

München-Coaching ✓
Wir machen Seminare!

Herzlich willkommen

zum Vortrag

Kommunikation in der Zahnarztpraxis

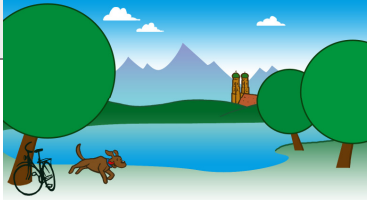
Sabine Neuwirth, München-Coaching

33. Oberpfälzer Zahnärztetag

1 München Coaching, Lommelstr. 11, 81479 München „Kommunikation in der Zahnarztpraxis“ © München Coaching

1

München-Coaching ✓
Wir machen Seminare!



Sabine Neuwirth

- Trainerin, Coach, Business-Moderatorin, Mediatorin
- Geschäftsführerin München-Coaching ✓
- über 100 Seminare
Themenschwerpunkte: Kommunikation, Führung, Teambuilding
- **Motto:** Oft ist es ein Kleines um Grosses zu bewegen
und „Für etwas“ und nie „gegen etwas“ sein

2 München Coaching, Lommelstr. 11, 81479 München „Kommunikation in der Zahnarztpraxis“ © München Coaching


2


München-Coaching ✓
Wir machen Seminare!

Was erwartet Sie heute?

Kommunikation

verbal 


nonverbal 

Werkzeuge 

3 München Coaching, Lommelstr. 11, 81479 München „Kommunikation in der Zahnarztpraxis“ © München Coaching

3

München-Coaching ✓
Wir machen Seminare!



Kommunikation

Welche Kommunikationsmöglichkeiten gibt es?

Gestik	}	nonverbal	ca. 60%
Mimik			
Blickkontakt			
Körpersprache			
Sprache	}	verbal	ca. 40%

4 München Coaching, Lommelstr. 11, 81479 München „Kommunikation in der Zahnarztpraxis“ © München Coaching

4

München-Coaching ✓
Wir machen Seminare!

Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen

Es gibt drei Möglichkeiten:

1. Man verändert nichts **und ärgert sich weiterhin, Ärger bleibt**
2. Man wehrt sich **unangenehme Konfrontation, schlechtes Arbeitsklima, Ärger bleibt**
3. Man versucht mit der Situation anders umzugehen **Lösung! gutes Arbeitsklima, Gute Stimmung löst Ärger ab**

5 München Coaching, Lommelstr. 11, 81479 München „Kommunikation in der Zahnarztpraxis“ © München Coaching

5

München-Coaching ✓
Wir machen Seminare!


Kommunikation

Ihre Patienten brauchen die Sicherheit, dass

- sie richtig entschieden haben
- sie in den besten Händen sind
- für sie das Bestmögliche getan wird

Sicherheit bedeutet:

- „Empfangen“
- Verständnis, Anerkennung
- Freundlichkeit und liebevoller Umgang

 **positive verbale und nonverbale Ausstrahlung**

6 München Coaching, Lommelstr. 11, 81479 München „Kommunikation in der Zahnarztpraxis“ © München Coaching


6

München-Coaching ✓
Wir machen Seminare!

Kommunikation verbal

Begrüßung (auch im vorüber gehen)

- Offener, interessierter Blick
- Begrüßung nicht nebenbei, sondern Blickkontakt aufnehmen
- „Empfangen“ Sie auch innerlich den Patienten



7 München Coaching, Lommelstr. 11, 81479 München „Kommunikation in der Zahnarztpraxis“ © München Coaching

7

München-Coaching ✓
Wir machen Seminare!

Kommunikation Die Bedeutung von Körpersprache

Sicherheit durch

- sich selbst bewußt sein
- Spaß am Leben und im Beruf (innere Haltung)
- Zufriedenheit
- Interesse an der Umwelt (Patienten)

Übrigens...
Körpersprache sieht man auch am Telefon!

8 München Coaching, Lommelstr. 11, 81479 München „Kommunikation in der Zahnarztpraxis“ © München Coaching

8

München-Coaching ✓ Wir machen Seminare!	
Kommunikation	nonverbal
<p>Übrigens...</p> <p>Ihr freundlicher verbaler und nonverbaler Umgang entscheidet über</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Beurteilung der Praxis (Halo Effekt)▪ Zufriedenheit der Patienten▪ Stimmung in der Praxis▪ Weiterempfehlung▪ den persönlichen 1. Eindruck▪ die weitere Entwicklung	
9 München Coaching, Lommelstr. 11, 81479 München	„Kommunikation in der Zahnarztpraxis“ © München Coaching

9

München-Coaching ✓ Wir machen Seminare!	
<p><i>„Man kann nicht nicht kommunizieren.“</i></p> <p>(Paul Watzlawick, Kommunikationswissenschaftler , 1921-2007)</p>	
10 München Coaching, Lommelstr. 11, 81479 München	„Kommunikation in der Zahnarztpraxis“ © München Coaching

10

München-Coaching ✓
Wir machen Seminare!

Kommunikation Sender-Empfänger-Modell

Der Grund dafür:
Es gibt unterschiedliche Gesprächsebenen

Übrigens: Wahr ist nicht was A sagt,
sondern was B versteht...

11 München Coaching, Lommelstr. 11, 81479 München „Kommunikation in der Zahnarztpraxis“ © München Coaching

11

München-Coaching ✓
Wir machen Seminare!

Kommunikation Sender-Empfänger-Modell

nach Schulz von Thun

Selbstoffenbarungsohr
Was ist das für einer?
Was ist mit ihm?

Sachverhaltsohr
Wie ist der Sachverhalt zu verstehen?

Beziehungsohr
Wie redet der eigentlich mit mir? Wen glaubt er vor sich zu haben?

Appellohr
Was soll ich tun, denken, fühlen auf Grund seiner Mitteilung?

Auf zwei Untertöne reagieren Menschen besonders empfindlich:

- Abwertung, Geringschätzung
- Bevormundung

12 München Coaching, Lommelstr. 11, 81479 München „Kommunikation in der Zahnarztpraxis“ © München Coaching

12

München-Coaching ✓
Wir machen Seminare!

Kommunikation Sender-Empfänger-Modell

Ein Mann und eine Frau sitzen im Auto. Sie fährt. Da sagt er zu ihr:
„Die Ampel ist grün“

Die Frau kann den Inhalt mit verschiedenen „Ohren“ hören:

Sachebene: Worüber sie informiert wird:
„Die Ampel ist grün“ (Tatsache)

Selbstoffenbarung: Was der Mann von sich kundgibt:
„Ich bin ungeduldig“

Beziehungsebene: Was der Mann von ihr hält:
„Du paßt schon wieder nicht auf“

Appell: Wozu der Mann sie veranlassen möchte:
„Fahr endlich los“

13 München Coaching, Lommelstr. 11, 81479 München „Kommunikation in der Zahnarztpraxis“ © München Coaching

13

München-Coaching ✓
Wir machen Seminare!

Kommunikation verbal

Etwas zur Diskretion...

„Herr Schuster, bitte gehen Sie für die
Blutabnahme zum Aidstest in Zimmer 3!!!“

und Umgangsformen...

Reden vor/über Patienten, Benutzung von „Kürzeln“ und
gegebene Versprechen einhalten

Was Du nicht willst, was man Dir tu...

14 München Coaching, Lommelstr. 11, 81479 München „Kommunikation in der Zahnarztpraxis“ © München Coaching

14

München-Coaching ✓
Wir machen Seminare!

Kommunikation verbal


Patienten mit wenigen bzw. gar keinen Deutschkenntnissen

→ „SayHi Übersetzungsapp“ übersetzt aus und in über 30 Sprachen und Dialekte.

„HALT“ dem Patienten nachrufen 🗣️ **sondern aufstehen und folgen**

„Anmeldeformular ausfüllen!“, „Platz nehmen“, „Hinsetzen“ etc.

Bitte ganze Sätze bilden: **„Bitte nehmen Sie Platz/füllen das Formular aus“**



15 München Coaching, Lommelstr. 11, 81479 München „Kommunikation in der Zahnarztpraxis“ © München Coaching

15

München-Coaching ✓
Wir machen Seminare!

Kommunikation verbal

Situationen mit kritischeren, empfindlicheren, störrischeren und bisweilen auch sozial inkompetenteren Patienten.

- Professionell und entgegenkommend handeln durch Ihre innere Stärke
- Vermeiden Sie negative Bewertungen über andere Menschen

→ ruhig bleiben, ausreden zu lassen ohne belehrenden Unterton
= souverän und lösungsorientierter Umgang 😊

16 München Coaching, Lommelstr. 11, 81479 München „Kommunikation in der Zahnarztpraxis“ © München Coaching

16

München-Coaching ✓
Wir machen Seminare!

Kommunikation verbal

Effektive Gesprächstechniken

Ich- versus Du- Botschaften
Ich-Botschaft = die eigene Meinung bzw. die eigenen Gefühle
Du-Botschaft = oft wertend und verursacht Schuldgefühle

Das hätten Sie doch wissen müssen ...
Das kann man doch nicht machen ...
Wie kommen Sie denn auf die Idee?
Das weiß doch jeder ...


17 München Coaching, Lommelstr. 11, 81479 München „Kommunikation in der Zahnarztpraxis“ © München Coaching

17

München-Coaching ✓
Wir machen Seminare!

Kommunikation verbal

DU-Botschaft	ICH-Botschaft
Dir kann man wirklich nichts anvertrauen!	Ich bin enttäuscht wie Du mit meinem Vertrauen umgehst!

 Emotionen unter Kontrolle halten (z.B. Tonfall)

18 München Coaching, Lommelstr. 11, 81479 München „Kommunikation in der Zahnarztpraxis“ © München Coaching

18

München-Coaching ✓
Wir machen Seminare!

Kommunikation verbal

Überflüssige Satzbildungen
Bei- oder Füllwörter verlängern unnötig Ihren Text ohne ihn zu bereichern!

Beispiel: „eigentlich“	nicht so: Eigentlich haben wir keinen Termin mehr frei...	perfekt: Möchten Sie nächsten Montag 14 Uhr kommen?
„ich würde“	Ich würde mich wirklich sehr freuen, wenn Sie das Schreiben nächstes Mal mitbringen würden.	Bitte bringen Sie nächstes Mal das Schreiben mit.

Auf ein „nein“ sollte eine positive Alternative folgen! Und ein Lächeln ☺

19 München Coaching, Lommelstr. 11, 81479 München „Kommunikation in der Zahnarztpraxis“ © München Coaching

19

München-Coaching ✓
Wir machen Seminare!

Kommunikation verbal

Wenn es wichtig wird:

Streichen Sie ab jetzt alle
~~Füllwörter~~

immer ich glaube vielleicht irgendwie
leider halt eigentlich man

20 München Coaching, Lommelstr. 11, 81479 München „Kommunikation in der Zahnarztpraxis“ © München Coaching

20

München-Coaching ✓
Wir machen Seminare!

Kommunikation verbal/nonverbal

Wenn alles auf einmal kommt...

- Prioritäten setzen:
Was hat Zeit, was eilt!
- Ruhe und Übersicht bewahren
(Sicht von außen: Kompetentes Verhalten!)
- Informieren Sie den Patienten über die voraussichtliche Wartezeit
- Die Sonne im Herzen haben

21 München Coaching, Lommelstr. 11, 81479 München „Kommunikation in der Zahnarztpraxis“ © München Coaching

21

München-Coaching ✓
Wir machen Seminare!

Und jetzt sind Sie dran → starten Sie durch!



Viel Erfolg und ein gutes Miteinander 😊

Literatur Schulz von Thun, F. (1999). *Miteinander reden 1: Störungen und Klärungen*. (S. 23-63). Hamburg: Rowohlt.
Watzlawick, P., Beavin, J. H., & Jackson, D. D. (2003). *Menschliche Kommunikation: Formen Störungen Paradoxien*. (Kapitel 2). Bern: Verlag Hans Huber, Hirsch, R., & Pfingsten, U. (2007). *Gruppentraining sozialer Kompetenzen GSK* (5th ed.). Weinheim: Beltz.
Schulz von Thun, F. (1999). *Miteinander reden 1-3* Marshall B. Rosenberg. (2007). *Gewaltfreie Kommunikation* Friedrich Glasl. (2011). *Konfliktmanagement* Allhoff & Allhoff, (2006). *Rhetorik und Kommunikation*, Glasl, Friedrich: *Konfliktmanagement. Ein Handbuch für Führungskräfte und Berater*. Bern/ Stuttgart 1994.
Georg G. Eifert, Matthew Mc. Kay, John P. Forayth (2009). *Mit Ärger und Wut umgehen*

22 München Coaching, Lommelstr. 11, 81479 München „Kommunikation in der Zahnarztpraxis“ © München Coaching

22