



## „Entschuldigung! Nein, ich bin nicht Frau Braun!“ – oder wie souveränes Auftreten gelingen kann

Ziel eines etablierten Prophylaxekonzeptes ist es, die Zufriedenheit des Patienten und seine regelmäßige Inanspruchnahme von Prophylaxedienstleistungen zu sichern beziehungsweise zu steigern. Gelingt diese Umsetzung, erfreut sich wohl jede ZMP an einem über Jahre gewachsenen und etablierten Patientenstamm. Eine wichtige Schlüsselfunktion kommt hierbei der Patientenbindung zugute. Bindung – im Englischen ‘Bonding’ – meint laut Duden die zwischenmenschliche Bindung oder Klebemittel. Ähnlich wie der Bonder als Bindemittel in der Lage ist, eine klebende Verbindung zwischen Zahnoberfläche und Füllungsmaterial zu garantieren, kann der Patient genauso fest an seiner persönlichen Prophylaxeassistentin „anhaften“. Ein Beispiel? „Dann warte ich halt, bis sie aus der Elternzeit zurück ist!“. Wie so Vieles im Leben hat auch Bindung seine zwei Seiten. Problem oder Chance? Das liegt ganz im Auge des Betrachters.

Text Nadja Matysiak

Angenommen Ihr habt Euch erfolgreich von Eurer ehemaligen Praxis gelöst, um in einer neuen Zahnarztpraxis durchzustarten. Als ausgebildete ZMP freut Ihr Euch nun auf diese schöne neue Herausforderung und gleichzeitig wisst Ihr, dass Euch die jahrelange Routine Sicherheit im Behandlungsablauf geben wird. Das Sahnehäubchen obendrauf:

Ein ausgesprochen freundlicher Chef, ein kollegiales Miteinander im Team und ein voll funktionstüchtiger Kaffeeautomat, der den Sozialraum ziert. Der Behandlungsstuhl ist gecheckt und das Equipment in den Schubladen passt auch. Nun kann es losgehen. Es ist an der Zeit, die erste Patientin aufzurufen. Selbstverständlich geht Ihr in das Wartezimmer, ruft den Namen dieser Patientin freundlich auf: „Frau Schneider, bitte!“ Da Euch die Gesichter noch fremd sind, schweift Euer Blick abwartend im Wartezimmer umher. Eine betagte Miene blickt etwas verstört von ihrer

Zeitschrift auf. Und dann passiert es: Stirnrunzeln, ein zögerliches Händeschütteln, das Ganze kommentiert mit den Worten der rüstigen Dame: „Sie sind ja gar nicht Frau Braun! Seit zwölf Jahren bin ich bei ihr in Behandlung! Was ist mit ihr?“ Plötzlich fühlt Ihr Euch wie ein kleines Kind, was gefälligst der lebenserfahrenen Frau antworten muss.

Sofort versucht Ihr Euch zu erklären, zu rechtfertigen und im schlimmsten Fall zu entschuldigen. Während Ihr Euch so um Kopf und Kragen redet, nehmt Ihr unbewusst die Signale von Trauer und Enttäuschung im mimischen Ausdruck der älteren Dame wahr. Solltet Ihr jetzt typbedingt dazu neigen, die Stimmungen Eures Gegenübers wie ein trockener Schwamm in Euch aufzunehmen, hat das unmittelbare Folgen: Ihr werdet unsicher und Euren Kopf durchfahren wenig hilfreiche Gedankenblitze, die Euch zielgerichtet in eine trotzig-ingeschnappte Stimmung steuern:

„So schlecht bin ich doch nun auch wieder nicht ... Sie kann doch froh sein, dass sich überhaupt jemand um ihre Zahnhygiene kümmert!“ Oder Ihr fragt Euch verzweifelt: „Was hatte sie, was ich nicht habe? ... Entschuldigen Sie, ich bin halt nicht Frau Braun!!“ Hand aufs Herz: Keine dieser Strategien fühlt sich besonders gut an beziehungsweise garantiert einen professionellen Umgang mit der Situation.

Die Frage ist: 1) Was hilft, damit Ihr weiterhin professionell in Eurer Mitte bleibt und souverän auf diese Patientin zugehen könnt und 2) die Patientin Zuversicht bekommt, trotz Personalwechsels bestmöglich betreut zu werden?

Welche ersten Schritte können helfen, für eine gelingende Atmosphäre zu sorgen? Ein Weg kann sein, die Dinge mit etwas Abstand von außen zu betrachten: Was sich aktuell für Euch als besonders schwierig gestaltet, spricht im Grunde für Eure Vorgängerin: eine erfolgreiche Patientenbindung. Dafür kann man ja grundsätzlich erst einmal dankbar sein. Sonst gäbe es sie ja nicht – diese vielen treuen Patienten in der neuen Praxis, die endlich die Gelegenheit bekommen, Euch persönlich kennenlernen zu dürfen. An dieser Stelle erwarten Euch weitere praxiserprobte Tipps für souveränes Auftreten im Erstkontakt.

### **Aktiviert Euch wohlwollend!**

Auftritte sind jedes Mal zu bewältigen, wenn Ihr die „Wartezimmer-Bühne“ betretet. Das kann für den Einen oder Anderen bereits Stress verursachen. Und das hat Folgen: Unter Druck wirkt der Körper angespannt und kann sich nur schwer auf sein Gegenüber einstellen.

Dieses Einfühlungsvermögen (lat.: Empathie) ist jedoch wichtig, um eine sympathische Verbindung zum Patienten aufbauen zu können. Kurzum: Investieren wir in einen entspannten Zustand, investieren wir in eine kraftvolle Präsenz im Hier und Jetzt.

### **Wer wagt, gewinnt – offensiv ins Gespräch kommen**

„Schön, dass wir uns heute endlich kennenlernen! Mein Name ist ... und ich bin Ihre neue Prophylaxefachkraft. Darf ich Sie bitten, mir zu folgen?“ Diese einladende Feststellung, begleitet von einem entwaffnend freundlichen Lächeln, lenkt das Gespräch unmittelbar in eine positive Richtung und sollte wenig Raum für Trauergefühle gegenüber der ehemaligen Kollegin lassen. Und falls doch – eine augenzwinkernde Prise Humor kann Wunder wirken: „Ja, sie ist nicht mehr hier, das ist bedauerlich – aber glauben Sie mir: Ich beiße nicht!“

## 18 PAR-Therapie – Kommunikationskonzepte in der Prophylaxe

Wem es weniger liegt, sich selbst anzupreisen, kann im weiteren Gespräch diese indirekte Form wählen: „Viele meiner bisherigen Patienten schätzten meine vorsichtige und gründliche Art der Zahnreinigung.“ Lasst Euch die Zügel nicht aus der Hand nehmen, selbst wenn Ihr die Frage stellt: „Worauf legen Sie während der Behandlung Wert?“ Bleibt am Ball und stellt zielgerichtete Fragen bezüglich der häuslichen Mundhygiene und der verwendeten Produkte.

### Entdeckerlaune – Ihr dürft neugierig sein!

Kinder können für uns große Menschen in vielerlei Hinsicht ein Vorbild sein: Wissbegierig betrachten sie alles Neue, was sich ihnen in den Weg stellt. Bleibt auch gespannt auf Eure nächsten Patienten. Wie wird sie wohl aussehen? Was macht er beruflich? Diese offene aufmerksame Grundhaltung bewahrt Euch vor entkräftenden misstrauischen Gedanken. Denn was wir denken, nimmt Einfluss auf unsere Haltung, und das im doppelten Sinne: Einstellung und Körperhaltung – ein freundliches Lächeln, weicher Blickkontakt, eine zugewandte aufrechte Körper-

Ist Deine Stimmung gerade so richtig im Keller und Dir fehlt die Energie, den nächsten Patienten aufzurufen und sich auf ihn optimal einzustellen?

Diese knappe und durchaus effektive Aktivierungsübung kann helfen – probiere es aus:

**Bodenkontakt** - Stell Dich aufrecht hin, so dass beide Füße in den Arbeitsschuhen einen stabilen und sicheren Stand haben. Mach Dir bewusst, dass der Boden unter Dir Halt gibt. Erlaube Dir ganz im Hier und Jetzt zu sein.

**Sonne** - Nun stell Dir vor, dass Du bewusst eine strahlende Sonne, wie eine Brosche, auf Dein Brustbein setzt. Und diese Sonne ist warm und braucht viel Platz. Beobachte nun, wie Du automatisch Deine Schulterblätter nach hinten ziehst, das Kinn anhebst und zu lächeln beginnst.

**Bauchatmung** – Schicke nun in diesem strahlenden Zustand eine gute Portion Sauerstoff in den unteren Bauchraum. Die Hand auf diesen Bereich gelegt hilft, dass diese tiefen Atemzüge nicht in der oberen Brustkorbatmung hängen bleiben.

Lust auf mehr? Weitere Tipps, Tricks und Trainings bekommt Ihr im Workshop „Kraftvoll und gelassen im Praxisalltag“ ab Herbst 2018 bei Barometer-Wissen. Gleich anmelden und Platz sichern!

haltung. Diese in sich stimmigen Signale bewirken, laut zahlreicher Studien, einen sympathischen ersten Eindruck beim Gegenüber.

### Behandlung rückwärts – Visualisiert den erfolgreichen Behandlungsabschluss

„Am Ende bekomme ich sie alle!“ – Wenn auch etwas lapidar klingend, so wird mit dieser Sichtweise ein interessantes Prinzip deutlich: Eine erfahrene ZMP hatte sich zum Ziel gesetzt, sich das Ende einer erfolgreichen Begegnung vorzustellen: Ein vor Sauberkeit glänzendes Gebiss, ein dankbarer Blick des Patienten in den Spiegel begleitet von einer freundlichen Verabschiedung mit Augenkontakt und Händedruck.

Die Behandlung innerlich vom Schluss herkommend zu betrachten, war dieser Kollegin eine Hilfe und gab ihr die nötige Gelassenheit für den Behandlungsstart: „Zum Schluss werden problemlos Folgetermine bei mir vereinbart.“

Bei all diesen genannten Empfehlungen gilt natürlich eines: Geduld. Denn es benötigt Zeit, bis Ihr alle Patienten behandelt habt, die Eure Vorgängerin in ihrer Obhut hatte. Gebt ihnen die Chance Euch zu „testen“. Bleibt entspannt und gönnt Eurer Vorgängerin die Sympathien ihrer ehemaligen Patienten. Ihr seid anders als Eure Kollegin, was nicht bedeutet, dass Ihr schlechter arbeitet. Aber das wissen Eure zukünftigen Patienten natürlich noch nicht. Tröstet Euch: Mit jedem Monat, der vergeht, kommt Ihr dem Ziel, mit allen Patienten vertrauter zu werden, ein Stück näher – Patientenbindung eben.

Das Leben ist im Fluss und vielleicht ist es eines Tages eine von Euch, die aus verschiedenen Gründen pausiert oder den Arbeitsplatz wechselt. Eine Herausforderung wird es dann garantiert für Eure Nachfolgerin sein, wenn heute von der Rezeption her an Euer Ohr dringt: „Den nächsten Recall-Termin bitte nur bei dieser Prophylaxe-Dame. Diese Behandlung hat mir wirklich besonders gut gefallen...“



**Nadja Matysiak**

Diplom-Psychologin und ZMP

Bäumerplan 32 • 12101 Berlin

Tel.: +49 30 37 303 806

E-Mail: info@schrittwagen.de

www.schrittwagen.de

Anzeige

**premier**

**Traxodent®**  
Hemodent Pasten-Retraktionssystem

www.premusa.com/traxodent-kostenloses-muster

