



## 62. Winterfortbildungskongress 2015 der Zahnärztekammer Niedersachsen

VORTRÄGE FÜR ZAHNÄRZTINNEN UND ZAHNÄRZTE

Fortbildung in Braunlage 2015  
für das zahnärztliche Fachpersonal  
PA-Abrechnung – Kommunikation – Erhaltungstherapie



„Frau Karin Namianowski:  
»Von Kieferwinkeln, Pilotbohrungen, Klammerzähnen,  
Mantelkronen, Amorbogen, Herbstscharnieren,  
Frühkontakten, Frankfurter Horizontale ..... das  
»DSCHUNGBUCH « der Kommunikation in der  
Zahnarztpraxis.

Schon die Auswahl der Fachbegriffe im Titel verriet, dass die Referentin aus Wasserburg am Bodensee eine rheinische Frohnatur ist, die mittels Beamer, Musikanlage, aufblasbarer Plastikpalme und Bananen, durchgängig aber vor allem mit ihrer erfrischend unterhaltsamen Kursleitung erfolgreich für eine lockere Atmosphäre, dabei aber auch für hohe Aufmerksamkeitswerte sorgte.

Wir wissen ja eigentlich, dass wir nicht »nicht kommunizieren« können, und dass ca. 85% der Kommunikation nonverbal als Körpersprache stattfindet. Ein gepflegtes Äußeres, ein freundlicher Umgang, innere Sicherheit und Gelassenheit sind nur die Grundpfeiler einer guten Kommunikation mit den Patienten. Das Ziel, Vertrauen und Sympathie zu wecken, sollte kein vordergründiges, sondern ein nachhaltiges sein, dazu bedarf es des ehrlichen Interesses an den Bedürfnissen und Wünschen der Patienten, man muss aber auch ehrlich überzeugt sein von dem, was man Ihnen erläutert oder unterbreitet. Und die Aussagen der Mitarbeiter im Team sollten sich nicht widersprechen.

Auch ein kluger Patient wird seinen Verstand größtenteils vor der Praxistür zurücklassen, er lässt sich daher viel besser über die Gefühlsebene erreichen. Technische Details sind für den Normalpatienten eher uninteressant und schwierig zu verstehen, er möchte den Nutzen, die Vorteile einer Behandlung oder einer Prothese kennenlernen, er möchte seine Angst beschwichtigt bekommen, und er (sie besonders) möchte schöne Zähne bekommen (oder behalten).

Die Referentin erarbeitete mit den Teilnehmerinnen eine Negativliste von Begriffen, Worten, Wendungen, die man in einem Beratungsgespräch besser nicht anwenden sollte. Fragen sollten z. B. »offen« sein, d. h. sie sollten nicht mit »ja« oder »nein« zu beantworten sein. Überhaupt sollte möglichst der Patient die meiste Zeit reden, nicht die Beraterin. Nur so erfährt man seine Ängste und Bedürfnisse.

Der Preis gehört wie der Belag in einem Sandwich in die Mitte eines Beratungsgesprächs. Zuerst wird der Behandlungsablauf geschildert, auch eventuelle Alternativen, eine prothetische Arbeit wird erklärt, gezeigt gegeben. Dann wird der Preis genannt, und anschließend werden ausführlich der Nutzen bzw. die Vorteile erläutert. Die Aussage:« Das ist mir zu teuer!« relativiert sich, wenn der Patient gerade braungebrannt aus dem Urlaub zurück ist, wenn er Zuzahlungen aus einer Rolle Bargeld in der Hosentasche leistet u. ä.. Dem Patienten den Nutzen zu erläutern heißt, ihn von der Notwendigkeit dieses Kostenaufwandes zu überzeugen.

Die Kommunikation ist ein schier unerschöpfliches Thema, weil sie selbst unerschöpflich ist in allen ihren Facetten, und daher lauteten einige Empfehlungen am Ende des Kurses: – Mut zur Lücke – es gibt nichts Gutes, außer man tut es, und – learning by doing. Es kann sich durchaus lohnen, sein eigenes kommunikatives Verhalten zu hinterfragen. Ein Kursskript einschließlich eines einfachen Testes zur Einschätzung der eigenen Persönlichkeit sorgte auch hier für Nachhaltigkeit.“

Autor: Dr. Wolfgang Naefe, In: ZKN Zahnärztliche Mitteilungen 03/2015, S. 132 – 133.

