

## **Kurzbericht zur 268.Veranstaltung des Gnathologischen Arbeitskreises Stuttgart**

Ort: Steigenberger Graf Zeppelin Stuttgart

Datum: 06.03.24

Referenten: Hans-Philipp Brunnert

Moderation: Anissa Korth

Berichterstatter: Ines Pfau

### **GAK 268 Wirkungsvolle Kommunikation im Praxisalltag- Von der Kunstfertigkeit, ein optimales Lächeln zu erzeugen**

**Über positives Patienten-Feedback freut sich wohl jeder – doch wie erreicht man es ?**

**Eine klare Ausrichtung der Praxis, effizientes Teamwork und wirkungsvolle Interaktion mit unseren Patienten sind entscheidende Faktoren – die letztendlich alle auf Kommunikation beruhen. Dies zeigt Hans-Philipp Brunnert authentisch und kurzweilig in seinem Vortrag auf, und vermittelt neue Impulse wie die Umsetzung mit dem ganzen Praxisteam gelingen kann.**

**Hans-Philipp Brunnert** aus Hamburg ist Berater, Coach und Speaker, sowohl für Unternehmen als auch Privatpersonen. Er war selbst als Praxismanager einer Zahnarztpraxis tätig und berät seit über 25 Jahren zur Ausrichtung und Entwicklung von Arztpraxen.

## Definition

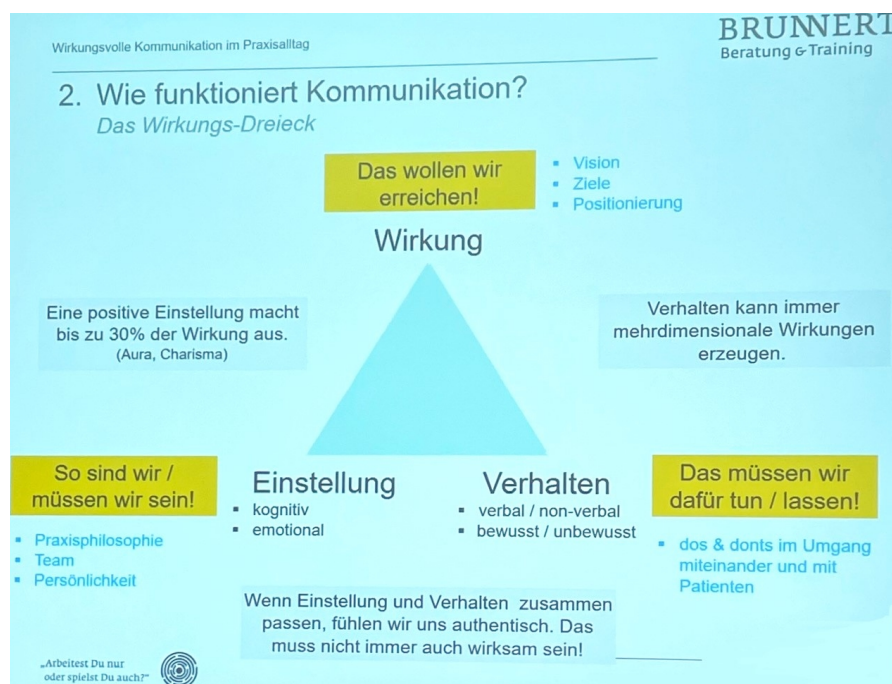
**Kommunikation , von lat.: communis/communicatio = gemeinsam / Mitteilung**

## Grundsätze

1. Das **Missverständnis** ist der **Normalfall**
2. Die **Annahme** ist die Mutter aller Missverständnisse
3. Erst einmal **nichts Böses** denken (Stresssituation führt zu → fight or flight Reaktion)
4. Hinter jeder **Handlung** & Reaktion steckt ein „**making of**“
5. **Gemeinsamer Kontext** schafft Ausrichtung und **Orientierung**
6. Aktiv für **Klarheit** sorgen und möglichst viele **W-Fragen** (Wer, wie, was, wo, wieso, warum) klären
7. Nach **Lösungen** statt nach **Schuldigen** suchen
8. Man kann auch **Freundlich Nein** sagen
9. Ein **Ja, aber..** trennt ein **Ja, und..** verbindet. → Ambiguitätstoleranz
10. Auf gute Karte hoffen und **immer das Beste** aus dem aktuellen Blatt **machen** → Resilienz

## Wie funktioniert Kommunikation ?

Wir kommunizieren immer, ob bewusst oder unbewusst durch unsere Gestik, Mimik, Haltung etc.



## Sender – Empfänger Modell

Sehen, Hören (Wahrnehmung) → Interpretation (Deutung) → Empfinden (Bewertung)  
→ Interaktionsschleife läuft unbewusst innerhalb von Millisekunden ab, d.h jeder bewertet eine Situation u.U unterschiedlich.

Bewusstes Wahrnehmen und Reflektieren kann helfen, ein Verständnis für das Gegenüber zu entwickeln.

## Patientenkommunikation

BRUNNER  
Beratung & Training

Wirkungsvolle Kommunikation im Praxisalltag

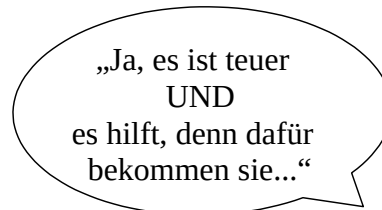
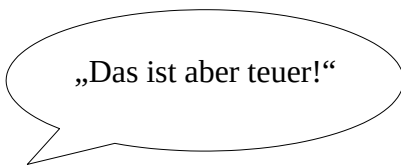
### 2. Wie funktioniert Kommunikation? Wie kann ich Sympathie beeinflussen?

|  |  |
|--|--|
| ✓ Freundlich sein                                      | ✓ Positiv sein / bleiben   |
| ✓ Offen sein   | ✓ Das Äußere anpassen, soweit möglich  |
| ✓ Lächeln  | ✓ Gesprächspartner spiegeln. Haltung, Bewegungen, Gesten, Mimik  |
| ✓ Blickkontakt aufnehmen                               | ✓ Kurze und leichte Berührungen steigern Verbundenheit, Hilfsbereitschaft und Attraktivität                                      |
| ✓ Sympathie (Mitgefühl) entgegenbringen und ausdrücken | Achtung: Nur neutrale Zonen wie Schulter oder Unterarm; Berührung mit Äußerung verbinden wie einem Kompliment oder einer Anfrage |
| ✓ Aktive Ansprache                                     | ✓ ...  |
| ✓ Zum Reden ermutigen                                  | ✓ ...  |
| ✓ Um Rat / Unterstützung bitten                        | ✓ ...  |
| ✓ Worte / Aussagen wiederholen                         |  |
| ✓ Fehler haben und zeigen                              |  |
| ✓ Ähnlichkeiten / Gemeinsamkeiten entdecken / betonen  |  |

- Kontext herstellen! Die Praxis-Umgebung (Geruch, Geräusche, etc) sorgt bei vielen für negative Assoziationen
- Daher wichtig: Sprechen, erklären → Kontext herstellen
- Reziproke Zuneigung: interessiert nachfragen, Nicken, → Spiegelneurone

Kommunikation auf „Augenhöhe“: verbindliche Vereinbarungen entstehen mit beiden Füßen auf dem Boden → Pat. liegt beim Aufklärungsgespräch nicht auf dem Zahnarztstuhl, sondern sitzt aufrecht

### Umgang mit Kritik – Beispiel:



→ Empfinden anerkennen und Nutzen formulieren, anstatt Abstreiten/Rechtfertigen („Nein, aber, etc“)

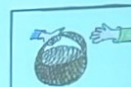
Wichtig um (vermeidbaren) Konflikten vorzubeugen:

Bereits beim ersten Besuch des Patienten möglichst viele W-Fragen klären (Erwartungen, Wünsche, was davon kann/ möchte ich leisten, wie motiviert ist der Patient u.s.w)

... Und wenn man sich von einem Patienten trennen möchte ...

### 6. Patientenorientierte Kommunikation

Trennungsgespräche führen



- Wenn **Erwartungshaltungen** einmal oder mehrfach **nicht erfüllt** werden, entsteht **Enttäuschung**, oft sogar **Unzufriedenheit** und **Ärger**.
- Wenn Erwartungshaltungen **dauerhaft nicht erfüllt** werden, entsteht leicht **Wut**, **Frust** und **Resignation**.
- Wenn man an diesem Zustand nichts ändern kann und/oder will, besteht die **Möglichkeit „aufzuhören“**, um sich vor zukünftigen Enttäuschungen zu schützen.

#### Beispiel:

Lieber Patient, offensichtlich können wir ihre Erwartungen nicht so erfüllen, wie Sie sich das wünschen. Das bedauern wir sehr. Ist es doch unser Ziel, dass Sie sich bei uns wohlfühlen, gerne zu uns kommen und zu sich sagen können:  
„Bei der Zahnarztpraxis „Name“ bin ich gut aufgehoben!“  
Nach ihren Schilderungen könnten wir es verstehen, wenn Sie künftige Enttäuschungen vermeiden wollen und sich eine andere Praxis suchen, die Ihre Erwartungen besser erfüllt als wir.

## Praxis-Positionierung

- Fachliche Ausrichtung
- Werte, für die die Praxis stehen soll
- Welche Patienten möchte ich ?
- Welchen Mehrwert kann ich meinen Patienten bieten

..und wie vermittelt man Leistungen als Mehrwerte für den Patienten?

6. Patientenorientierte Kommunikation  
Wie formuliere ich Mehr-Werte anstatt (nur) Leistungen?

|  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Keine Schmerzen mehr / Schmerzfreiheit.</li> <li>▪ Kein Druckgefühl mehr / Druckfreiheit.</li> <li>▪ Steigerung der Lebensfreude.</li> <li>▪ Wieder offen / frei lächeln.</li> <li>▪ Besser kauen.</li> <li>▪ Mehr Spaß beim Essen.</li> <li>▪ Kein unangenehmer Geschmack mehr.</li> <li>▪ Kein unangenehmer Geruch mehr.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Besser Sprechen.</li> <li>▪ Mehr Selbstsicherheit.</li> <li>▪ Weniger Angst.</li> <li>▪ Steigerung des persönlichen Wohlfühlens.</li> <li>▪ Mehr Lebensqualität.</li> <li>▪ Eine positive Veränderung.</li> <li>▪ Weniger Last.</li> <li>▪ Beruhigtes Gewissen.</li> <li>▪ Hinter sich haben.</li> </ul> |
|--|---|

Wirkungsvolle Kommunikation im Praxisalltag  
BRUNNEK  
Beratung & Training

6. Patientenorientierte Kommunikation  
Wie gestalte ich eine Mehr-Wert Argumentation?

Arbeiten Sie als Dolmetscher!  
Übersetzen Sie Leistungen in Vorteile und Nutzen auf „Patientisch“.

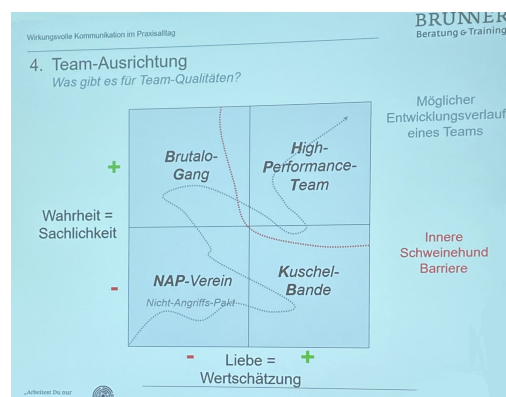
```

    graph TD
      A[1. Ausgangssituation  
Das ist Ihre Ausgangslage:  
...] --> B[2. Behandlungsziel  
Da möchten Sie hin: ...]
      B --> C[3. Leistung  
Wenn Sie ... bekommen, ... wählen, ... sich entscheiden für ... nehmen, ...]
      C --> D[4. Vorteil  
..., bedeutet das für Sie ...  
..., garantiert ihnen das ...  
..., sparen Sie dadurch ...  
..., bringt Ihnen das...  
..., vermeiden Sie dadurch ...  
..., erhöht das Ihre ...  
..., gibt Ihnen das ...]
      D --> E[5. Nutzen  
... und Sie können ...  
... und Sie haben ...  
... und Sie werden ...  
... und dann ...]
      E --> F[6. Investition  
... und das bekommen Sie für ... €.]
    
```

## Team-Positionierung

### Kernfragen für erfolgreiche Teams

- Was sind unsere Ziele ?
- Wer übernimmt welche Rolle? → *Jeder trägt Verantwortung dafür, dass Patient gut versorgt wird!*
- Wer hat welche Zuständigkeit? → *Aufgaben mit Mandat übergeben, konkret an eine Person*
- Wer hat welche Kompetenzen?
- Was läuft gut? → *Loben, wenn etwas gut läuft*
- Was könnte besser laufen?
- Welche Potenziale schöpfen wir (noch) nicht aus?
- Welche Demotivatoren gibt es / Was bremst uns aus ? → *Unklarheiten, Sorgen, Befürchtungen*
- Was muss geklärt werden, um optimal zu arbeiten? → *Regeln & Werte*



## Feedback geben: Wertschätzend für Wahrheit sorgen !

1. Eigene Wahrnehmung äußern
2. Vermitteln, welche Wirkung dies hat
3. Wunsch formulieren

## Diskussion & Fragen aus dem Publikum

Was kann man sagen anstatt „Ich brauche Ihre Karte.“; „Da muss ich schauen.“ oder „Soll ich helfen?“ ?  
→ positive Formulierungen verwenden, wie „Können Sie mir bitte Ihre Karte geben?“; „Ich schaue gerne nach für Sie“ oder „Ich helfe Ihnen gerne.“ ; „Darf ich Sie unterstützen?“

Wie führt man ein wertschätzendes Gespräch, mit einem Mitarbeiter, der immer die Zeit überzieht?  
→ Hintergrund für Verhalten erfragen! Häufig sind es Perfektionisten, die sich schwer tun einen Zeitrahmen einzuhalten. Signalisieren, dass es in Ordnung ist, wenn zB nicht immer alles perfekt ist. Einsatz und Engagement des Mitarbeiters anerkennen und loben. Gemeinsam nach Lösung suchen, wie Zeitmanagement besser klappt.

Wie kann man gut performen, auch wenn man selbst kein „gutes Gefühl“ hat?  
→ Methode um sich selbst positiv zu stimmen: Lächeln ! Übung: Bleistift mit den Zähnen fixieren und 3 min so bleiben, dass aktiviert unwillkürlich die Lachmuskulatur.

Wie kann man bei Sprachbarrieren Missverständnisse vermeiden ?  
→ Dolmetscher mitbringen lassen, in einfachen Sätzen sprechen, Bilder zur Hilfe nehmen.  
Nicht: lauter sprechen oder grammatikalisch „schlechter“ sprechen !

Was bei negativen Bewertungen im Internet tun?  
→ nicht unkommentiert stehen lassen, reagieren, antworten.

## Zusammenfassung

***Fazit: „Gefühlt ist nicht gedacht, gesagt ist nicht gehört, verstanden ist nicht gleich einverstanden und einverstanden ist nicht gleich umgesetzt ! „***  
*(frei nach Konrad Lorenz)*

|   |
|---|
| Tipps: neue Impulse setzen, indem man mit etwas kleinem beginnt und dies konsequent durchsetzt, nicht alles auf einmal umkrempeln ! |
|---|