

Ich sehe was, was du nicht siehst...

Katrin Rinke

Nicht nur zur Zeit des Jahreswechsels ist es soweit: Viele gute Vorsätze werden gefasst! Ganz oben auf der Liste steht die Ankündigung, nun endlich und wahrhaftig das Rauchen aufzugeben, gefolgt von dem Vorsatz, in Zukunft ganz bestimmt mehr Sport zu treiben. Neben all diesen Gedanken an Gesundheit und körperliche Fitness – ist jetzt nicht auch eine gute Gelegenheit, um mal wieder einen Blick auf die Fitness der Praxisräume zu werfen? Repräsentiert der Arbeitsplatz wirklich das hohe Qualitätsniveau der Behandlung? Auch für Fachfremde, also für Patienten? Die meisten Patienten haben nicht den fachlichen Hintergrund, um eine Behandlung entsprechend beurteilen zu können. Darum beurteilen sie das Team und die Praxis nach subjektiven, fachfremden Kriterien, bei denen persönliches Auftreten, Ordnung und Sauberkeit eine wichtige Rolle spielen: So steht nun jedes Teammitglied vor der Aufgabe, einerseits seinen persönlichen Stil in die Praxis einzubringen, andererseits aber auch den individuellen Erwartungen der Patienten an Person und Praxis zu entsprechen. Hier kann es helfen, wenn man sich mal die Zeit nimmt, das eigene Auftreten und die Praxis genauer zu beobachten.

Abb. 1
 Ein selbstkritischer Blick auf die eigenen Praxisräume hilft die eigenen Qualitätsansprüche zu erfüllen.



100% sind ein Ganzes, aber wie viel ist wichtig?

Ca. 55% des Eindrucks entsteht durch den Körpereindruck: Wie tritt eine Person auf? Hat sie die Körpersprache eines Siegers, das Lächeln eines Gewinners oder eher eine schlappe Ausstrahlung und schleicht gesenkten Blickes daher?

Die Augen und die Stimme liefern weitere 38% zum Gesamtbild: Lautstärke, Modulation und Sprechtempo senden deutliche Signale, ebenso wie die Lidschlagfrequenz, Pupillenbewegungen und die Größe der Pupille zeigen, wie interessiert und konzentriert ein Mensch ist. Große Pupillen wirken sympathisch, ist ein Mensch verspannt und verschlossen, werden sie automatisch kleiner. Das zeigt dem Gesprächspartner auch, dass nun eher die linke Gehirnhälfte arbeitet, die für das logische Denken zuständig ist.

Und nun die letzte Zahl, die noch fehlt: Gerade mal 7% des ersten Eindruckes werden durch das gebildet, was gesagt wird, also durch die Sachinformation. Diese Zahlen zeigen deutlich, wie wichtig die Ausstrahlung in der Anfangsphase eines Kontaktes ist. Dies trifft umso mehr zu, da ein Patient bei der Behandlung gleich mehrere fremde Menschen so nahe an sich heranlassen muss, wie er sonst nur mit der Familie und engen Freunden in Kontakt kommt. Für ihn ist es einfach stressfreier, wenn er sein Gegenüber in dieser Situation von seiner Persönlichkeit und auch vom Aussehen her als angenehm empfindet. Vorsicht: Hier steht nicht „unglaublich gern mag“ oder „unheimlich sympathisch und wahnsinnig attraktiv findet“, sondern „als angenehm empfindet“. Das ist ein gewaltiger Unterschied! Wenn man sich seiner Körpersprache, seiner Ausstrahlung, sei-



Abb. 2 Der Patient sieht vom Behandler meist nur die Augen.

(© Karl-Heinz Laube / PIXELIO)

ner Stimme und seines Aussehens bewusst ist, kann man den an sich passiven Prozess des „Wahrgenommen-Werdens“ also in hohem Maße positiv beeinflussen.

Hereinspaziert!

Man betritt ein Behandlungszimmer. Und schon richtet der Patient die Blicke ausschließlich auf den Eintretenden – ein Maß an Aufmerksamkeit, das auch eine gewisse Verantwortung mit sich bringt. Denn die Art, wie man diesen Raum betritt, wie man Blick- und Körperkontakt mit dem Patienten aufnimmt, sich seinen Platz im Raum sucht und ihn behauptet, löst zusammen mit der Mimik und der Gestik bestimmte Reaktionen beim Patienten aus. Zögerliches „Um-die-Türkantegucken“ wirkt sicher nicht kom-

petent und selbstbewusst. Allzu forsches Aufreißen der Tür verschreckt. Und wenn man dabei noch berücksichtigt, wie die Wirkung ist, wenn ein großgewachsener Mensch sehr vorsichtig in den Raum späht oder eine eher kleine Person die Tür mit Dampf aufdrückt, wird schnell klar, dass es gar nicht so einfach und selbstverständlich ist, einen Raum selbstverständlich und sympathisch zu betreten.

Die Hände – Das Handeln

Mit den Händen arbeitet der Mensch, er gestaltet, berührt – und spricht bewusst und unbewusst durch seine Gestik. Hände können Nähe schaffen, aber auch Distanz. Sie können unterstreichen, einladen oder ablehnen, aber immer geben sie dem Gesprächspartner deutliche Signale. Mit den Händen gibt man nicht nur viel über sich selbst preis, sondern erfährt auch vieles, was der Patient nicht ausspricht. Hände geben ein beredtes Zeugnis vom inneren Spannungszustand: In den Hosentaschen versteckte Hände, ineinander verknotete Finger, weiße Knöchel, das Festklammern an Armlehnen, Zupfen an Taschentüchern und so weiter. Dahingegen signalisieren offene Handflächen und warme, trockene Hände Sicherheit, die vom Patienten oft mit Kompetenz gleichgesetzt wird. Gerade im Gespräch mit Patienten, die nicht ganz frei von Ängsten sind, kann man durch kontrollierte Gestik und genaue Beobachtungen des Gesprächspartners einen Beitrag zum Stressabbau leisten.

Ich schau Dir in die Augen, Kleines!

Sitzt ein Patient erst einmal auf dem Behandlungsstuhl, so ist die Kommunikation stark eingeschränkt oder sogar nur einseitig möglich. Der Part des Patienten beschränkt sich auf zustimmendes Brummen oder ablehnendes Augenrollen. Wenn er nun also nicht die ganze Zeit mit geschlossenen Augen da liegen möchte, sind BehandlerIn, Assistenz und die unmittelbare Umgebung das Einzige, was er anschauen kann. Die Augen sind wiederum das Einzige, was der Patient von den Gesichtern des Behandlungsteams jetzt noch sehen kann, der Rest verbirgt sich hinter dem Mundschutz. Doch obwohl der Patient wenig sieht, nimmt er sehr viel wahr. Je eingeschränkter die Sinne und die Wahrnehmungsmöglichkeiten sind, desto schärfer ist die Beobachtungsgabe. Und desto unnachgiebiger sind die daraus gezogenen Schlussfolgerungen – unter Stress reagieren Menschen sensibler auf alle Reize, die auf sie einwirken. Was kann ein Patient bei diesen Augen-Blicken also so sehen? Idealerweise von Zeit zu Zeit ein beruhigendes Lächeln, denn wenn es von Herzen kommt, lächeln die Augen mit. Natürlich gibt es auch Dinge, die den Patienten irritieren: Klumpige Wimperntusche (die sogenannten Fliegenbeine), unsauber gezupfte Augenbrauen, Make-up oder Puder, das sich absetzt, verrutschter Lidstrich, nicht sorgfältig ausgeblendete Übergänge von Make-up und Rouge, Make-up-Ränder am Kragen des Oberteils. Und Sprühnebeflecken

auf der Brille. Die sind nicht zu vermeiden, aber zumindest zu Beginn der Behandlung sollte eine Brille blitzblank geputzt sein. Kleinigkeiten? Nein! Pingeliger Patient? Nein! Kann man nicht überall drauf achten? Doch! All diese Dinge werden in einer normalen „Gesprächssituation“ bei weitem nicht so deutlich wahrgenommen und werden auch von anderen Eindrücken verdrängt. Aber in dieser besonderen Situation kann ein Mensch gar nicht anders, als diese Dinge zu erfassen – und zu bewerten.

Falls der Patient den Blick mal schweifen lässt, gibt es auch hier Dinge, die er überdeutlich wahrnimmt und als störend empfinden kann.

Ich sehe was, was du nicht siehst

Trays sollten auch von unten abgewischt werden – und zwar nicht im Stehen, sondern richtig mit Bücken und von unten gucken. Nur dann wird die ganze Fläche gewischt und nur dann fallen auch die Dinge auf, die einen Patienten befremden und ihn über Hygiene nachdenken lassen. Oft kleben unter dem Tray Produktaufkleber des Herstellers, Inventarnummern oder ähnliches. Sie werden im Laufe der Zeit unansehnlich, verfärben und lösen sich in Teilen ab. Das geht gar nicht und fällt eindeutig nicht in die Kategorie „sieht man nicht, kann so bleiben“.

Auch der Monitor ist während der Behandlung im Blickfeld des Patienten. Darum sollte darüber nachgedacht werden, welche

Abb. 3
Hände sagen sehr viel aus über den inneren Zustand eines Menschen.



(© Jorma Bork / PIXELIO)

Informationen er darauf liest und sieht. Idealerweise nicht seine Akte, seine Röntgenbilder, seinen Heil- und Kostenplan oder ähnliches. Da diese Informationen während der Behandlung nicht benötigt werden, gibt es keinen Grund, sie auf dem Bildschirm sichtbar zu lassen. Ein schöner Bildschirmschoner lenkt ab, muntert auf und schafft eine positive Stimmung. Die normalen, zur Software gehörenden Bildschirmschoner sind nett, aber nichts, was man sich gern länger anschaut. Bei Online-Bildagenturen wie z.B. Getty Images gibt es großartige Naturbilder. Natürlich darf man keine Fotos aus dem Internet herunterladen und einfach nutzen, das Urheberrecht ist in jedem Fall zu wahren. Bildagenturen unterscheiden zwischen lizenzpflichtigen und lizenzfreien Bildern. Letztere sind für diesen Zweck interessant, man bekommt sie für eine einmalige Zahlung von ca. 10 Euro/Stück und darf sie dann als Bildschirmschoner verwenden. Immer ist jedoch an deutlich sichtbarer Stelle ein Hinweis auf den Fotografen bzw. die Bildagentur zu geben – wird dies unterlassen, kann es sehr schnell

ärgerlich und sehr teuer werden. Selbstverständlich ist der Monitor auch in den Ecken staub- und fleckenfrei geputzt. Das Behandlungsteam weiß, dass die Flecken, die auf Monitoren, Lampen und Brillen zu sehen sind, vom Sprühnebel der aktuellen Behandlung herrühren – der Patient sieht nur Flecken, man sollte ihm keine Chance geben, darüber nachzudenken ob sie von der Wasserkühlung seiner eigenen Behandlung oder dem Speichel des Vorpatienten stammen. Lässt der Patient den Blick nun schweifen, schaut er auch mal an die Decke. Was entdeckt er dort? Spinnweben in den Ecken? Das kennt man von zu Hause, plötzlich hängen sie da – am Vortag war noch nichts zu sehen. Auch Risse sind unschön. Sind die Fenster im Sichtbereich des Patienten, ist auch hier wieder eine potentielle Schwachstelle, die den Patienten Rückschlüsse ziehen lässt: Sind die Fenster mit „runden Ecken“ geputzt, wird das kaum auffallen wenn der Blick nur so darüber schweift. Aber wenn ein Patient mehrere Minuten Zeit hat, so ein Fenster anzugucken, wird er diese Ecken und auch die

Schlieren und die Regenspuren sehen. Bestimmt! Darum hat es sich bewährt, dass das Team mal die Perspektive wechselt. 5 Minuten auf dem Behandlungsstuhl, in liegender Position, ändern den Blickwinkel für so manches, was in der täglichen Routine gar nicht auffällt oder ein bisschen untergeht.

Fazit

Das alles sind auf den ersten Blick Kleinigkeiten, die aber in der Summe und in ihrer Wirkung ungleich stärker sind. Menschen neigen dazu, sich Dinge schlim-

mer auszumalen als sie in Wirklichkeit sind. Für Menschen, die dabei noch unter Stress stehen, gilt dies umso mehr. Und die Rückschlüsse, die ein Patient aus derartigen Überlegungen auf die allgemeine Praxishygiene zieht, dürfen keinesfalls vernachlässigt werden. Darum sollte im Laufe des Gesprächs auch das Thema Hygiene angesprochen werden: Patienten sollten regelmäßig über die zu ihrem Wohle getroffenen Hygienemaßnahmen informiert werden. Sie sollten wissen, dass in der Praxis auch in diesem für sie häufig unsichtbaren Bereich alles getan wird, um ihre Gesundheit zu schützen.

Nehmen Sie sich nach dem Lesen dieses Artikels doch mal zehn Minuten Zeit, wechseln Sie die Perspektive und schauen Sie, was ein Patient in Ihrer Praxis sieht – so können Sie mit wenig Aufwand sehr viel dazu beitragen, dass Ihre Patienten sich noch wohler bei Ihnen fühlen. **QJ**



Autorin

Katrin Rinke, geschäftsführende Gesellschafterin der EC EviDent Consulting GmbH, arbeitet seit mehr als 10 Jahren als Trainerin und Consultant für Industrieunternehmen, Wirtschaftsinstitute, Banken, Dentallabors, ZahnärztInnen, ÄrztInnen und ihre Teams. Mit ihren „Dentertainment“-Vorträgen und -Workshops zu den Themen Marketing, Kommunikation, Service, Praxismanagement und Teambildung spricht sie Füh-

rungskräfte und MitarbeiterInnen gleichermaßen an. Ihre Publikationen erscheinen in deutschen und europäischen Fachzeitschriften, auch als Buchautorin hat sie sich einen Namen gemacht. Neben ihrer beruflichen Tätigkeit ist sie 1. Vorsitzende des Vereins „Wieder Lachen e.V.“. Dieser Verein unterstützt die Opfer häuslicher Gewalt. Mit der bundesweiten Aktion „Lächeln schenken!“ hilft „Wieder Lachen e.V.“ in Zusammenarbeit mit der Dentalindustrie, ZahnärztInnen und ZahntechnikerInnen betroffenen

Menschen durch die kostenlose Wiederherstellung ihres Lachens ein Stück Lebensqualität zurückzugewinnen.

Korrespondenzadresse

Katrin Rinke
EC EviDent Consulting GmbH
Dettinger Straße 10a
63791 Karlstein am Main
Tel.: 0 61 88-99 16 95
Fax: 0 61 88-99 16 91
E-Mail:
katrin.rinke@ecevident.com