

Frauen in der Zahnarztpraxis

Kommunikation – Miteinander statt aneinander vorbeireden – Teil 1

Die Art, wie Sie kommunizieren, entscheidet darüber, ob Ihr Leben erfolgreich verläuft oder weniger erfolgreich, wenn nicht sogar zum 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.

Die Grundlage für Ihren Erfolg bildet die Beziehung, die Sie zu Ihren Mitmenschen pflegen – sei es Ihr Team oder auch Ihre Patienten. Die Beziehungspflege macht unglaubliche 60 % Ihrer gesamten Erfolgsgeschichte aus. Im Alleingang ist es nicht möglich, dauerhaft erfolgreich zu sein. Es braucht immer ein motiviertes, vertrauensvolles Team und natürlich zufriedene Patienten für eine exzellente Zahnarztpraxis. Ihre Selbstdarstellung, also wie Sie sich selbst in Ihrem beruflichen Umfeld präsentieren, formt weitere 30 % Ihres Erfolgs. Zusammen ergeben die Beziehungspflege und Selbstdarstellung grandiose 90 %, die darüber entscheiden, wie erfolgreich Ihr Berufsleben verlaufen wird. Die übrigen 10 % stehen für das fachliche Wissen (außer Sie haben eine Dienstleistung oder ein Produkt, das außer Ihnen sonst niemand anbieten kann).

Beziehung bedeutet wertschätzender Umgang mit unseren Mitmenschen. Kennen Sie die Fünf-Finger-Regel? Sie geht folgendermaßen:

- Der Daumen steht für das „GRÜßEN“.
- Der Zeigefinger steht für das „VERABSCHIEDEN“.
- Der Mittelfinger steht für „BITTE SAGEN“.



- Der Ringfinger steht für „DANKE SAGEN“.
- Der kleine Finger steht fürs „ENTSCHULDIGEN“.

Stellen Sie sich vor, jeder Mensch, dem Sie begegnen, würde diese simple Fünf-Finger-Regel den alltäglichen Situationen entsprechend passend anwenden und so seine Wertschätzung aktiv und unmissverständlich sichtbar werden lassen. Wir hätten vermutlich ein sehr friedvolles und schönes Leben miteinander.

Immerhin sind die 5 Begriffe den meisten von uns aus unserem Elternhaus in der Erziehungsphase kontinuierlich übermittelt worden. Sie sind uns bekannt und während unserer Lebenszeit unzählige Male erfolgreich von uns eingesetzt worden.

Obwohl der menschliche Wunsch nach Harmonie so einheitlich ist, stoßen wir im privaten Alltag und auch in der

Praxis häufig auf Respektlosigkeiten des Gegenübers, die unsere Gelassenheit ziemlich hart auf die Probe stellen.

Hinzu kommt, dass wir – wenn wir sehr ehrlich uns selbst gegenüber sind – uns ab und an dabei ertappen und feststellen, wie schwer es manchmal sein kann, ein schlichtes „Entschuldigung“ über die Lippen zu bringen. Es ist an der Zeit, unsere Kommunikation genauer unter die Lupe zu nehmen.

Die innere Stimme

Der Tag beginnt früh mit dem klingeln Ihres Weckers. Sie wachen auf und sofort beginnt ein Dialog. „Mit wem?“, werden Sie sich fragen. Mit sich selbst natürlich. Ist Ihnen schon mal aufgefallen, dass Sie ständig mit sich selbst in Gedanken kommunizieren? Im Grunde immer dann, wenn Sie die Lippen nicht zum Sprechen einsetzen, sprechen Sie mit Ihrer inneren



Stimme zu sich selbst. Das ist der wichtigste Gesprächspartner in Ihrem Leben. Unterschätzen Sie nie seine Anwesenheit, denn Ihre innere Stimme weiß am besten, was Ihnen guttut, wovor Sie sich in Acht nehmen sollten, welche Entscheidung für Sie die Beste ist. Sie sorgt dafür, dass es Ihnen gut geht. Ihre innere Stimme ist stets darum bemüht, Sie zu beschützen.

Auf diese innere Stimme möchte ich Sie gerne sensibilisieren. Es ist Ihr Unterbewusstsein. In einer Sekunde nimmt das Gehirn unbewusst 11 Mio. Bits an Informationen auf. Davon werden in derselben Sekunde lediglich 40 Bits im bewussten Bereich verarbeitet. Sie merken also schnell, wie viel im Unterbewussten passiert, ohne dass Sie das bewusst steuern können. Das Unterbewusstsein hat seit Ihrer eigenen Entstehung ordentlich Daten in Ihrem Unterbewusstsein gespeichert, die Ihr heutiges „Ich“ ausmachen.

Idealer erster Schritt wäre es, die Kommunikation zuallererst bei sich selbst zu überprüfen, bevor es in die Kommunikation mit Ihren Teammitgliedern und Patienten geht. Der Blick morgens in den Spiegel ist so ein besonderer Moment. Welche Ihrer Gedanken holt Sie beim Betrachten Ihres eigenen Spiegelbilds ein? Frauen neigen bekanntlich häufiger dazu, viel kritischer ihr Selbstbild zu betrachten, als Männer. Deshalb an dieser Stelle die entscheidende Frage: Wie viel AN-SEHEN schenken Sie sich selbst, wenn Sie sich im Spiegel sehen?

Tipp Nr. 1

Setzen Sie sich bitte jeden Tag dafür ein, sich selbst zu lieben, so wie Sie sind. Das ist der Kern eines glücklichen Daseins – die Selbstliebe. Ich empfehle Ihnen, solange im Bad zu bleiben, bis Sie sich selbst lieben. Denn das Gesicht, das Sie vielleicht 20 Min. im Spiegel betrachten, müssen sich andere 8 bis 9 Stunden „antun“. Ja, wirklich. Das einzige Gesicht, das Sie in Ihrem Leben nicht ständig sehen,

ist Ihr eigenes. Sie können gerne an dieser Stelle schmunzeln und sich denken, dass Sie in dem Fall Ihren Chef anrufen müssten, um ihm mitzuteilen, dass es später wird heute, bis Sie in der Praxis erscheinen, da Sie diesmal etwas länger im Bad brauchen werden. Jetzt mal im Ernst: Es kann nicht funktionieren, dass Sie von anderen geliebt werden möchten, wenn Sie sich nicht selbst lieben. Sogar ein herzenguter Mensch wird sich schwertun, Sie bedingungslos zu lieben, wenn Ihre Selbstliebe an Bedingungen geknüpft ist.

Wenn Sie das geschafft haben, dann geht das AN-SEHEN-schenken in die nächste Runde: Wie viel Ansehen schenken Sie außerdem Ihren Kolleginnen, wenn Sie sich morgens begrüßen? Sehen Sie wirklich hin? Schauen Sie wirklich von Ihrem Display auf? Wenden Sie Ihren Kopf in Richtung Ihrer Kollegin und schauen Sie wirklich Ihrer Kollegin ins Gesicht? Dasselbe gilt natürlich auch Ihren Patienten gegenüber – wie viel Ansehen schenken Sie Ihren Patienten tatsächlich?

Hier können schon erste Kränkungen stattgefunden haben, die sich in der Zusammenarbeit im Praxisalltag bemerkbar machen. Ihre Kollegin fühlt sich von Ihnen nicht ausreichend wertgeschätzt und signalisiert das an anderer Stelle.

Tipp Nr. 2

Versuchen Sie schon bei der nächsten Begegnung, Ihrer Kollegin größtes Ansehen zu schenken. Die Begrüßung wird gleich viel herzlicher sein als sonst. Auch Patienten werden sich gleich viel wohler fühlen, wenn Sie nicht einfach wortlos in Gedanken vertieft an ihnen vorbeihuschen, sondern freundlich lächelnd einen herzlichen Gruß aussenden.

Dann kommt die nächste Stufe der Wertschätzung. Nach der Begrüßung kommt die klassische Frage: „Wie geht es Dir?“ Ich habe bisher kein anderes Land kennengelernt, das diese Frage so kritisch hinterfragt, wie bei uns in Deutsch-

land. In meinen Seminaren sind es immer die Frauen, die dieser Frage der Kollegin äußerst misstrauisch gegenüberstehen. „Ich weiß doch genau, dass es sie überhaupt nicht interessiert, wie es mir geht! Warum stellt sie mir also diese Frage? Am liebsten würde ich ihr meine ganze Krankheitsgeschichte erzählen, damit sie mich nie wieder fragt, wie es mir geht!“

Ich verrate Ihnen was: Diese Nachfrage um das Wohlbefinden ist ein sehr elementarer Teil der Gemeinschaft. Vermutlich spürt auch die Fragende selbst, dass Sie nicht „beste Freundinnen“ sein werden. Wir Frauen sollten die Illusion ablegen, dass es nur Schwarz-Weiß-Denken gibt in Beziehungen: Entweder die Kollegin ist so nett, dass man mit ihr nach Feierabend einen Prosecco trinken gehen kann, oder sie ist automatisch eine „dumme Kuh“. Nein – das stimmt so nicht. Sie können mit Ihrer Kollegin eine wunderbare berufliche Beziehung aufbauen und müssen überhaupt nicht privat befreundet sein. Mit der Frage „Wie geht es dir?“ möchte die Kollegin signalisieren, dass sie sich bemüht, die 8 oder 9 Stunden gemeinsame Arbeitszeit respektvoll miteinander verbringen zu wollen. Mehr nicht. Was wäre denn die „ehrliche Alternative“ zu der Frage „Wie geht es dir?“? Ich verrate es Ihnen: Es gibt für diese Frage keine Alternative. Entweder Sie stellen diese Frage oder Sie stellen sie nicht. Wenn Sie sie nicht stellen und „ehrlich“ schweigen, dann werden Sie nichts sagen. Und wo Kommunikation aufhört, beginnt Krieg.

Tipp Nr. 3

Stellen Sie weiterhin die kostbare Frage „Wie geht es dir?“ Es ist das Beste, was Sie machen können. Falls Ihnen die Frage gestellt wird, egal ob von Kollegen oder Patienten, dann geben Sie selbstverständlich freundlich eine Antwort darauf. Es darf auch ein knappes „Danke. Mir geht es gut. Wie geht es dir?“ sein.

Bevor Sie überhaupt ein Wort gesagt haben, kommunizieren Sie schon innerhalb von Millisekunden nonverbal. Das ist der berühmte erste Eindruck. Wir haben für diesen ersten Eindruck nicht viel Zeit. Tatsächlich dauert der erste Eindruck längstens 3 Sek. Wenn Sie diese ersten Augenblicke souverän meistern, erhalten Sie von Ihrem Gegenüber einen hohen „Kreditanteil auf Ihrem Sympathiekonto“, der Ihnen viele nachträgliche schöne gemeinsame Momente beschern kann. Wenn Sie den ersten Eindruck verfehlen, wird diese Misere im Nachhinein auffällig an anderer Stelle spürbar mitschwingen, meist schon unmittelbar danach.

Ihnen ist bestimmt bekannt, dass der erste Eindruck keine zweite Chance bekommt. Vielen ist allerdings nicht bewusst, dass der erste Eindruck sehr lange anhält, nämlich im Durchschnitt über 7 Jahre! Fatal also, wenn Sie den ersten Eindruck in den Sand setzen!

Wussten Sie, dass Ihre Körpersprache 93 % Ihrer gesamten Wirkung auf andere ausmacht? Die übrigen 7 % stehen für den Inhalt, nämlich dafür, was Sie sagen. Entscheidend ist also vor allem, wie Sie etwas sagen. Tauchen wir deshalb kurz ein in die Welt der nonverbalen Kommunikation, um unsere gesprochenen Worte perfekt in Szene setzen zu können.

Tipp Nr. 4

Sympathisch wirken Sie auf Menschen immer, wenn Sie 3 Dinge einsetzen: Ihren offenen Blick, Ihr freundliches Lächeln und Ihre Hände als Zeichen, dass Sie bereit sind, sich für Ihr Gegenüber aktiv einsetzen zu wollen.

Kennen Sie die Augenfarbe Ihrer Kolleginnen auswendig? Prüfen Sie das mal für sich. Dann wissen Sie gleich, wie genau Sie bisher hingeschaut haben und ob Sie vielleicht noch eine Weile ins Trainingslager für Achtsamkeit gehen sollten. Das beste Training ist der Patient selbst.

Wussten Sie, dass Ihre Körpersprache 93 % Ihrer gesamten Wirkung auf andere ausmacht? Die übrigen 7 % stehen für den Inhalt, nämlich für das, was Sie sagen.

Tipp Nr. 5

Machen Sie mit Ihren Kolleginnen ein Ratespiel. Nachdem der Patient aus der Behandlung draußen ist, darf jede Kollegin raten, welche Augenfarbe der Patient hatte. Wer es auf Anhieb weiß, ist richtig gut. So trainieren Sie das wirkliche „in die Augen schauen“.

Eine überzeugende Mimik erreichen Sie mit einem aufrichtigen Lächeln. Wir spüren sofort, wenn ein Lächeln aufgesetzt ist. Das uns bekannte „Leuchten in den Augen“ bleibt dabei nämlich aus.

Tipp Nr. 6

Ein kleiner Trick, den Sie noch auf dem Weg zur Praxis einsetzen können, hebt in kürzester Zeit Ihre Stimmung und Sie kommen beim Patienten strahlend an: Nehmen Sie einen Stift ca. 3 Min. lang quer zwischen die Zähne. Die Lippen dürfen dabei den Stift nicht berühren. 3 Min. halten Sie so den Stift im Mund. Sie bewegen dabei dieselben Muskeln, die Sie auch beim Lachen einsetzen. Das Gehirn belohnt Sie unmittelbar danach mit einer Extraportion Serotonin (Glückshormon).

Tipp Nr. 7

Wenn Sie einen Patienten im Wartebereich anlächeln, fühlen sich alle anderen Wartenden auch angelächelt. Nutzen Sie dieses Phänomen des Lächelns und Sie erlangen sogleich eine Wohlfühlatmosphäre.

Was auch gleich ins Auge sticht, ist die gesamte Körperhaltung. Als Frau sollten Sie sich nicht „zu klein“ machen.

Oft stehen Frauen in der Praxis viel zu unsicher im Raum. Ihre Füße sollten Sie auf dem Boden so platzieren, dass Sie hüftbreit stehen. Die Füße sind also nicht so nah beieinander, wie ich es häufig bei meinen Praxisbesuchen feststelle. Je mehr Raum Sie einnehmen, desto mehr Status haben Sie auch. Machen Sie sich zu klein, hinterlassen Sie den Eindruck, als wäre es unwichtig, ob Sie da sind oder nicht. Im Vergleich zu uns Frauen stehen Männer von Natur aus schulterbreit und nehmen dadurch automatisch mehr Raum ein. Ein Grund, weshalb Männer oft „präsender“ wirken als Frauen. Das Ziel ist nicht, auch schulterbreit zu stehen wie ein Mann. Das wäre eine Kopie und Kopie ist immer schlechter als das Original. Das Ziel der Frau sollte sein, sich nicht kleiner zu machen als sie ist.

Tipp Nr. 8

Achten Sie in der Praxis stets darauf, hüftbreit zu stehen, sodass Ihre Füße so platziert sind, dass sich beide Füße nicht berühren. Wir Frauen haben durch die Haltung während der Behandlung fast durchgehend einen gekrümmten Rücken. Dauerhaft ist das sehr ungesund für unseren Bewegungsapparat.

Erstveröffentlichung im Quintessenz Team Journal 10/2022.



Betül Hanisch

FAST PERFEKT

Urachstraße 25, 79102 Freiburg

www.knigge-schule.de

E-Mail: info@knigge-schule.de