

## Urlaubszeit und Kommunikation - passend zum Üben?



**Auf die Urlaubszeit freut sich jeder. Selbstverständlich gibt es da unterschiedliche Auffassungen und Vorstellungen. Aber genau das macht es ja so interessant. Für Sie in der Praxis und besonders in der Ausbildung kann die Urlaubszeit optimal zum Üben genutzt werden.**

Als Zahnmedizinische Fachangestellte ist unsere Bereitschaft zur Kommunikation immer mehr gefragt. Ich habe schon oft erlebt, dass ich zwar eine perfekte Kollegin in der zahnärztlichen Assistenz hatte, jedoch der Umgang mit Menschen und die Unterhaltung im Sprechzimmer zu mehr oder weniger großen Problemen führte. Viele wollten keine Unterhaltung führen, weil sie es nicht gelernt hatten und damit Ängste aufgebaut oder Unsicherheiten entwickelt haben. Natürlich gibt es kein Fach"Kommunikation" in der Ausbildung, Sie werden zwar einige Grundlagen lernen, aber die Sicherheit kommt erst mit dem Üben. Durch Ihre Unterhaltungen mit den Patienten lernen Sie selbstbewusster umzugehen und das Thema "Urlaub" ist einfach perfekt für den Einstieg. Somit gibt es keine Ausrede nach dem Motto „Worüber soll ich denn mit denen reden – mir fällt nichts ein...!". Der Großteil Ihrer Patienten wird auf das Thema "Urlaub" offen und freundlich reagieren, aber es wird natürlich auch Patienten geben, die auf dieses Thema nicht anspringen – auch das gibt es. Daran können Sie aber wachsen.

Was heißt eigentlich "Kommunikation"? Kommunikation ist der Austausch von Nachrichten bzw. Mitteilungen oder auch eine Unterhaltung von Menschen. Nicht zu verwechseln mit dem Small Talk, der eine eher oberflächliche und seichte Unterhaltung darstellt. Sie werden feststellen, dass immer mehr Praxisinhaber auf eine gute und ausgewogene Kommunikation ihres Team's setzen und der Small Talk zwar erwünscht, aber nicht ausweitend betrieben werden soll. Die Patienten sollen in den Mitarbeiterinnen einer Zahnarztpraxis gute Gesprächspartnerinnen finden, die sie optimal betreuen, die Wartezeit verbessern und die Ängste nehmen.

Kommunikation liegt nicht jeden und will auch gelernt sein – hier kann auch die Übung viel bewirken.

Was bietet sich da am besten zum Üben – die Urlaubszeit! Hier können Sie viel lernen, fast nichts falsch machen und nebenbei noch einiges über das "Urlaubsverhalten" Ihrer Patienten erfahren.

Die Urlaubszeit ist für viele Menschen eine wichtige Zeit. Viele haben da unterschiedliche Ansprüche und Sie werden sehen, dass es vom Aktivurlaub, Gartenurlaub über Wellness bis hin zum Partyurlaub alles geben wird. Manches können Sie als Anregung nutzen und die Erfahrungen oder Erlebnisse für die eigene Urlaubsplanung aufgreifen. Aber das ist erstmal nebensächlich, Sie sollen die Urlaubszeit als Kommunikationsübung nutzen.

Das Schöne daran ist, dass viele Menschen mit diesem Thema sehr entspannt umgehen – da greift natürlich die Vorfreude und später wirkt die Urlaubsentspannung noch nach. Interessant ist, dass nicht alle Menschen üblicherweise im Sommer in den Urlaub fahren, durch die vielen Angebote der Reiseagenturen ist eigentlich fast das ganze Jahr und überall auf der Welt die Möglichkeit für Urlaub da.

Üblicherweise fahren jedoch viele Menschen in der Sommerzeit und natürlich ist für viele Familien die Sommerferienzeit wichtig und Haupturlaubszeit. Hier können Sie einen guten Einstieg gewinnen und das ist altersunabhängig:

1. Nehmen Sie Ihre Patienten etwas eher in Ihr Sprechzimmer und beginnen Sie Ihr Gespräch über die Urlaubsplanung, Erwartungen und Vorfreuden.

2. Sie können bei jeden Patienten nachfragen, Ideen und Vorstellungen von Ihren Patienten erfahren – das Alter spielt keine Rolle.
3. Fragen Sie nach, ob das der erste Besuch im Urlaubsziel ist oder die Patienten öfter hinfahren und wie sie auf diese Ziele gekommen sind.
4. Kinder haben oft ganz eigene Vorstellungen von ihrer Urlaubs- bzw. Ferienzeit, fragen Sie nach deren Erwartungen.

Das sind gute Übungsmöglichkeiten, um einen gewissen "Draht" zu Ihren Patienten zu bekommen. Achten Sie aber darauf, dass die Patienten sich nicht ausgefragt fühlen – das ist ganz wichtig. Kommunikation lebt von einem ausgewogenen Zusammenspiel. Der Urlaub ist ein sehr unverfängliches Thema und die meisten Menschen reagieren sehr positiv darauf.

**Wichtig ist jedoch:**

Auch wenn Sie eine Party Maus sind und das Feiern für Sie der optimale Urlaub ist, auf die meisten Patienten wirkt das sehr unseriös – ich versteh das, wenn Sie das spießig finden. Versuchen Sie aber nicht, Ihre Erlebnisse unter die Patienten zu bringen. Das wird Ihnen Probleme bereiten, weil hier die Akzeptanz und das Verständnis fehlt – sowohl im Team, beim Chef/ Chefin und bei den Patienten. Party´s sind schön und wichtig – gehören aber nur begrenzt in die Ohren der Patienten.

Sie können das Thema Urlaub auch später wieder aufgreifen und nutzen – notieren Sie sich mit Bleistift (oder auf einem Merkzettel) die Urlaubsziele und Vorstellungen Ihrer Patienten und fragen Sie diese später wieder ab. Das hat den Vorteil, dass Sie einen neuen guten Kommunikationseinstieg finden und die Patienten freuen sich über die persönliche Aufmerksamkeit.

Ein gutes und sinnvolles Gespräch lenkt auch ab, die Ängste sind weniger vertreten und die Patienten sehen der Behandlung entspannter entgegen. Sie als zukünftige ZFA können die Verbindung zu Ihren Patienten nutzen und individueller auf sie eingehen. Schlagen Sie einen Bogen zur Behandlung und reden Sie in der "Sprache" der Patienten. Menschen, die die Ruhe und Erholung suchen, sind mit Sicherheit auf Wellnessangebote und Wohlfühltherapien gut zu sprechen (z.B. prof. Zahnreinigungen, antimikrobielle Konditionierungen oder Bleaching) wohingegen Patienten mit Aktivurlaub eine sichere und haltbare Versorgung vorziehen werden.

Sie sehen, welches Potential Sie hier erlangen können. Fangen Sie jetzt mit dem Üben an und verbessern Sie Ihre Kommunikation. Ich wünsche ihnen eine wunderschöne Urlaubszeit und mögen sich Ihre Vorstellungen, Erwartungen und Wünsche erfüllen, damit Sie Kraft und Motivation für´s nächste Ausbildungsjahr haben.