

**Herausgeber** H. W. HAASE  
**Verlagsleitung** JOHANNES W. WOLTERS  
**Chefredaktion** Dr. SUSANNE FATH/  
 ILONA KRONFELD

**Redaktioneller Beirat** Dr. WOLFGANG BENGEL, Bensheim • MARGRIT BOLSMANN, Schwerin, • BRIGITTE GIERL, ZH, Bad Reichenhall • SUSANNE GRAACK, ZMF, Hamburg • Prof. Dr. ALMUTH KÜNKEL, Opladen • Dr. SIEGWART PETERS, Leichlingen • MECHTILD POSWASCHOLZEN, ZMF, Mönchengladbach • SYLVIA SCHALL, München • Dr. MILAN SCHLIATSKHY, Zürich • Dr. ELKE VIETOR, Langen • Dr. CHLAUS WALTER, Meilen • RA ARNO ZURSTRASSEN, Köln

**Red. Koordination** GERDA STEINMEYER  
**Vertrieb** ANGELA KÖTHE  
**Anzeigen** MARLIES KAUFFELDT  
**Herstellung** GERDA STEINMEYER

# Quintessenz Team-Journal

32. Jahrgang, Heft 4 Die Zeitschrift für die zahnärztliche Praxis  
 April 2002

Die Zeitschrift erscheint in der Quintessenz Verlags-GmbH, Ifenpfad 2-4, 12107 Berlin. Geschäftsführer: Horst-Wolfgang Haase, 93 HRB 15 582, Telefon (0 30) 761 80-5, Telefax (030) 761 80-680, Telex 188815 quint d. Zweigniederlassung: 83700 Rottach-Egern. Bei redaktionellen Einsendungen ohne besonderen diesbezüglichen Vermerk behält sich der Verlag das ausschließliche Recht der Vervielfältigung in jeglicher Form sowie das der Übersetzung in fremde Sprachen ohne Beschränkung vor. Die in der Zeitschrift veröffentlichten Beiträge sind urheberrechtlich geschützt. Kein Teil dieser Zeitschrift darf ohne schriftliche Genehmigung des Verlages in irgendeiner Form - durch Fotokopien, Mikrofilm oder andere Verfahren - reproduziert oder in eine von Maschinen, insbesondere von Datenverarbeitungsanlagen, verwendbare Sprache übertragen werden. Fotokopien für den persönlichen und sonstigen eigenen Gebrauch dürfen nur von einzelnen Beiträgen oder Teilen daraus als Einzelkopien hergestellt werden. Jede im Bereich eines gewerblichen Unternehmens hergestellte und benutzte Kopie dient gewerblichen Zwecken gemäß § 54 (2) UrhG. und verpflichtet zur Gebührenzahlung an die VG WORT, Abteilung Wissenschaft, Goethestraße 49, 80336 München. Der Verlag haftet nicht für die Richtigkeit mitgeteilter Angaben. Als Originalarbeiten werden grundsätzlich nur Erstveröffentlichungen angenommen. Nach Annahme für eine Veröffentlichung dürfen diese Arbeiten nicht in gleichem oder ähnlichem Wortlaut an anderer Stelle angeboten werden. Die Redaktion behält sich vor, den Zeitpunkt der Veröffentlichung zu bestimmen. Bei Ausfall der Lieferung durch höhere Gewalt, Streik od. dgl. ergeben sich hieraus keine Ansprüche auf Lieferung oder Rückzahlung des Bezugsgeldes durch den Verlag. Lieferung erfolgt auf Gefahr des Empfängers. Das „Quintessenz Team-Journal“ erscheint am 5. jeden Monats mit einer Doppelnummer 7/8 im Juli. Bezugspreis: Jahresabonnement inkl. MwSt. einschl. Versandkosten € 72,00, im Ausland € 76,00 einschl. Versandkosten. Kündigung des Jahresabonnements am 30. September zum Jahresende. Zahlungen an die Quintessenz Verlags-GmbH, Postgiroamt Berlin, Konto-Nr. 2408 54-104, Arnheim 16237 49, Basel 40-132 54, Brüssel 000-00 487 21-27, Kopenhagen 60 149 09, Oslo 0806-1952803, Stockholm 547690-08, Wien 7757 057. Bankkonten: Deutsche Apotheker- und Ärztebank, Konto-Nr. 3694 046, BLZ 100 906 03. Anzeigenpreisliste Nr. 24, gültig ab 1.1.2002. - Gerichtsstand und Erfüllungsort Berlin. ISSN 1435-9421 Druck: Druckerei Schlüter, 39218 Schönebeck (Elbe)

**Titelseite: Mundhygiene-Problembereiche. Siehe den Beitrag von Stephan Ost auf Seite 193 ff.**

<b>Verstehen Sie mich? oder: Keiner versteht mich!</b> <i>Ilona Kronfeld</i>	187
<b>Das Benefit-Handzahnbürsten-Konzept</b> <i>Stephan Ost</i>	193
<b>Körperliche und stimmliche Signale Überlegungen zur Autopräsentation in der Praxis</b> <i>Raphael-Maria Burger</i>	199
<b>Versteht man mich? Die Tücken der Kommunikation</b> <i>Hans-Uwe Köhler</i>	207
<b>Fünf Regeln für gutes Telefonieren</b> <i>Almuth Künkel</i>	211
<b>Wer schreibt, der bleibt - wem geschrieben wird, der auch!</b> <b>Schriftstücke für Patienten</b> <i>Katrin Rinke</i>	219
<b>Konflikte: Wie gehen wir damit um?</b> <i>Jennifer Schnell</i>	225
<b>Erfolgreiche Präsenz und Kompetenz in der Zahnarztpraxis durch visuelle Kommunikation</b> <i>Theresia Wölker</i>	229
<b>Reden ist Silber, Schweigen ist Gold - Die ärztliche Schweigepflicht in der täglichen Praxis</b> <i>Arno Zurstrassen</i>	233
<b>Autorenrichtlinien Info aktuell Kongressvorschau 31. ZHK Veranstaltungskalender</b>	236 237 243 247

