

Eine kleine Bewusstseinschärfung für den Kommunikationsalltag

Vorsicht Fettnapf!

► Constanze Eich

„Man kann nicht nicht kommunizieren.“ Es gibt wohl kaum eine Aussage über die Kommunikation, die so einprägsam ist und die Sache derart auf den Punkt bringt, wie die des großen Kommunikationswissenschaftlers Paul Watzlawick. Doch wenn man diesem Satz ein wenig nachspürt, dann könnte er fast beängstigende Züge annehmen. Denn wenn man nicht nicht kommunizieren kann, dann bedeutet das ja, dass wir quasi permanent auf Sendung sind, auch wenn wir gerade vielleicht gar nichts sagen wollen.

Stellen Sie sich vor, Sie sitzen im Bus und Ihnen gegenüber sitzt eine Frau, die mit vor der Brust verschränkten Armen auf den Boden starrt. Was denken Sie? Wahrscheinlich werden Sie ihr eine gewisse Ignoranz oder Distanziertheit attestieren. Vielleicht sogar schlechte Laune. Eines scheint jedenfalls sicher: Diese Frau möchte nicht in Kontakt zu Ihnen treten. Ein netter Plausch ist also ausgeschlossen. Und jetzt frage ich Sie: Ist das wirklich sicher? Interpretationen sind lediglich Annahmen. Wer weiß, vielleicht ist sie nur müde und hat für die Busfahrt kurzzeitig jede aktive Kommunikation mit der Außenwelt abgeschaltet. Vielleicht war ihr das in dem Moment gar nicht bewusst, wie abweisend und unnahbar sie auf Außenstehende gewirkt haben muss.

Wann immer Menschen aufeinandertreffen, senden sie Signale aus. Wir kommunizieren über Blicke. Wir kommunizieren über Gesten, über Körperhaltung. Auch unser Verhalten spricht Bände. Und da haben wir schon das Problem: Alles, was wir tun oder nicht tun, wirkt. Menschen haben die Angewohnheit, das Verhalten ihrer Mitmenschen, ob verbal oder nonver-

bal, permanent zu interpretieren. Das ist völlig normal. Wenn wir dieses Phänomen auf die Kommunikation innerhalb einer Zahnarztpraxis übertragen, so gibt es sicherlich etliche Verhaltensweisen, die von den Kollegen, aber durchaus auch von Patienten vorschnell negativ interpretiert werden, obwohl sie ganz anders gemeint waren oder vielleicht sogar gar nichts zu bedeuten hatten. Und dabei geht es gar nicht so sehr um die bewussten Handlungen innerhalb unserer Kommunikation. Das Unbewusste ist wesentlich interessanter. Zudem gibt es unendlich viele Fettnäpfchen und Befindlichkeiten, die gestört werden könnten.

Dieser kurze Beitrag soll einige blinde Flecken unserer täglichen Kommunikation im Team, aber auch im Wartezimmer beleuchten, denn es sind gerade die unbewussten Handlungen, die für die meisten Missverständnisse oder Missstimmungen verantwortlich sind. Auch Unachtsamkeiten, die zur Gewohnheit geworden sind, sollen hier zur Sprache kommen. Schauen wir uns also die Wirkung von bestimmten Verhaltensweisen, verbal wie nonverbal, an und untersuchen sie aus unterschiedlichen Perspektiven.

Das Lästermaul

Sie sind neu im Praxisteam und sind noch in der Eingewöhnungsphase. Sie beobachten, wie zwei Ihrer neuen Kolleginnen die Köpfe zusammenstecken und tuscheln. „Na toll“, denken Sie, „bestimmt reden die über mich.“ Und sicherlich nichts Gutes, sonst könnten sie die Information ja auch ganz normal austauschen. Sie fühlen sich ausgegrenzt und unerwünscht.

Wie oft kommt es vor, dass wir mit vorgehaltener Hand sprechen. Immer dann, wenn wir für besondere Diskretion sorgen wollen. Doch dieses Diskretionsverhalten wird oft kontraproduktiv interpretiert. Auch der Patient wird dieses Verhalten als stark verunsichernd erleben. „Gibt es wohl etwas, das mir vor-enthalten wird?“, „Etwa eine Komplikation?“, „Oh je, das kann ja nur eine schlechte Nachricht sein.“

Tipp: Stellen Sie sicher, dass Sie keine Zuschauer oder unmittelbare Zuhörer haben, wenn Sie vertrauliche Informationen weitergeben. Wenn Sie den Zahnarzt im Behandlungsraum wegen einer schnell zu klärenden Frage ansprechen müssen, dann bitten Sie ihn

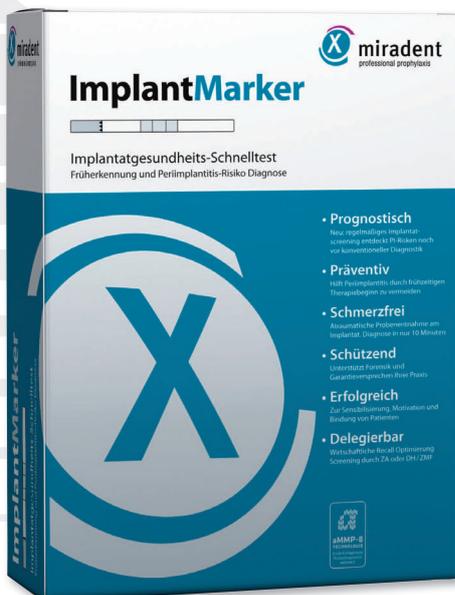
mit einer plausiblen Begründung vor die Tür. Achten Sie darauf, dass der Patient die Angelegenheit keinesfalls auf sich beziehen kann. Sollte es tatsächlich um ihn gehen, binden Sie ihn mit ein. Geht es nicht um ihn, sollten Sie ebenfalls ruhig und nicht alarmierend agieren, um dem Patienten das Gefühl zu geben, dass es sich um einen ganz normalen Vorgang handelt.

Der Muffel

Ein Kollege – ganz egal ob Zahnarzt Helfer oder Arzt – geht am Montagmorgen wortlos an Ihnen vorbei, also ohne Guten-Morgen-Gruß oder eine andere freundliche Kontaktaufnahme. „Was ist denn mit dem los?“, wird vielleicht Ihr erster Gedanke sein. Und der Gedanke verselbstständigt sich, denn Sie werden beginnen, diese Verhaltensweise zu interpretieren. Und merkwürdigerweise fällt unsere Interpretation nicht wirklich zugunsten der Person aus, die uns den Guten-Morgen-Gruß versagt hat. „Was für ein Idiot“, werden Sie vielleicht denken. Dabei haben Sie doch heute den Tag ganz besonders motiviert begonnen. „Was bildet der sich ein? So ein arroganter Typ.“ Interessant dabei ist, dass vor allem

Implantologie

Visualisiert versteckten Knochenabbau!



ImplantMarker

Implantatgesundheits-Schnelltest

- **Prognostisch:** Regelmäßiges Implantat-Screening entdeckt PI-Risiken noch vor konventioneller Diagnostik
- **Präventiv:** Hilft parodontalen Knochenabbau durch frühzeitigen Therapiebeginn zu vermeiden
- **Schmerzfrei:** Atraumatische Probeentnahme am Implantat. Diagnose in nur 10 Minuten
- **Erfolgreich:** Zur Sensibilisierung, Motivation und Bindung von Patienten
- **Delegierbar:** Wirtschaftliche Recall Optimierung, Screening durch ZA oder DH/ZMF
- **Früherkennung** versteckter Degenerationsprozesse durch den Nachweis aktiver Kollagenasen (aMMP-8) am dentalen Implantat

weibliche Kollegen heimlich die Ursache von derartigem Verhalten auf sich selbst beziehen. Das heißt, sie überlegen, was sie wohl angestellt haben mögen, dass sie mit derartiger Nichtachtung bestraft werden. Es beginnt das große Grübeln. Nicht selten zweifeln sie an sich selbst und fühlen sich unsicher. Um dieser Irritation Luft zu machen, werden sie diesen Vorfall mit ihrer Lieblingskollegin diskutieren. Und die Interpretation wird nun durch deren Fantasie weiter beflügelt. Es werden Mutmaßungen angestellt, vor allem aber wird eines passieren: Es wird gelästert. Lästern ist in diesem Fall eine gängige Methode, um sich der Unterstützung Dritter zu versichern und einen Schulterchluss herbeizuführen. Wenn wir diese Kommunikation weiterspinnen, dann könnte es sogar dazu führen, dass sich mehrere Kollegen gegen den einen zusammenschließen, obwohl sie den konkreten Vorfall gar nicht miterlebt haben, aber dennoch die Kollegin in ihrer Wahrnehmung unterstützen und gemeinsam auf Angriff gehen.

Und nun lassen Sie uns kurz die Perspektive wechseln. Sind Sie nicht auch schon mal ohne Gruß an jemandem vorbeigegangen? Vielleicht weil Sie in Gedanken ganz woanders waren? Ist Ihnen vielleicht auch schon mal entgangen, dass ein Kollege Ihre Aufmerksamkeit gesucht hat, weil Sie gerade mit einer wirklich kniffligen Sache beschäftigt waren und ihn daher völlig ignoriert haben? Oder Sie waren krank oder es plagte Sie sonst etwas, das Ihren Blick für die Außenwelt eingeschränkt hat.

Tipp: Menschen brauchen besondere Kommunikationsrituale. Machen Sie sich bewusst, dass Missachtung, ob bewusst oder unbewusst, zu Irritationen führen kann, die die Harmonie im Team beeinflussen werden. Beugen Sie etwaigen Spekulationen vor, indem Sie Ihre Kollegen vorwarnen, wenn Sie viel zu tun haben, oder indem Sie Ihr Verhalten nachträglich erklären.

Spieglein, Spieglein

Es ist schon spät und da liegt er auf dem Behandlungstuhl, der anstrengende Patient, der Sie nun schon so viele Nerven gekostet hat. Tausend Fragen haben Sie bereits beantwortet und noch mal so viele Unterbrechungen der Behandlung in Kauf genommen, um seinem Mitteilungsbedürfnis Raum zu geben. Kurz wenden Sie sich von ihm ab und treten hinter das Kopfteil, außerhalb des Blickfeldes Ihres Patienten. Sie werfen Ihrem Kollegen einen entnervten Blick zu, dieser quittiert diesen mit einer Handbewegung, die deutlich zeigen soll, dass der bedauernde Tropf auf der Liege wohl nicht alle Tassen im Schrank hat. Was Sie beide nicht bemerkt haben: Der Patient beobachtet Sie durch die Spiegelung im Fenster. Was nun kommt, ist Ihrer Fantasie überlassen.

Tipp: Lassen Sie sich nicht zu verschlüsselten Meinungsäußerungen mit Ihren Kollegen hinreißen, solange Ihr Patient im gleichen Raum ist. Ein Augenrollen, ein fragender Blick oder verächtliches Schulterzucken kann schlimmere Auswirkungen haben, als Sie denken.

Die Peinlichkeit

„Herr Professor Maier, ich habe hier Ihren Zahnersatz“, tönt es freundlich durch das Wartezimmer. Die Zahnarzthelferin läuft dem Herrn Professor entgegen und übergibt ihm seine Zahnprothese in der Keramikschale. „Wir konnten alles reparieren“, spricht sie und lächelt. Immerhin. Die korrekte Anrede, ein freundlicher und hilfsbereiter Umgangston, das wird Herrn Professor Maier sicher freuen. Und doch wird ihm diese Begegnung in eher unangenehmer Erinnerung bleiben. Denn nun muss er die Prothese aus der Schale nehmen und unter neugierigen Blicken einsetzen oder der Helferin nach draußen folgen. Besonders erniedrigend wirkt es auf den Patienten, wenn er aufgrund fortgeschrittenen Alters in der Wir-Form angesprochen wird. „So Herr Müller, jetzt können wir wieder richtig zubeißen“ oder ähnliche Formulierungen lassen aus einem Menschen einen unmündigen Tatterteufel werden.

Tipp: Machen Sie sich bewusst, dass das Wartezimmer ein öffentlicher Raum ist. Auch wenn Patienten für das Einsetzen ihres Zahnersatzes nicht noch einmal ins Behandlungszimmer gebeten werden müssen, schaffen Sie dennoch eine angemessene Privatsphäre, um Ihren Patienten derartige peinliche Momente zu ersparen. Zudem ist Respekt eine der wichtigsten Tugenden im Umgang mit Menschen.

Die Quatschtante

Sie glauben nicht, wie aufmerksam Menschen sein können, die sich in einem Wartebereich aufhalten. Warten ist ein Zustand, der unser Beobachtungsvermögen geradezu beflügelt. Auch wenn der eine oder andere in die Gala oder Geo vertieft zu sein scheint, unsere Ohren sind überall. Jede private Unterhaltung an der Rezeption wird mit großem Interesse verfolgt, insbesondere, wenn heikle Themen über Teammitglieder oder behandelnde Ärzte ausgetauscht werden oder über Anrufer bzw. Patienten gesprochen wird. Je aufgeregter die Unterhaltung der Praxismitarbeiter, desto größer die Aufmerksamkeit der Wartenden.

Tipp: Kommentare und Bemerkungen über Patienten oder Kollegen sind vor allem an der Rezeption absolut tabu. Auch wenn Sie schwierige Anrufe zu bewältigen haben und sogar im Recht sind, wenn der Anrufer, der Sie gerade zur Schnecke gemacht hat, unprofessionell und ausfallend war. Sie werden es nicht sein. Denn Ihre Patienten könnten glauben,

dass Sie immer so übereinander sprechen. Sie werden nur Zeuge der einen Seite und können demnach nur Ihr Verhalten interpretieren. Werden Sie laut, ungehalten oder sogar ausfallend, so könnte den heimlichen Zuhörer im Wartezimmer das Gefühl von Unbehaglichkeit und Misstrauen beschleichen. Es könnte ihm ja auch eines Tages so ergehen.

Der Ton macht die Musik

„Was machen SIE denn schon wieder hier?“, fragt die Sprechstundenhilfe den Patienten, der die Angewohnheit hat, unangemeldet vorbeizuschneiden. Dass der Patient diese Intonation durchaus in den falschen Hals bekommen könnte, liegt hier auf der Hand. Doch es gibt noch andere, vermeintlich harmlosere Beispiele, bei denen sich die Sprecher eindeutig im Ton vergreifen. Gerade die Zahnreinigung ist ein beliebter Moment für Fettnäpfchen: „Das sieht aber gar nicht gut aus“ oder „Habe ich Ihnen nicht beim letzten Mal gesagt, Sie sollen Zahnseide benutzen?“ – diese und ähnliche Aussprüche führen dazu, dass sich der Patient ertappt oder ermahnt vorkommt. Beides sind keine guten Voraussetzungen für eine vertrauensvolle Arzt/Helferin-Patienten-Beziehung.

Tipp: Geben Sie Ihrem Patienten immer das Gefühl, dass Sie alles wieder hinbekommen. Beraten Sie ihn lieber in Sachen Zahnpflege, auch wenn Sie genau wissen, dass er Ihre Tipps spätestens nach einer Woche wieder in den Wind schlagen wird. Schuldgefühle beim Patienten werden nur dazu führen, dass er sich einen neuen Zahnarzt sucht.

Fazit

Haben Sie Spaß am Umgang mit Menschen! Die beste Voraussetzung für erfolgreiche Kommunikation im Team und im Wartezimmer ist ein gesundes Bewusstsein, wie unsere Kommunikation auf unser Gegenüber wirken kann. Eine Sensibilität dafür zu entwickeln, wie wir selber wirken, was unser Gegenüber von uns erwartet, was derjenige braucht und was ihn überzeugt und glücklich macht, ist nicht nur eine Eigenschaft des Gutmenschen, sondern auch die eines leidenschaftlichen Dienstleisters. Und Dienstleister sind wir jeden Tag.

CONSTANZE FELICITAS EICH, M.A.

eich-communications
Königstraße 10 c
70173 Stuttgart
Tel.: 0711 99789810
E-Mail:
eich@eich-communications.de
www.eich-communications.com



pola office+

Das Zahnaufhellungssystem für die Praxis

- 37,5% Wasserstoffperoxyd
- Schnelle und einfache Anwendung: 3 x für 8 Minuten auftragen
- Automix-Spritze – Gel wird direkt auf den Zahn aufgetragen



Kostenfreies Marketingmaterial erhältlich

Pola Office+: THE DENTAL ADVISOR, Vol. 25, No. 9, November 2008.



SDI Germany GmbH
Dieselstraße 14, D-50859 Köln
Free phone: 0800 100 5759
Telefon: 02234 933 46 0
Fax: 02234 933 46 46
Email: Germany@sdi.com.au
www.sdi.com.au

SDI GUTSCHEIN

FÜR EINE UNVERBINDLICHE, KOSTENFREIE BLEACHING DEMO IN IHRER PRAXIS

ERFOLGREICHE INTEGRATION DER PRIVATLEISTUNG BLEACHING IN IHRE PRAXIS: WIR ZEIGEN IHNEN WIE!

Free phone: 0800 100 5759 | Email: Germany@sdi.com.au