Chance Praxis

Gründen. Behandeln. Leben.

Patientenkommunikation: „Man kann nicht nicht kommunizieren“

Monia Geitz · Dienstag den 20. Juni 2017

Mit positiver Patientenkommunikation schnell überzeugen und Vertrauen schaffen

Egal, wo der Schuh – oder der Zahn – drückt: Mit professioneller Kommunikation nehmen Zahnmediziner ihren Patienten deren Ängste. Foto: Fotolia/disq

Wir kommunizieren immer und überall – oder mit den Worten des bekannten Kommunikationswissenschaftlers Paul Watzlawick ausgedrückt: „Man kann nicht nicht kommunizieren!“ So ist vielfach wissenschaftlich belegt, dass ein gutes Arzt-Patienten-Gespräch von entscheidender Bedeutung für den Behandlungserfolg ist. Was gilt es dabei im **Kommunikationsprozess** vonseiten des **Zahnarztes** zu beachten und welche Bedeutung hat dabei jedes einzelne gesprochene Wort?

> „Sprechen und Hören ist Befruchten und Empfangen.“
> Novalis (1772 – 1801), deutscher Lyriker

Nonverbale und verbale Kommunikation des Zahnarztes

„**Der erste Eindruck“ …** für den es bekanntermaßen keine zweite Chance gibt. Dieser nonverbal geprägte Kommunikationsaspekt in der Arzt-Patiente--Kommunikation ist ein vielfach unterschätzter Punkt – **besonders für das professionelle Auftreten von jungen Zahnärztinnen.** Warum?

Schritt 1: Nonverbale Kommunikation

Kommt in einer Arztpraxis ein Mann in ein Behandlungszimmer, so ist er mit sehr hoher Wahrscheinlichkeit aus Patientensicht der **Zahnarzt** – selbst wenn er noch ein jung aussehender Mann ist. Der Patient lehnt sich zurück, entspannt und weiß: „Ok, jetzt spricht der Zahnarzt mit mir.“ Kommt jedoch eine **junge Frau zum Patientengespräch** ins Behandlungszimmer, kann dies aus Patientensicht entweder eine **medizinische Fachangestellte sein oder die Zahnärztin.** Sieht die Zahnärztin genauso aus wie die medizinischen Fachangestellten, erntet sie oft einen fragenden oder sogar zweifelnden Blick des Patienten verbunden mit dem Gedanken: „Wer ist denn hier die Ärztin – und kann die das überhaupt?“

Tipp für junge Zahnärztinnen: Auch der erste Blick entscheidet

Daher sollten **junge Zahnärztinnen** besonders darauf achten, dass sie sich in der **Kleidung in Farbe und Form von ihren medizinischen Fachangestellten deutlich unterscheiden,** damit sofort klar ist, wer hier die Zahnärztin ist. So werden gleich zu Gesprächsbeginn positive **Gefühle von Sicherheit und Kompetenz** durch den professionellen „ersten Eindruck“ von der Ärztin ausgelöst. Das Team kann gern T-Shirts in bunten **Praxisfarben** tragen, Zahnärzte jedoch sollten ihr **professionelles Arzt-Image durch das Tragen von „Arzt-Weiß“ unterstreichen** (siehe Tipps in Kasten 1).

Tipps für den professionellen „ersten Eindruck“
• Haare ordentlich (!) zusammengebunden und die Augen frei – siehe nachstehende Abbildungen.

Der Vorher-Nachher-Vergleich zeigt den Unterschied: Schon eine ordentliche Frisur, ein Namensschild und ein freundlicher Gesichtsausdruck erwecken einen viel besseren ersten Eindruck.
Fotos: Rieder

• Die weiße Arztjacke sollte gut gebügelt und frei von jeglichen Flecken sein.
• Die Arzthose sollte auf den Schuhen aufstehen (Achtung: keine „Hochwasser-Hosen“)
• Unterwäsche schimmert durch, daher weiße oder hautfarbige Wäsche tragen
• weiße Socken tragen
• Schuhe fest, geschlossen, sauber (!), chic und kompakt (ein leichter Absatz gibt eine gerade Körperhaltung)
• Namensschild mit Namen und Titel (dies sollte immer gerade sitzen)
• Geruch: ein frisches Parfum oder Deodorant verwenden

„Wer unserem Auge nicht gefällt, dem leihen wir auch nicht unser Ohr“

Diese **nonverbalen, visuellen Aspekte im medizinischen Kommunikationsprozess** werden in vielen Diskussionen über Kommunikation nicht erwähnt. Dennoch sind sie wissenschaftlich intensiv erforscht und sind mit dem Sprichwort **„Wer unserem Auge nicht gefällt, dem leihen wir auch nicht unser Ohr“** genau auf den Punkt gebracht. Denn nicht das erste Wort, sondern bereits der erste Blick ist entscheidend für den weiteren Verlauf des Arzt-Patienten-Gesprächs.

Eine **aufrechte Körperhaltung, ein freundliches Lächeln und ein warmherziger Blick** in die Augen des Patienten sind weitere vertrauensbildende Verhaltensweisen für den positiven Einstieg in den Patientenkontakt.

Schritt 2: Verbale Kommunikation – mit positiven Formulierungen schnell eine Vertrauensbasis entwickeln

Der nächste Schritt ist die **verbale Kommunikation** mit Begrüßung und Einstiegssatz. Hierbei hilft es dem Patienten, wenn er bei der Begrüßung noch aufrecht sitzen kann, der Zahnarzt den Mundschutz noch nicht angelegt hat und zunächst auf gleicher Augenhöhe miteinander gesprochen wird. Dies bedeutet, dass der Sitzhocker am besten so eingestellt wird, dass Sie **als Zahnarzt auf Augenhöhe mit dem Patienten** sind. Ein freundliches Lächeln, begleitet vom Tagesgruß mit Patientennamensnennung, dem eigenen Namen und einem offenen Einstiegssatz, rundet die optimale Kontaktaufnahme ab.

So würde die optimale Einstiegssituation folgendermaßen ablaufen:

Zahnärztin: Lächeln und freundlicher Blickkontakt – „Grüß Gott, Frau Müller! Ich bin Frau Mustermann, Ihre Zahnärztin, was führt Sie heute zu mir?“ Alternativen zu dem Einstiegssatz: „Was führt Sie heute zu mir?“ sind auch „Wie kann ich Ihnen helfen?“ oder „Was kann ich heute für Sie tun?“

Durch die **Wortwahl** löst man im Kopf des **Patienten Bilder und Gefühle** aus. Sind die Worte mit positiven Gefühlen verbunden, entstehen positive oder neutrale Gefühle beim ihm und halten ihn in einer **ruhigen und entspannten Gefühlslage,** was ein gutes Gespräch ermöglicht. Welche Auswirkungen die Wahl der Worte auf die Gefühlsreaktion des Patienten haben, wird an dem Wort „Spritze“ besonders deutlich. Der Patient stellt sich bereits beim Hören des Wortes den angstvoll besetzten Vorgang vor und fühlt schon den damit verbundenen Schmerz.
So kann man den Vorgang „dem Patienten eine Spritze geben“ **positiv oder negativ** ausdrücken:

Negative Kommunikation	Positive Kommunikation
Zahnarzt: „Ich gebe Ihnen jetzt eine Spritze, damit ich in Ruhe an Ihnen arbeiten kann …“	**Zahnarzt:** „Frau/Herr …, Sie bekommen jetzt eine Betäubung, und dann können Sie sich ganz entspannt zurücklehnen.“

Mit dem Wort „Betäubung“ sind Bilder der Ruhe und Entspannung verbunden, die der Zahnarzt dem Patienten indirekt über die Sprache vermittelt. So kann über eine konsequente positive sprachliche Ausrichtung der gewählten Worte und Ausdrücke der Patient in eine entspannte Gefühlslage versetzt werden – siehe auch die Beispiele in Kasten 2, die praktische Kommunikationsbeispiele aus dem Alltag zeigen.

Eine weitere Kommunikationshürde können **Patienteneinwände** sein. Ein Patienteneinwand tritt immer dann auf, wenn von dem Patienten eine **Kaufentscheidung** getroffen werden soll, zu der er zu dem gewünschten Zeitpunkt noch nicht in der Lage ist. Im Folgenden sind einige professionelle Kommunikationsreaktionen aufgeführt:

Patienteneinwände	Professionelle Reaktion
Das kann ich mir nicht leisten!	Sie können auch in einzelnen Raten zahlen, unser Ratenzahlungssystem bietet Ihnen die Möglichkeit, dass Sie …

Das ist doch sicher sehr schmerzhaft!	Sie bekommen bei jeder Behandlung eine Betäubung und hinterher auch auf Wunsch entsprechende Schmerztabletten, sodass Sie entspannt bleiben können.
Das dauert ja fast ein ganzes Jahr, bis ich dann fertig bin!	Ja, damit alles gut verheilen und einwachsen kann, dauert es circa ein Jahr, aber damit haben Sie dann die schonendste und perfekte Lösung!
Da habe ich doch dann eine Zahnlücke, wenn Sie den Zahn ziehen müssen!	Sie können gern ein Provisorium bekommen, mit dem die Lücke aufgefüllt wird.
Muss ich das dann regelmäßig machen (zum Beispiel Bleeching, PZR etc.)?	Sie können jederzeit entscheiden, wann Sie damit wieder aufhören möchten, aber eine regelmäßige … (Produkt einsetzen) bietet Ihnen … (Vorteile einsetzen)

Nonverbale Einwände

Nonverbale Einwände werden über die Körpersprache, Gestik und Mimik geäußert und treten besonders stark zu Beginn des Gesprächs auf. Ein skeptisches Gesicht oder ein „verschränkter" Körper zu Beginn des Gesprächs sind ein Zeichen für Angst und Ablehnung vor dem, was kommen wird. Der Patient ist unsicher und zeigt dies über seine Skepsis.

Der Profi spricht dies freundlich und einfühlsam an, was er sieht und wahrnimmt, und lockert damit die Situation zu Beginn gleich positiv auf. Eine Formulierung ist zum Beispiel „Frau Müller, ich sehe Ihren skeptischen Blick! Seien Sie beruhigt, wir sprechen das jetzt alles in Ruhe durch. Haben Sie schon Fragen mitgebracht, die wir gleich zu Beginn klären können?" Ein warmherziger Tonfall und ein offenes Herz für die Anliegen des Patienten sind jedoch immer die wichtigsten „Zutaten" in einem gelungenen Patientengespräch.

Beispiele aus der alltäglichen Praxis

Positive Kommunikation	**Negative Kommunikation**
Höflichkeitsworte verwenden, zum Beispiel danke, bitte, gern	Weglassen der Worte

Zahnarzt muss nachfragen oder weiß einen Sachverhalt nicht ganz genau:

Positive Kommunikation	**Negative Kommunikation**
Herr / Frau … , ja, das ist eine gute Frage!	Oh, das ist mir nicht bekannt!
Ich kläre das sofort für Sie ab, ich bin gleich wieder bei Ihnen!	Hmm, das weiß ich leider nicht. Ins „Leere" blicken und gar nichts sagen; den Patienten schweigend anschauen

Wenn Sie … (Behandlung beschreiben) tun, erreichen Sie damit … (Nutzen der Behandlung einfügen)	Ich empfehle Ihnen die Behandlung, weil …
Aufnahmebogen	Anamnesebogen“ („negativ“ weil der Patient möglicherweise das Wort nicht versteht und dadurch verunsichert wird)

Christine Rieder, Praxisberaterin und Coach, Starnberg

Zu unserer Autorin

Diplom-Betriebswirtin Christine Rieder ist Fachbuchautorin, Praxis-Erfolgstrainerin und Team-Coach für Zahnärzte und Teams in Deutschland, Österreich und der Schweiz zu den Themen Patientenkommunikation, Service, Verkauf und Teambuilding. Darüber hinaus ist sie als Gastdozentin an verschiedenen Hochschulen tätig.

Kontakt: www.praxis-erfolgstraining.com

=> Unser Buch-Tipp:
Praktisches Telefontraining für den Zahnarzt und sein Team
Übungs-CD für Zahnarzt und Team sorgt für den richtigen Ton am Telefon
Das Telefon ist noch immer der Weg, über den die meisten Patienten Kontakt zu einer Praxis suchen. Doch in vielen Praxen wird das Telefonieren so „nebenbei“ erledigt. Dabei ist das professionelle Telefonieren heute ein wesentlicher Erfolgsfaktor und trägt nicht unerheblich auch zu einer gut funktionierenden Praxis bei. Christine Rieder zeigt, wie es richtig geht.
Rieder, Christine: „Praktisches Telefontraining für den Zahnarzt und sein Team“, Zahnärztlicher Fach-Verlag, Herne, 2011, inkl. Audio-CD mit Hörbeispielen und Übungen, 160 Seiten, 69 Euro zuzüglich MwSt., Porto und Verpackung, Bestellnummer 65333, ISBN 978-3-941169-26-5

Dieser Beitrag wurde publiziert am Dienstag den 20. Juni 2017 um 06:00
in der Kategorie: Aktuelles, Praxisführung.
Kommentare können über den Kommentar (RSS) Feed verfolgt werden.
Du kannst zum Ende springen und ein Kommentar abgeben. Pingen ist momentan nicht erlaubt.