



Gute Kommunikation – respektvoller Umgang mit mir und mit anderen

Liebes Praxisteam,

in den letzten Jahren ist der Umgangston in unserer Gesellschaft rauer geworden. Immer häufiger pochen Menschen auf ihr Recht, was auch in unseren Praxen zu aggressivem Verhalten führen kann. Sicherlich hat jede Patientin und jeder Patient das Recht, seine Anliegen zu äußern, doch „der Ton macht die Musik“ und ein respektvoller Umgang miteinander ist essenziell.

Da wir unser gesellschaftliches Umfeld nicht verändern können, ist es umso wichtiger, dass wir uns als Team auf Konfliktsituationen vorbereiten und lernen, diese deeskalierend zu lösen.

Auch innerhalb des Praxisteam können Meinungsverschiedenheiten auftreten. Überall dort, wo Menschen zusammenarbeiten, gibt es unterschiedliche Charaktere und Ansichten. Das kann im schlimmsten Fall das Betriebsklima belasten und sich negativ auf den Praxisablauf auswirken. Deshalb gilt es, Unstimmigkeiten frühzeitig zu erkennen, offen anzusprechen, zuzuhören und gemeinsam Lösungen zu finden.

Konfliktbewältigung ist ein wichtiger Bestandteil eines erfolgreichen Praxismanagements. Durch klare Kommunikation, Empathie und eindeutige Rollenverteilung

können viele Probleme vermieden oder schnell gelöst werden. Denn ein harmonisches Arbeitsumfeld kommt nicht nur dem Team zugute, sondern sorgt auch dafür, dass sich die Patienten wohlfühlen.

Ihr Dr. med. dent. Thorsten Werner
Ausschuss ZFA der LZKS



Klare Worte, mehr Verständnis: achtsame Kommunikation in der Zahnarztpraxis

Kommunikation ist ein allgegenwärtiges Thema. Unzählige Bücher, Workshops, Anleitungen und Tipps widmen sich diesem Bereich. Warum also ein weiterer Artikel darüber? Weil Kommunikation grundlegend ist und zwischen Menschen viel bewirkt. Verbal oder auch nonverbal kann sie verbinden oder trennen, Trost spenden oder Konflikte hervorbringen.

Doch wie können wir in unserer heutigen schnellen und vielschichtigen Zeit unsere Kommunikation bewusster und achtsamer gestalten? Ein Buch, das hierzu wertvolle Impulse gibt, ist „achtsam sprechen – achtsam zuhören“ von Thich Nhat Hanh, einem buddhistischen Mönch. Er unterscheidet zwei Arten von Konversationen: bereichernde Gespräche, die uns die Möglichkeit geben, uns mit anderen zu verbinden, und giftige Gespräche, die zu Ärger, Wut und Kummer führen können. Die gute Nachricht: Wir haben die Wahl und können jederzeit selbst entscheiden, ob wir eine bereichernde oder eine giftige Kommunikation führen wollen.

Die Relevanz achtsamer Kommunikation in der Zahnarztpraxis

In einer Zahnarztpraxis kommunizieren wir ständig:

- » mit Patientinnen und Patienten,
- » mit Kolleginnen und Kollegen,
- » mit dem Chef oder der Chefin und
- » mit externen Anbietern (z. B. Dental-laboren).

Und wie schnell kommen wir in ein giftiges Gespräch. Da ist die Kollegin, die einen Fehler gemacht hat. „Du hast das schon wieder falsch gemacht! Ich bin es leid, mit dir zusammenzuarbeiten!“ Da ist der Patient, der seinen Termin versäumt hat. „Sie sind

schon wieder nicht zu Ihrem Termin gekommen. Suchen Sie sich eine andere Praxis!“

Wie viel besser ist doch: „Ich habe bemerkt, dass du einen Fehler gemacht hast. Komm, ich zeige dir nochmals, wie es geht, damit du diese Sache zukünftig richtig machst.“ „Lieber Patient/liebe Patientin, einen Termin zu versäumen, ist für die Praxis eine Ausfallzeit, ganz viele Patienten warten auf einen Termin. Deshalb bitten wir Sie, zukünftig rechtzeitig Bescheid zu geben beziehungsweise Ihre Termine einzuhalten.“ Und schon sind wir beim Thema „Achtsamkeit in der Kommunikation“.

Die Basis: ich selbst

Zuerst muss ich mit mir selbst achtsam verbunden sein. Nur wenn ich sowohl mich selbst als auch die Wurzeln meiner Empfindungen kenne und akzeptiere, kann ich auch Verständnis und Mitgefühl für andere aufbringen. Dann fällt es mit einer positiven Einstellung leichter, Gemeinsamkeiten zu finden.

Was kann ich dafür tun? Eine einfache Übung ist z. B.: täglich fünf Minuten ruhig sitzen, sich auf den eigenen Atem konzentrieren und beobachten, wie sich der Atem anfühlt und was dabei mit uns geschieht. Diese Technik hilft, im Hier und Jetzt zu sein und den Zustand sowie die Emotionen des eigenen Körpers bewusster wahrzunehmen.

Bedachtes Zuhören und Spiegeln

Wirkliches Zuhören bedeutet, dem Gegenüber Raum und die Möglichkeit zu geben, sich besser zu fühlen. Dabei sollte unser Gesprächspartner in seiner Art und Weise zu Ende sprechen dürfen. Gerade an der Rezeption kann das mitunter herausfordernd sein. Doch durch kurzes Zusammenfassen des Gesagten und Reflexion bzw.



vorsichtiges Spiegeln der Sprechweise, Mimik und Gestik entsteht schnell eine Verbindung und das Gefühl: „Ich bin auf deiner Seite.“ Erst nach diesem Schritt sollten wir nach Lösungen und Ratschlägen suchen. Diese Methode nennt sich „Pacing und Leading“.

Es gibt im Buddhismus Mantras oder auch Leitsätze, die uns helfen können, einen respektvollen Umgang zu pflegen.

1. Ich bin für dich da!

Wie wichtig ist dies gerade in unserer Tätigkeit. Zeigen wir es unseren Patienten und sagen wir es ihnen auch. Für jemanden da zu sein, bedeutet, sich mit ganzer Aufmerksamkeit und allen Sinnen zu verbinden, um dann im Miteinander Verständnis oder auch Veränderungen zu erleben.

2. Ich weiß, dass du da bist, und darüber bin ich glücklich.

In einem besonderen Moment meiner Kollegin oder meinem Kollegen meine Verbundenheit zu zeigen, ist ein Ausdruck höchster Wertschätzung. Aber auch der Patient wird im Stress der Behandlung dankbar für jede Form der Unterstützung sein, besonders wenn er spürt, dass neben ihm jemand sitzt, der sich um sein Wohl sorgt.

Wir können jederzeit selbst entscheiden, ob wir eine bereichernde oder eine giftige Kommunikation führen wollen.

3. Ich weiß, dass du leidest, und deshalb bin ich für dich da.

Für einen leidenden Patienten oder eine andere uns nahe stehende Person ist dies der Ausdruck tiefsten Mitgefühls und großer Verbundenheit. Gerade eine Schmerzpatientin oder ein ängstlicher Patient wird dankend annehmen, dass wir für sie oder ihn da sind und ihr oder sein Leid verstehen.



4. Du hast teilweise Recht.

Es ist wichtig, im Umgang mit Patienten oder Kollegen zu zeigen, dass es immer verschiedene Perspektiven gibt und wir bereit sind, diese zu erkennen. Indem wir auf den anderen zugehen, ohne unsere eigene Position aufzugeben, schaffen wir die Basis für eine wertschätzende Kommunikation.

5. Ich leide, bitte hilf mir!

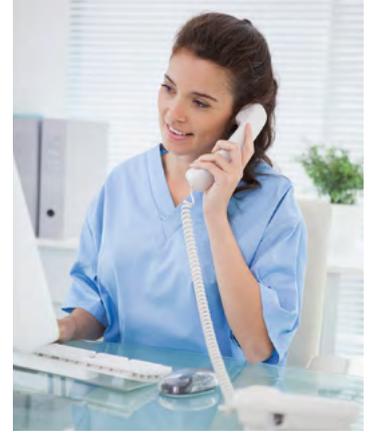
Dies ist vielleicht ein schwer auszusprechender Satz.

Gerade ist eine Kollegin, ein Patient oder auch der Chef oder die Chefin wütend und verletzend auf mich zugekommen. Unsere dadurch entstandenen Gefühle gegenüber dem anderen offenzulegen und deutlich zu machen, kann zur Reflexion und zur Zurücknahme der negativen Emotionen anregen. Wenn ich Leid kommuniziere, hilft es, Verständnis und vielleicht auch Mitgefühl zu wecken. In unserer Zeit, die von Stärke geprägt ist, kann dieses Eingeständnis Wunder bewirken.

6. Das ist ein glücklicher Moment.

Es muss kein besonderer Moment sein. Es reicht schon, dass wir über eine Situation im Augenblick bewusst glücklich sind. Und wenn wir dieses Glück mit anderen teilen, wird es ein strahlend heller Moment, zum Beispiel wenn wir uns gemeinsam mit dem Patienten oder der Patientin über das Erreichte freuen. Auch unser zum ersten Mal selbst angerührtes Abdruckmaterial oder

unsere erste erfolgreich durchgeführte Professionelle Zahnreinigung kann so ein mitteilenswerter Moment sein. Jeder Augenblick kann mir schöne und glückliche Seiten bieten.



Achtsames Sprechen

Wir sollten uns in der Wahl unserer Worte und der Art, wie wir sprechen, unserem Gegenüber anpassen. Wichtig dabei ist, dass wir ehrlich und authentisch kommunizieren. Ein Patient, dem wir nicht die Wahrheit sagen, wird kein Vertrauen in unser Tun entwickeln. Eine Kollegin, die sich hintergangen fühlt, verliert womöglich den Teamgeist. Wahrheit bedeutet Mut!

Eine Zahnarztpraxis ist ein Team. Wertschätzung gegenüber dem anderen ist dabei das oberste Gebot. Und warum nicht nach der Mittagspause für fünf Minuten eine kurze gemeinsame Achtsamkeitsübung durchführen? Wenn wir zusammen achtsam sind, entsteht eine harmonische Arbeitsatmosphäre, die sich positiv auf Kollegen und Patienten überträgt. Bereits kleine Veränderungen in unserer Kommunikation können große Wirkung zeigen – für mehr gegenseitiges Verständnis und ein respektvolles Miteinander.

Dipl.-Stom. Edgar Schenk
Ausschuss ZFA der LZKS

Kleine Preisfrage

In der Praxisteambeilage 2/24 wollten wir wissen:

Wie lange müssen die Dokumentationen in der Patientenakte nach Abschluss der Behandlung aufbewahrt werden?

- A solange der Patient lebt
- B 10 Jahre
- C bis zur Praxisaufgabe

Richtig war Antwort B.

Gewonnen haben je einen Bücher-gutschein: Mandy Voigt, Antje Feistel und Kerstin Trautmann.

Herzlichen Glückwunsch!

Hier unsere neue Preisfrage:
Was bedeutet „Pacing und Leading“ im Kontext achtsamer Kommunikation?

- A Ein Gespräch langsam zu beginnen und dann das Thema zu wechseln
- B Die Gesprächspartnerin oder den Gesprächspartner zu unterbrechen, um Klarheit zu schaffen
- C Die Sprechweise, Mimik und Gestik des Gegenübers zu spiegeln und erst danach Lösungen anzubieten
- D Das Gespräch gezielt zu dominieren, um zu einer schnellen Entscheidung zu kommen

Ab sofort nehmen Sie online an unserem Gewinnspiel teil und erfahren sofort, ob Ihre Antwort richtig ist. Die Teilnahme ist bis zum 1. September 2025 möglich. Folgen Sie dazu diesem Link oder QR-Code:



tinyurl.com/kleinepreisfrage

Viel Glück

Ihr Weg nach der ZFA-Ausbildung – Welche Weiterbildung passt zu Ihnen?

Sie sind ausgebildete Zahnmedizinische Fachangestellte (ZFA) und möchten sich weiterentwickeln? Die Landeszahnärztekammer Sachsen (LZKS) unterstützt Sie dabei und bietet neben Kursen für Praxismitarbeitende auch verschiedene Aufstiegsfortbildungen an.

Die Fortbildungsakademie der LZKS bietet eine Vielzahl von Kursen an, um wertvolle Berufserfahrung zu sammeln und Interessen gezielt zu erkunden. Das Angebot reicht vom Abrechnungswesen bis hin zum Resilienztraining. Falls Sie bereits eine konkrete Richtung im Kopf haben – sei es Verwaltung, Assistenz oder Prophylaxe – finden Sie hier einen Überblick.



Verwaltung

Sie organisieren gern, behalten den Überblick und interessieren sich für Abrechnung sowie kommunikative Prozesse? Dann ist die Aufstiegsfortbildung zur Zahnmedizinischen Verwaltungsassistenz (ZMV) ideal für Sie.

- » Voraussetzung: 1 Jahr Berufserfahrung
- » Dauer: ca. 1,5–2 Jahre berufsbegleitend
- » Umfang: 400 Unterrichtsstunden
- » Förderung durch die Sächsische Aufbaubank (SAB) ggf. möglich

Der jährliche ZMV-Tag mit seinen Vorträgen und Workshops ist eine Möglichkeit der regelmäßigen Weiterbildung.

Assistenz

Sie beschäftigen sich mit implantologischen Fragestellungen und möchten Ihr Fachwissen in diesem Bereich vertiefen?

Die Intensivfortbildung zur Implantologischen Assistenz bietet Ihnen praxisnahe Weiterbildung.

- » Dauer: 3 Tage, aufgeteilt auf 2 Tage Theorie und 1 Tag Praxis in einer von der LZKS festgelegten Hospitationspraxis

Prophylaxe

Damit Zahnschmerzen gar nicht erst entstehen, können Sie als Zahnmedizinische Prophylaxeassistentin (ZMP) einen entscheidenden Beitrag leisten und nicht nur zur Expertin oder zum Experten für gesunde Zähne werden, sondern auch dabei helfen, Zahnerkrankungen frühzeitig zu verhindern.

- » Voraussetzung: 2 Jahre Berufserfahrung
- » Dauer: ca. 1 Jahr berufsbegleitend
- » Umfang: 200 Unterrichtsstunden
- » Förderung durch die Sächsische Aufbaubank (SAB) ggf. möglich

Mit dem jährlich stattfindenden ZMP-Tag können Sie sich immer auf dem neuesten Wissensstand halten.

Ressort Fortbildung der LZKS

ZMP WERDEN – NOCH UNSICHER?

Dann nutzen Sie die 2-tägigen Einsteigerkurse „Prophylaxe“ und „Prophylaxe Intensiv“, um erste Einblicke in das Fachgebiet zu erhalten.

UNSERE FORTBILDUNGEN



zahnaerzte-in-sachsen.de » Bildung
» Fortbildung
Praxisteam

