

31.05.2019

# Kommunikation ist Trumpf!

**Es ist ein unumstößliches Gesetz jeglicher Kommunikation: Sobald sich zwei Personen mindestens in Sicht- oder Hörweite befinden, ist es unmöglich, dass sie nicht miteinander kommunizieren. Das gilt für gesprochene Worte ebenso wie für Mimik und Gesten. Im Praxisalltag ist gute Kommunikation Trumpf! Wir zeigen Ihnen, wie sich eine gute Gesprächskultur auf allen Ebenen gestalten lässt.**



## Fortbildung

[Direkt teilnehmen](#)

Sabine Neuwirth, Geschäftsführerin München Coaching

In den nachfolgenden sechs Beiträgen werden verschiedene Aspekte der Praxiskommunikation beleuchtet. Sowohl die Mitarbeiter- als auch Patientenkommunikation wird unter die Lupe genommen.

Im Anschluss können Sie Ihr erworbenes Wissen direkt in unserer Fortbildung "Kommunikation" testen und erhalten bei ergolgreichem Bestehen einen WIR-Fortbildungspunkt.

Hier können Sie sich die einzelnen PDF herunterladen, direkt in die Texte einsteigen oder auch direkt mit dem Quiz beginnen:

1. Pünktlichkeit
2. Umgang mit Patienten
3. Beschwerdemanagement
4. Erklärungen am Patienten
5. Mittagspause
6. "Praxisstar"

## Ist Pünktlichkeit nur eine Zier?

*Das Zeitmanagement ist ein enorm wichtiges Element für einen effektiven Praxisalltag. Doch so sorgfältig dieser auch geplant wird, ist er doch von einem Faktor abhängig, der zunächst einmal unberechenbar erscheint: von der Pünktlichkeit der Patienten. Denn wenn es daran hapert, kommen die zeitlichen Strukturen ins Stocken und Stolpern, und mit ihnen die Mitarbeiterinnen der Praxis.*

Nicht selten geschieht es, dass eine besondere und eventuell auch zeitintensive Behandlung materiell und personell in der Praxis aufwendig vorbereitet wird – und der Patient kommt nicht. Sagt dieser noch möglichst frühzeitig ab, bleibt deutlich mehr Spielraum, um den Ablauf umzuorganisieren, doch trotz der ausdrücklichen Bitte, Bescheid zu geben, werden immer wieder Termine einfach versäumt. Doch wie geht man mit einer solchen, doch häufig auftretenden Situation um, die zuallererst eine hohe Flexibilität erfordert, auch damit andere Patienten nicht unnötig warten müssen? Sollten verspätete oder nicht erscheinende Patienten etwa zur Pünktlichkeit erzogen oder gar für Verspätungen bestraft werden?

Zu spät ist zu spät, und kein Ärger kann die verflogene Zeit aufholen, zumal die Gründe für Verspätungen vielfältig und keineswegs immer Nachlässigkeit sind. Wer dennoch freundlich begrüßt wird, kommt gern wieder, und es gehört zum Alltag einer jeden Praxis, auch diese Unzulänglichkeiten zu berücksichtigen! Sicherlich ist es eine Qualität, Termine einzuhalten, doch dass das immer klappt, ist ein kaum zu erreichendes Ideal. Gerade bei Holprigkeiten ist ein souveräner Umgang der Königsweg: Der freundliche Hinweis darauf, dass vielleicht ein anderer Patient vorgezogen wurde, schafft Verständnis und reduziert fortlaufende Verzögerungen. Pünktlichkeit zu loben oder sich sogar Anreize dafür auszudenken, ist effektiver, als Patienten durch ärgerliche Reaktionen abzustrafen.

## Umgang mit Patienten

*Zur Professionalität einer Zahnarztpraxis zählt neben den fachlichen Kompetenzen vor allem auch ein angemessener bis wünschenswerterweise angenehmer Umgang mit den Patienten. In welcher Form ein Patient empfangen und über den medizinischen Service hinaus betreut wird, stellt mittlerweile ein wesentliches Qualitätsmerkmal und ebenso das Aushängeschild einer Praxis dar.*

Wer mit seinem gesundheitlichen Anliegen eine Praxis aufsucht, erwartet zunächst einmal, als Mensch wahrgenommen und empfangen zu werden, bevor er im Behandlungszimmer auf dem Stuhl Platz nimmt. Entscheidend dafür ist eine ansprechende Atmosphäre in der Praxis als Grundlage für das Wohlbefinden und Vertrauen der Klienten. Wer sich bereits am Empfang nur abgefertigt und durchgeschleust fühlt, wird seinen Zahnarztbesuch als wenig erfreulich erleben, kommt ungern wieder und wird die Praxis kaum weiterempfehlen.

Um einen guten Umgang im Praxisalltag zu pflegen, sind nach wie vor die geradezu klassischen Qualitäten der Höflichkeit, Freundlichkeit und Diskretion Trumpf, mit denen das Team durch sympathisches Auftreten sofort kräftig punkten kann. Dazu gehört zunächst einmal eine Begrüßung mit Blickkontakt, gern mit einem netten Wort oder Lächeln, was auf schlichte Weise

signalisiert, dass hier Patienten willkommen sind. Ist dafür gerade absolut keine Zeit, reicht ein knapper, doch deutlicher Hinweis oder die Bitte um einen Moment der Geduld, was allerdings eine zeitnahe, angemessene Begrüßung umso wichtiger macht, damit jeder Klient seine persönliche Aufmerksamkeit und Wertschätzung erfährt. So empfangen und während des Aufenthalts in der Praxis weiterhin sorgfältig begleitet lassen sich die Patienten auch effektiver in die tägliche Organisation integrieren, denn zufriedene, geschätzte Besucher zeigen sich regelmäßig auch geduldiger und kooperativer als solche, die sich nur als Stressfaktor wahrgenommen fühlen.

## **Mit funktionierendem Beschwerdemanagement punkten**

*Wenn sich während des ohnehin anstrengenden Praxisalltags auch noch ein Patient beschwert, sei es über einen nicht minutiös eingehaltenen Termin oder fehlende Handtücher in der Toilette, so ist das selten ein Anlass zur Freude für das Praxisteam – bedauerlicherweise! Denn wer eine Beschwerde als Chance zur Verbesserung der Abläufe und Atmosphäre einer Praxis und somit als kostbare Kommunikation begreift, kann Gewinne für alle erzielen.*

Auch wenn sich ein regelmäßiges Beschwerdemanagement – oft auch positiver als „Hinweismanagement“ bezeichnet – mittlerweile längst in größeren Institutionen des Gesundheitswesens etabliert hat, haftet dem Begriff und dem Auftreten einer Beschwerde in Arztpraxen noch allzu häufig ein Schrecken an. Beschwerden werden von den Mitarbeiterinnen spontan als Kritik, Vorwürfe und Hinweise auf einen Mangel oder gar „schlimme“ Zustände oder Fehler empfunden, worauf diese dann auch gern mit einer unmutigen Abwehrhaltung reagieren. Doch wer Hinweise auf Holprigkeiten in der Praxis nicht als lästige Störung auffasst, sondern freundlich begrüßt, kann Vorteile daraus ziehen: Ein aufziehender Konflikt wird sofort beruhigt, die Atmosphäre bleibt positiv, ein fruchtbares Gespräch kann entstehen, und nicht zuletzt ergibt sich die Gelegenheit, die Zufriedenheit der Patienten einzuschätzen und zu verbessern!

Es ist zwar verständlich, dass in der Hektik des Arbeitsalltags der Hinweis auf fehlende Handtücher kaum günstig kommt und Killerphrasen wie „Wann sollen wir denn das noch machen?“ verlockend sind. Doch ist es ebenso professionell wie effektiv, sich freundlich dafür zu bedanken, zeitnahe Nachrüstung anzukündigen und diese Beschwerde später ins Team zu transportieren, um die Schwachstelle künftig zu vermeiden. Auf diese Weise fühlt sich der Patient mit seiner Kritik ernst genommen, und die Praxis erhält ein wertvolles Feedback zu ihrer Organisation. Geht es um schwerwiegendere Angelegenheiten, ist es auch in kleineren Praxen sinnvoll, wenn für Beschwerden eine bestimmte Mitarbeiterin zuständig ist, die sich dann ausreichend Zeit dafür nimmt.

## **Erklärungen am Patienten - Chance zur Fortbildung oder peinliches Vorgeführtwerden?**

*Der Führungsstil einer Chefin oder eines Chefs innerhalb des Praxisalltags kann stark variieren, sowohl grundsätzlich als auch in unterschiedlichen Situationen.*

*Kümmern sich manche Zahnärzte hauptsächlich um die Organisation, wenn keine Praxismanagerin dafür eingesetzt ist, legen andere wiederum viel Wert darauf, dass ihre Mitarbeiterinnen, besonders die Auszubildenden, im Rahmen der täglichen Routine so viel wie möglich lernen können. Zu diesem Zweck demonstrieren sie beispielsweise gelegentlich besondere Gegebenheiten oder Methoden direkt bei der Behandlung der Patienten – gute Absichten, die mitunter missverstanden werden können.*

**Ein Fallbeispiel:** Ruft die Chefin sie zu einer Behandlung dazu, an der sie eigentlich gar nicht beteiligt ist, ist dies der Auszubildenden Anna deutlich unangenehm. Im Beisein von Patienten erklärt zu bekommen, wie sie speziell mit dem gerade vorliegenden Problem am besten umgeht, empfindet Anna als Bloßstellung ihres doch erst anwachsenden Wissens und somit als peinliches Vorgeführtwerden. Ähnlich geht es der erfahrenen ZFA Christine, die sich wie ein „Lehrmädchen“ fühlt, wenn der Chef ihr die neue Softlaser-Therapie direkt am Patienten erläutert.

Jedoch zeichnet sich zum einen das direkte, praktische Lernen in der konkreten Behandlungssituation durch nachhaltig wirkende Anschaulichkeit aus, die theoretische Erklärungen kaum leisten können. Zum anderen weist dieses Engagement auf Chefebene nicht etwa in Richtung „Vorführung“ oder gar Blamage, sondern zeugt vielmehr von der Chance zu unmittelbarer, individueller Fortbildung und bringt damit Verantwortungsbewusstsein, Interesse an der Entwicklung sowie Wertschätzung der Mitarbeiterinnen zum Ausdruck. Auch seitens der Patienten wird es in der Regel positiv bewertet, eine solche Aufmerksamkeit und Sorgfalt ihrer Behandlung zu erfahren, wobei sie von den ausführlichen, transparenten Erklärungen ebenfalls profitieren.

## **Wenn sich an der Mittagspause die Geister scheiden**

*In zahlreichen Praxen zählt eine Mittagspause, in der das Team zusammen speist, zu den angenehmen Gepflogenheiten im Arbeitsalltag. Wird diese auch noch gemeinschaftlich organisiert, entfällt mitunter sogar die eigene Vorbereitung für das Mittagessen. Doch lassen sich dabei die unterschiedlichen Ernährungs-vorstellungen der verschiedenen Mitarbeiterinnen auch immer vereinen?*

Das Spektrum der Speisen, die zur Mittagszeit in Arztpraxen verzehrt werden, reicht von gesunden Snacks wie Obst und Rohkost über mitgebrachte Fertiggerichte für die Mikrowelle oder schlichtweg Süßigkeiten bis hin zum Fastfood eines Lieferservices. Nicht selten erfolgt die Auswahl als Gruppenentscheidung – wenn schon Pizza bestellt wird, schließen sich die meisten auch an, selbst wenn gerade eigentlich gesunde Ernährung auf dem Plan steht. Bringt eine liebe Kollegin gern selbstgebackenen Schokokuchen mit oder stehen ohnehin ständig Schälchen mit zuckersüßen Bonbons bereit, ist es ebenso schwierig, dem gemeinsamen Naschen zu widerstehen. So schön es ist, zusammen zu essen, können dabei doch die individuellen Ernährungsstile berücksichtigt werden. Beim förderlichen Ritual der gemeinsamen Mittagspause kann doch jeder ebenso gut essen, was er will und was ihm wohl tut, so viel Toleranz ist voranzusetzen.

Da gesunde Ernährung innerhalb der modernen Gesellschaft ein zunehmend wichtiges Thema ist, lässt sich auch im Team abstimmen, zumindest gelegentlich gemeinschaftlich einen neuen gesunden Trend auszuprobieren und damit auch Abwechslung in die Mittagspause zu bringen. Möglicherweise kann die Kollegin, die Veganerin ist, frische Impulse ins Team tragen, die dazu beitragen, sich auch im stressigen Arbeitsalltag bewusst zu ernähren. Selbstverständlich sollte niemand aus Gefälligkeit oder Gruppenzwang essen, was er nicht mag, aber wegen seiner persönlichen Ernährungsweise auch nicht ausgeschlossen sein.

## **Wie umgehen mit dem „Praxisstar“?**

*In allen Berufsfeldern, und somit auch im Gesundheitswesen, gibt es Beschäftigte, die sich bei ihrer Arbeit in ganz herausragendem Maße engagieren, vor allem, wenn es dabei um Menschen geht. Das ist grundsätzlich positiv, sofern es keine allzu hohe persönliche Belastung darstellt, doch unter den Kolleginnen eines Praxisteam können dadurch bisweilen auch Missstimmungen oder Streit entstehen.*

Wer kennt sie nicht – die auffällig eifrigen Mitarbeiterinnen, die stets fröhlich aus scheinbar unversiegbaren Kraftquellen schöpfen, dabei so freundlich wie beliebt sind, gern Verantwortung über ihren eigenen Bereich hinaus übernehmen und dazu fachlich wie menschlich immer eine gute Lösung parat haben! Angesichts eines so dynamischen „Praxisstars“ gehen so manche Kolleginnen gern in Deckung und überlassen diesem regelmäßig – mit Bewunderung oder Neid – einfach das Feld, vor allem in schwierigen oder unangenehmen Situationen. Andere wiederum fühlen sich durch ungebetene Einmischungen abqualifiziert und reagieren verärgert, was vor allem in Gegenwart von Patienten zu unangemessenen Spannungen führen kann.

Wie auch immer die eigene Haltung dazu ausfällt, ist es langfristig doch wichtig, eine solche Sonderposition im Team zu thematisieren, denn sie kann zu unterschwelligem Konflikt führen, die gute Kooperationen sprengen können. Ob nun einzelne Vereinbarungen oder eine grundsätzliche Regelung für dieses Ungleichgewicht unter den Mitarbeiterinnen gefunden wird – wichtig ist, dass insgesamt ein Klima der allgemeinen Wertschätzung ausbalanciert wird. Ein gutes Team zeichnet sich dadurch aus, dass bestimmte Positionen und Rollen von unterschiedlichen Experten geprägt sind und effektiv zusammenwirken. Doch das ist kein starres Gefüge, sondern erlebt auch Veränderungen, die wiederum von der Entwicklung des Einzelnen abhängen. So ist es sicherlich förderlich, auch unauffälligere Qualitäten offen zu schätzen, damit jeder auf seine Weise mit seinen speziellen Fähigkeiten glänzen und auch mal der „Star“ sein kann.

---