erweitern mit den Worten „... und der letzte ist der Bleibende!“ Es lohnt sich, seinen wertschätzenden Umgang bis zum Ende der Begegnung aufrechtzuerhalten, damit der Patient mit einem überzeugten und vertrauensvollen Eindruck Ihre Praxis wieder verlässt und beim nächsten Mal gerne wiederkommt. Wenn Sie es richtig gut gemacht haben, wird der Patient Sie sogar weiterempfehlen. Eine Weiterempfehlung ist bekanntlich die Königsklasse für Ihren Praxisauftritt. Kennen Sie den Begriff „Heimataffekt“? Wenn Sie in einem Land sind, dessen Sprache Sie nicht verstehen, und plötzlich hören Sie etwas auf Deutsch, hüpfen Ihr Herz vor Freude kurz auf und Sie fühlen sich gleich mit der Person verbunden.

So geht es auch Ihren Patienten, die nicht Deutsch als Muttersprache sprechen.

### Tipp Nr. 11

Lernen Sie ein Wort in deren Muttersprache, z. B. „Danke“ oder „Guten Tag“. Diese Wörter zaubern Ihren Patienten ein Lächeln ins Gesicht und vor allem festigen Sie die Patientenbindung um ein Vielfaches.

Was wir Frauen wunderbar beherrschen ist das „Komplimente machen“. Diese Gabe sollten Sie ab heute nicht mehr per Zufall einbringen, sondern ganz gezielt einsetzen, um die Beziehung zu Ihrem Team und Ihren Patienten zu stärken. Der Mensch braucht sieben Streicheleinheiten pro Tag. Wie viele Komplimente haben Sie heute schon bekommen und wie viele haben Sie heute schon verteilt? Sie sehen: Das mit den Streicheleinheiten kommt meist zu kurz.



## Tipp Nr. 12

Kurbeln Sie das Komplimente machen wieder an. Sie können alles ansprechen, was Ihr Gegenüber auch zeigt. Denn wenn er sich dafür schämen würde, würde er es auch nicht sichtbar machen. Alle Kleidungsstücke, Frisuren und Accessoires eignen sich dafür ideal. Natürlich können Sie auch aus dem Small Talk heraus Inhalte aufgreifen und diese mit Ihren Worten anerkennend hervorheben.

Seien Sie nicht überrascht, wenn Ihr Gesprächspartner bei Ihrem Kompliment, z. B. „Ihr Schal ist sehr schön. Die Farbe steht Ihnen gut“, verlegen reagiert und statt sich zu bedanken in eine Rechtfertigung verfällt. Das ist ein Hinweis, dass er es nicht gewohnt ist, Komplimente zu erhalten. Gefallen wird es ihm trotzdem. Falls Sie mal ein Kompliment von Ihrem Patienten bekommen, denken Sie daran, sich sichtlich erfreut dafür zu bedanken.

Während der Behandlung selbst beobachte ich nicht selten, wie Assistentinnen die Mängel im Mund ansprechen. Das ist selbstverständlich absolut korrekt und gehört auch zu Ihren Aufgaben. Doch ist der Besuch eines Patienten in der Praxis äußerst unbefriedigend für ihn selbst, wenn er durchweg Kritik bekommt, was nicht gut ist, wo dringend Handlungsbedarf ist und was verbessert werden muss. Ein paar Streicheleinheiten sind schließlich für jeden von uns wie Balsam für die Seele.

## Tipp Nr. 13

Es hat sich bewährt, die Behandlung immer mit einem Lob oder einer positiven Bemerkung zum Zahnzustand zu beginnen. Wenn Sie dann im Hauptteil Ihrer Ansprache die Verbesserungen einbringen und den Abschluss wieder mit einem positiven Impuls beenden, wird Ihr Patient bestimmt motivierter an die Zahnreinigung gehen, als wenn er nur Tadel von Ihnen erhalten hat.

Wenn Sie streng sein sollten, dann auf jeden Fall in allen Belangen, wo es um Ihr Wohlbefinden geht. Sie spüren immer am besten, was gut für Sie ist und was nicht.

Nur so am Rande: Kennen Sie das Geheimnis von glücklichen Beziehungen? Auch glückliche Paare sprechen Dinge in der Partnerschaft an, wo sie Verbesserung wünschen. Allerdings haben sie eine wunderbare Mischung zwischen Kritik und Lob. Das Verhältnis ist 1:5. Einmal kritisieren und im Verhältnis fünfmal loben.

## Tipp Nr. 14

Wenn Sie dieses Verhältnis 1:5 ebenfalls in Ihren Beziehungen beibehalten, können Sie sowohl privat als auch beruflich wunderbare Bindungen aufbauen und auch über Jahre und Jahrzehnte pflegen. In der Kommunikation werden Sie schnell eine Wellenlänge mit Ihrem Gesprächspartner erreichen, wenn Sie nach Gemeinsamkeiten suchen. Gleichgesinnte anzutreffen, die ähnlich denken und ähnliche Geschmäcker haben, empfinden wir immer als eine sympathische Begegnung.

## Tipp Nr. 15

Gehen Sie in Ihren Unterhaltungen auf Suche nach Gemeinsamkeiten – es lohnt sich.

Kommunikation ist fabelhaft, wenn Menschen auf einer Wellenlänge sind. Das sind sehr tiefgründige und äußerst spannende Dialoge, die einen inspirieren und bereichern. Höflichkeiten in den Alltag einzubringen, fällt Ihnen vermutlich in der Praxis nicht schwer, wenn Ihre Patienten auch höflich zu Ihnen sind. Patienten können sogar so gute Laune mitbringen, dass sie mit ihrem Besuch un-

seren Tag herrlich bereichern. Doch wie verhalten Sie sich angemessen, wenn Ihre Patienten reklamieren oder verärgert sind? Was machen Sie, wenn Sie von ihnen sogar derb beleidigt werden?

Bedenken Sie, dass Patienten bis zu 15 Minuten reklamieren können. In dieser Zeit sollten Sie noch keine Lösungsvorschläge von Ihrer Seite aus einbringen. Sehr wahrscheinlich wird Ihre gute Idee mit einem „Ja, aber ...“ einfach umgangen. Das wäre sehr schade. Sie merken schnell, ob die Angelegenheit für Ihren Patienten eine Herzenssache oder rein sachlicher Natur ist. Je mehr „Nebensächlichkeiten“ der Patient dazu erzählt, also je mehr Text er verwendet, um sich zu erklären, desto mehr ist es für ihn eine Herzensangelegenheit.

## Tipp Nr. 16

Unterbrechen Sie ihn dabei nicht, sondern zeigen Sie aktiv, dass Sie zuhören, und teilen Sie unbedingt Ihr Verständnis für die Situation mit: „Ich kann Ihren Ärger verstehen“. Mit diesem empathischen Einstieg zeigen Sie, dass Sie mitfühlend sind. Der Patient wird nämlich so lange aufbrausend bleiben, bis er das Gefühl bekommt, verstanden zu werden. Übrigens heißt „Ich kann Ihren Ärger verstehen“ nicht „Ich gebe Ihnen Recht“. Deshalb können Sie ruhigen Gewissens mit diesem empathischen Einstieg punkten, ohne Ihren Standpunkt infrage stellen zu müssen. Erst im nächsten Schritt wird der Sachlage nachgegangen, wie das Missverständnis/der Fehler entstehen konnte und wo der Irrtum liegt.

## Tipp Nr. 17

Vermeiden Sie unbedingt provozierende Äußerungen wie „Das kann nicht sein“ und auch sämtliche belehrende Sätze wie „Ich habe auch nur zwei Hände“, „Sie sehen doch, dass ...“, „Die anderen Patienten warten doch auch!“ Der Grund-



satz lautet: „Never educate a customer“ – „Niemals Kunden belehren.“ Zu Belehrungen gehören sämtliche Äußerungen, die der Patient selbst auch weiß. Das provoziert immer.

## Tipp Nr. 18

Als nächstes bieten Sie Lösungsvorschläge an. Vielleicht finden Sie hier schon eine Einigung mit Ihrem Patienten. Wenn nicht, empfiehlt es sich, dem Patienten die „goldene Frage“ zu stellen. Diese lautet: „Was kann ich für Sie tun?“ Sie werden eventuell einem Patienten gegenüberstehen, der ganz klare Vorstellungen darüber hat, was er in dieser Situation für angemessen hält. Falls in Ihren Augen sein Anspruch unrealistisch ist, geben Sie das auf keinen Fall zu erkennen. Sagen Sie, dass Sie das nicht selbst entscheiden dürfen und deshalb Rücksprache mit Ihrem Vorgesetzten halten möchten.

## Tipp Nr. 19

Es ist eine bewährte Strategie, dem Patienten seine Wichtigkeit zu vermitteln, indem Sie seine Wünsche vor seinen Augen sichtbar schriftlich notieren. Denn jeder weiß: Alles was notiert wird, hat eine Bedeutung. Selbst am Telefon können Sie sagen „Ich schreibe das auf und lege es meiner Chefin/meinem Chef auf den Platz.“ Das wird dem Patienten mit Sicherheit gefallen.

Mit dieser Methode gewinnen Sie außerdem Zeit. Das hat große Vorteile in der Konfliktlösung, denn wir Menschen bekommen in der „Hochphase“ unserer Wut keine klaren Gedanken hin. Dalai-Lama hat es wunderbar auf den Punkt gebracht: „In der Wut verliert der Mensch seine Intelligenz.“ Wenn ein wenig Zeit vergangen ist und der Patient auch zur Ruhe kommen konnte, wird der zweite Dialoganlauf viel friedvoller verlaufen als zuvor. Das kennen Sie bestimmt: Am Empfang echauffiert sich der

Patient bis aufs Äußerste und später auf dem Behandlungsstuhl ist er friedlich wie ein Lamm. Ein weiterer Grund ist auch, dass eine andere Person aus dem Team sich um den Patienten kümmert und der Personenwechsel definitiv auch zum Gemütswechsel beiträgt. Bei herausfordernden Patiententypen darf auch die nächste Instanz gerufen werden. Trotzdem sollten die Chefs nur in Einzelfällen eingeschaltet werden. Versuchen Sie zunächst im Kollegenkreis, der Sache Herr zu werden.

## Tipp Nr. 20

Wenn Sie an Ihre persönliche Belastungsgrenze stoßen, ist es Zeit, die Angelegenheit an ein anderes Teammitglied abzugeben. Es heißt ja auch: T-E-A-M = **T**oll **E**in **A**nderer **M**acht's 😊

Wenn Sie diesen Grenzmoment erreicht haben, sagen Sie bitte zu Ihrem Patienten folgendes: „Ich kann Ihren Ärger verstehen und habe Ihnen Lösungsvorschläge gemacht. Sie nehmen keine an. Jetzt schreien Sie mich an/jetzt beleidigen Sie mich. Das bin ich nicht gewohnt./Das ist mir so noch nie passiert./Ich bin jetzt bei Ihnen mit meinem Latein am Ende (mein persönlicher Favorit). Ich werde nun das Gespräch/die Behandlung abbrechen und eine Kollegin holen. Vielleicht hat sie eine Idee. Bitte warten Sie einen Moment./Bitte nehmen Sie hier nochmal Platz. – Brechen Sie jetzt auf jeden Fall das Gespräch ab und lassen Sie sich nicht weiter in eine Auseinandersetzung verwickeln.“

Am Telefon würden Sie ähnlich vorgehen und sagen: „Sind Sie unter dieser Nummer erreichbar? Es wird Sie eine Kollegin im Laufe der nächsten Stunde zurückrufen.“

Ich kann Ihnen schon jetzt versichern, dass die Kollegin mit dem Patienten sprechen und im Anschluss zu Ihnen kommen und sagen wird: „Du, so schlimm war der doch gar nicht.“ Wenn

diese Aussage kommt, dürfen Sie richtig stolz auf sich sein. Das ist nämlich der Beweis dafür, dass Sie perfekt reagiert haben. Das Tollste dabei ist, dass Sie ruhig bleiben konnten und sich nicht auf eine primitive verbale Attacke eingelassen haben. „Auge um Auge, Zahn um Zahn“ war vielleicht zu Zeiten der Urmenschen überlebensnotwendig, doch für ein friedvolles Miteinander braucht es einen respektvolleren Umgang – auch wenn es mal nicht so gemütlich zugeht. Deshalb haben wir Menschen die Sprache erfunden und in solchen Momenten ist es an der Zeit, sie sinnvoll einzusetzen.

Manche Situationen zwingen uns dazu, ein „Nein“ aussprechen zu müssen. Frauen tun sich äußerst schwer damit, „Nein“ zu sagen. Häufig nicken sie ab und tragen den Konflikt mit sich selbst aus. Ein Nein nach außen kann jedoch ein Ja nach innen sein. Stress entsteht dann, wenn Ihr Inneres Nein sagt und Sie nach außen „abnicken“. Oder sie überreagieren aus einer selbstwahrgenommenen Angegriffenheit heraus, dass das ausgesprochene hysterische „Nein“ seinen wirkungsvollen Effekt verfehlt. Deshalb ist es an der Zeit, ein Nein richtig aussprechen zu lernen.

## Tipp Nr. 21

So sprechen Sie auf erstaunlich elegante Weise ein Nein aus: Zunächst – und das ist der wichtigste Teil – bemühen Sie sich bitte, in die Empathie zu gehen. Empathie bedeutet Einfühlungsvermögen. Sie bringen mit zwei bis drei Sätzen zum Ausdruck, dass Sie erkannt haben, wie wichtig die Angelegenheit für das Gegenüber ist. Wenn Sie das hinbekommen haben, achten Sie unbedingt darauf, dass Sie jetzt nicht mit einem „ABER“ das Ganze, was Sie bis dahin erarbeitet haben, zunichte machen. Mit einem „Aber“ verliert der erste Teil des Satzes wieder vollkommen seine Wertigkeit. Versuchen Sie mal das wunderbare Ersatzwort für

„aber“ an dieser Stelle einzusetzen. Das Ersatzwort lautet: „GLEICHZEITIG“. Mit diesem Verbindungsglied bringen Sie nun im Gegenzug Ihre eigenen Argumente, die Ihre Entscheidung zu einem „nein“ deutlich darlegen. Sie werden im Dialog schnell erkennen, dass diese Art der wertschätzenden Kommunikation ganz anders bei Ihrem Patienten ankommt, als ein klassisches „Ja, aber ...“

Wussten Sie, dass Männer statistisch, wenn Sie 80 Jahre werden würden, davon insgesamt ein Jahr lang sprechen und Frauen drei Jahre! Wir Frauen kommunizieren definitiv mehr als Männer. Der kommunikative Austausch ist für uns Frauen nun mal ein Lebenselixier.

Und noch mehr als das: Frauen sind sprechdenkende Wesen. Frauen sprechen gerne direkt aus, was sie gerade denken. Erst recht wenn Frauen sich in einem Konflikt wiederfinden, wird sofort mit dem vor Ort verfügbaren Gesprächspartner die Angelegenheit durch den Kakao gezogen, wie es so schön heißt. Sogar unabhängig davon, ob die Person in die Sache involviert ist oder nicht.

In der Praxis kann das unreflektierte Sprechdenken schnell zu einem Problem werden. Oft erlebe ich als Beobachtende, wie ein Patient sich (aus Sicht der Assistentin) deplatziert verhalten hat. Sie schafft es zwar, sich vor dem Patienten zusammenzureißen – immerhin – und dann aber, sobald der Patient die Praxis verlassen hat, wendet sie sich dem anderen Patienten zu, der alles mitbekommen hat, und „lästert“ über das unmögliche Verhalten des Patienten. Sie merken schon, dass das alles andere als professionelles Verhalten ist.

## Tipp Nr. 22

Lästern Sie in der Praxis nicht über abwesende Dritte. Was wir Frauen auch ganz gut „können“, ist das Jammern. Kann es sein, dass der Lieblingssatz der Deutschen lautet: „Unter diesen Bedin-

gungen kann ich nicht arbeiten.“ Oder wie Einstein es wunderbar ausgedrückt hat: „Es gibt viele Wege zum Glück. Einer davon ist, aufhören zu jammern.“

Wenn Sie streng sein sollten, dann auf jeden Fall in allen Belangen, wo es um Ihr Wohlbefinden geht. Sie spüren immer am besten, was gut für Sie ist und was nicht. Sie erinnern sich an den Anfang des Artikels? Ihre innere Stimme kommuniziert pausenlos mit Ihnen. Hören Sie öfters hin.

**Story:** Eine 106-jährige Dame wurde in einem Interview gefragt, wie sie es geschafft habe, gesund und glücklich ein so hohes Alter zu erreichen. Sie schmunzelte und sagte, dass sie nicht in Senioren-Cafés gehe, denn dort würde häufig über die Themen Krankheit und Tod geredet. Das ziehe sie runter, deshalb vermeide sie solche Orte. Charmant wurde es dann, als sie sagte, dass sie dienstags Besuchstag habe. Der Journalist wollte wissen, wen sie da besuche. Sie antwortete: „Dienstags gehe ich ins Altersheim zu meinen Söhnen. Die sind 86 und 84.“ Ist das nicht herrlich? Wir sollten uns davon eine Scheibe abschneiden und auch achtsamer mit uns selbst umgehen.

Das Leben ist zu kurz, um Probleme zu wälzen. Statistisch treten nur 4 % unsere Sorgen in der Realität auch tatsächlich ein. Bei den übrigen 96 % haben wir uns zwar Sorgen gemacht, doch diese waren (glücklicherweise) unnötig. Ich liebe unsere deutsche Sprache. Es heißt: „Ich mache mir Sorgen“ – ich mache mir also die Sorgen selbst! Es ist ja nichts geschehen. Ich erschaffe sie selbst – in meinen Gedanken. Verrückt, oder?

Von Abraham Lincoln stammt das Zitat: „Halte dir jeden Tag 30 Minuten für deine Sorgen frei und mache in dieser Zeit ein Nickerchen.“

Es ist Zeit für mehr Gelassenheit und Dankbarkeit, für all die Dinge, die gut in unserem Leben sind. Wenn wir den Fokus auf das Gute richten, erkennen wir

auf einmal, wie schön unser Leben doch ist. Das sollten wir nicht verpassen. Es ist nur eine Entscheidung weit von uns entfernt. Wir sollten die Dinge besser nicht „zerdenken“. Manchmal grübeln wir viel zu lange über Dinge nach, ohne eine Entscheidung zu treffen. Das Denken ist evolutionär dafür gemacht, um dann in die Tat überzugehen. Doch wenn wir mit der Aktion nicht starten, verliert das Denken seine Sinnhaftigkeit. Übrigens: Ein Samurai-Kämpfer nimmt sieben Atemzüge und trifft dann seine Entscheidung. Nach dieser Entscheidung richten sich alle seine darauffolgenden Handlungen. Wenn Sie das nächste Mal spüren, dass Sie etwas stört, dann setzen Sie die hochkommende Energie besser dafür ein, eine Lösung für Ihren Ärger zu finden. Was können Sie tun, damit Sie sich nicht mehr darüber ärgern?

Ich werde jetzt bei diesem Artikel zum Punkt kommen und ein kleines Nickerchen machen. Wie sieht es mit Ihnen aus?

Blieben Sie immer wertschätzend.

*Erstveröffentlichung im Quintessenz Team Journal 11/2022.*



**Betül Hanisch**

FAST PERFEKT

Urachstraße 25, 79102 Freiburg

[www.knigge-schule.de](http://www.knigge-schule.de)

E-Mail: [info@knigge-schule.de](mailto:info@knigge-schule.de)