

Die Kunst der Kommunikation in der KFO – klug und kompetent



Betül Hanisch

Kursinhalt

Dieser Kurs setzt sich aus den folgenden 3 Modulen zusammen:

- Körpersprache in der KFO
- Kommunikation in der KFO
- Umgang mit besonderen Patienten

Modul 1: Körpersprache in der KFO

Unzählige wissenschaftliche Studien belegen, dass die nonverbale Kommunikation über 93% der Wahrnehmung ausmacht! Sie reflektieren, wie wichtig der erste Eindruck ist, denn er bekommt keine zweite Chance! Diese Erkenntnis setzen Sie bewusst in Ihrer Praxis ein, um den Patienten für sich zu gewinnen. Durch die Sensibilisierung auf Ihre eigene Körpersprache werden Sie automatisch auch auf die Ihres Gegenübers aufmerksamer.

Auch die Wirkung der Stimme am Telefon hinterlässt einen Eindruck – sie ersetzt alle übrigen Signale, die am Telefon nicht sichtbar sind. So sind die Hörer am Telefon stärker sensibilisiert, was die Stimmung des Gegenübers angeht. Nur durch den Kanal Gehör wird eine Person wahrgenommen. Ob der Gesprächspartner motiviert ist, sich mit seiner Tätigkeit identifiziert und schlussendlich, ob er mit Freude gerade am Telefon spricht, ist hörbar.

Modul 2: Kommunikation in der KFO

Die Kommunikation in der kieferorthopädischen Praxis ist mehr als unverbindliche Konversation. Jeder Kontakt zum Patienten, Vorgesetzten und Kollegen beginnt mit einem einfachen Small Talk und entwickelt sich dann zu einem angenehmen Dialog, wenn Sie die Kniffe der Kommunikation beherrschen und wissen, wo die Fettnäpfe lauern. Auch werden in einer angenehmen Kommunikation zwischen Ihnen und dem Patienten gleichzeitig Netzwerke geknüpft, denn der Patient empfiehlt Sie schließlich weiter, wenn er begeistert von Ihrer Praxis ist. So ist die Kommunikation in der Praxis für den Aufbau und die Pflege von Beziehungen von unschätzbarem Wert.

Der Small Talk selbst als Aufwärmphase eines Gesprächs schafft Vertrauen und eine gemeinsame Basis, besser über sachliche Belange zu sprechen. Damit wird der Small Talk zum Erfolgsfaktor!

Modul 3: Umgang mit besonderen Patienten

- Der Umgang mit älteren Patienten – Ältere Menschen sind häufig langsamer in ihren Bewegungen oder hören vielleicht schlechter, so dass wir häufig das Gesagte wiederholen oder lauter sprechen müssen. Andere haben Verständnisprobleme mit den modernen Begrifflichkeiten unserer Zeit und wieder andere sehen schlechter im Alter. Manche Menschen brauchen einfach mehr Zuneigung, weil sie sonst niemanden mehr haben. Und entsprechend erzählen sie gerne mal was aus ihrem Leben und das zehrt gerne auch mal an der zeitlichen Kapazität der Praxis...
- Der Umgang mit unseren kleinen Patienten – Kleine Kinder sind Energiebündel, die manchmal kaum zu halten sind. Gerne springen sie neugierig hinter den Empfangsbereich oder fassen Gegenstände an, die nicht zum Spielen gedacht sind. Schwieriger wird diese Patientengruppe zu betreuen sein, wenn das Elternteil oder die Eltern nicht die Funktion übernehmen (möchte/n), hier die Grenzen zu setzen. Jetzt sind Sie gefragt...
- Der Umgang mit Patienten, die eine körperliche und/oder geistige Einschränkung haben – viele Mitarbeitende verunsichert allein das Erscheinen eines Patienten in der Praxis, der im Rollstuhl sitzt. Wie wir uns angemessen verhalten, wenn wir Patienten empfangen, die in irgendeiner Form körperlich oder geistig eingeschränkt sind.

Der Kurs richtet sich an Zahnmedizinische Fachangestellte (ZFA), Zahnmedizinische Verwaltungsassistenten/-innen (ZMV), Zahnärzte/-innen und Kieferorthopäden/-innen.

Kurs 22/19 14.10.2022, München | Leonardo Munich Arabellapark, Effnerstraße 99, 81925 München

Kurszeiten: 09.00 bis ca. 16.00 Uhr

Kursgebühr: 305,- € zzgl. MwSt.