

# „ALT WERDEN IST NICHTS FÜR FEIGLINGS“



Ein Beitrag von Marlene Hartinger

**INTERVIEW** /// Die aufsuchende Betreuung fordert von Behandlern komplexe Kommunikationsfähigkeiten. Welche Basistechnik für eine zielorientierte Gesprächsführung immer gelten kann und welche Rolle Professionalität und Empathie im Umgang mit Senioren spielen, erläutert Prof. Dr. Christine Schiessl, Fachärztin für Anästhesiologie und Psychotherapeutin in eigener Praxis in München.



© Peter Müller

Frau Prof. Schiessl, als Psychotherapeutin reflektieren Sie in besonderer Weise das Thema Patientenkommunikation. Was sollten zahnärztliche Behandler in der Kommunikation mit Senioren beachten?

Es gilt, ein Bewusstsein für die komplexe Lebenswirklichkeit von alten Menschen zu schaffen und Einfühlungsvermögen zu entwickeln – Stichwort Multimorbidität. Neben körperlichen Einschränkungen spielen auch psychosoziale Dimensionen bei dieser Patientengruppe eine große Rolle. So sind alte Menschen permanent mit Verlusterlebnissen konfrontiert. Damit ist nicht nur der Verlust von geliebten Menschen gemeint, sondern auch die Angst vor Verlust der Funktionalität, der Rolle und des Status in der Gesellschaft. Es gibt den Spruch „Alt werden ist nichts für Feiglinge“ – da ist viel Wahres dran. Senioren verlieren über kurz oder lang ihre Autonomie. Das ist eine belastende Erfahrung, die vielleicht gerade dann zutage tritt, wenn eine zahnärztliche Versorgung stattfindet. Hier braucht es Behandler, die den ganzen Menschen sehen und Verständnis für die Alterungsprozesse aufbringen. Vielfach liegen

auch kognitive Einschränkungen vor. Daher sollten sich Behandler fragen: Kann ein älterer Patient die Tragweite eines Therapievorschlages in seiner Gesamtheit erfassen, ist er überhaupt einwilligungsfähig? All diese Aspekte spielen in das kommunikative Vorgehen rein.

**Welche Kommunikationsansätze empfehlen Sie Behandlern?**

Grundsätzlich gilt: langsam sprechen, kurze Sätze, keine Fachbegriffe. Die Kommunikation sollte klar und überdacht sein, auf das Wesentliche bezogen. Was als Basistechnik für eine zielführende, gute Gesprächsführung immer gelten kann, ist eine offene Fragestellung und ein aktives Zuhören. Hier empfehle ich die sog. „Teach-Back“-Methode, ein kostenloses Online-Fortbildungsangebot der BZÄK. Ein ähnliches Prinzip verfolgt das „Ask – Tell – Ask“-Modell: Mit dem ersten Ask werden ohne Vorurteile offene Fragen gestellt und die Wünsche sowie

**VALIDATION NACH NAOMI FEIL** Auch diese Kommunikationsmethode empfiehlt Prof. Dr. Schiessl. Sie dient dem wertschätzenden, respektvollen Umgang mit desorientierten, dementen Personen.

Quelle: [www.demenz-hilfe.at](http://www.demenz-hilfe.at)

Ängste des Patienten genau angehört. Im Anschluss wird die Situation eingeschätzt, Informationen vermittelt (*Tell*) und das Vorgehen priorisiert. Mit dem zweiten Ask fragt man zurück, ob alles verstanden wurde. So lassen sich deutlich effizientere Gespräche führen, die Zeit in der Interaktion mit dem Patienten sparen, aber ohne Qualitätsverlust.

**Was raten Sie im Umgang mit Menschen mit Demenz?**

Behandler machen häufig den Fehler, demente Patienten korrigieren zu wollen, und gehen ungenügend auf ihre Gefühle ein. Ein Beispiel: Erscheint ein kleines Mädchen zur Behandlung mit Krönchen auf dem Kopf, begrüßen sie aufmerksame Behandler als Prinzessin und bitten sie, auf dem Thron Platz zu nehmen. Wenn dagegen ein dementer Mann im Pflegeheim gerade kleine Kügelchen aus einer Serviette formt, diese hin- und herschiebt und meint, sein Geld zu zählen, verwirren unbedarfte Behandler diesen schnell mit der Berichtigung, dass es sich nur um eine Serviette handelt. Als aufsuchender Zahnarzt sollte man hier empathisch auf die Situation eingehen und die Gefühlswelt des Gegenübers respektieren. Indem man sagt: „Prima, das machen Sie sehr gewissenhaft“ und der Patient darauf antworten kann „Naja, da gehts ja auch um was“, respektiert man die Welt des Anderen. Bei Kindern tun wir es fast automatisch, warum nicht auch bei Senioren?

**In welchem Verhältnis stehen Kommunikation und Zeit?**

Ein gutes Gespräch muss nicht länger dauern als ein schlechtes – im Gegenteil: Durch Professionalität und eine trainierte, souveräne Gesprächsführung lässt sich sehr viel Zeit sparen. Diese Professionalität ist nicht jedem Mediziner gegeben, sondern kann und muss erlernt werden. Denn um ein wirklich guter (Zahn-)Arzt zu sein, braucht es nicht nur in den medizinischen Disziplinen Expertise und Know-how, sondern auch in der Kommunikation. Erst zusammen wird aus der Medizin eine runde Sache.

Weitere Informationen zu Prof. Dr. Christine Schiessl unter:  
**[www.christineschiessl.de](http://www.christineschiessl.de)**

ANZEIGE



Unerwartetes  
Ende?



**Online**  
geht's weiter  
im Text.

# UNIQE

So einfach kann zuverlässige<sup>1</sup>  
Zahnpflege sein.

Uniqe™ ist ein klinisch geprüftes System aus der elektrischen Uniqe One™ Lamellenzahnbürste und Uniqe Flow™ Zahnschaum\*. Das innovative System erreicht alle Zähne gleichzeitig für eine gründliche und schonende Reinigung. Mit Kariesschutz rundum.

Erfahren Sie mehr auf **[www.uniqe.com](http://www.uniqe.com)**

