

# Nehmen Sie es nicht persönlich!

„Die ganze Welt dreht sich um mich!“ Falcos Statement zum Egoisten klingt überheblich und ist doch die ganz banale Weise, auf die wir uns (wenn wir mal ehrlich sind) auf der Welt bewegen. Es geht meist um uns, und was uns geschieht, nehmen wir persönlich. Ich möchte Ihnen zeigen, warum es Erfolg versprechend ist, diesen Automatismus zu entlarven und abzustellen.

Seit August bin ich als Fachkundelehrkraft an der Berufsschule für Zahnmedizinische Fachangestellte (ZFA) tätig. Was ich hier erlebe, ermahnt mich eindrücklich daran zu befolgen, was ich selbst predige: *Zwischenmenschliches Miteinander und nachhaltig erfolgreiche, zielführende Kommunikation gelingt dann besonders gut, wenn die individuellen Wahrnehmungen der Wirklichkeit aufgenommen, anerkannt und wertfrei respektiert werden.*

Zunächst muss ich dazu den subjektiven Bezug auf mich selbst, das „Persönlichnehmen der Geschehnisse“, entlarven und abstellen. Dies ist wohl die größte Herausforderung, weil es so unmittelbar und unbewusst einfach „mit mir geschieht“.

Meine neue berufliche Aufgabe hat momentan einen großen Stellenwert. Ich bereite engagiert die zu vermittelnden Inhalte vor, versuche die Schülerinnen zu motivieren und habe großes Interesse daran, dass zumindest ein wenig von dem Gelehrten abrufbar in den Köpfen meiner „Schützlinge“ bleibt. Nach knapp acht Wochen ist es schon mit mir geschehen – ich nehme vieles viel zu persönlich:

- Warum erinnern sie sich nicht an die Inhalte von letzter Woche? Habe ich es nicht verständlich genug gemacht?
- Wieso kommen sie denn immer noch zu spät? Ist es ihnen denn nicht wert, pünktlich zu sein?
- Warum schläft die Schülerin mit dem Kopf auf der Tischplatte? Ist mein Unterricht so langweilig?

Ich habe etwas Entscheidendes vergessen: Das Verhalten meiner Schülerinnen hat zunächst rein gar nichts mit mir zu tun! Denn im Gegensatz zu mir hat die Schule oftmals

keinen so zentralen Stellenwert für die angehenden ZFAs. Schließlich arbeiten sie in Vollzeitstellung in einer Zahnarztpraxis – ihr Alltag dort ist viel einnehmender als meine wöchentlichen 90 Minuten. Sie haben Familie und private, emotional bewegende Erlebnisse. Noch dazu sind sie in der Regel Teenager. In den überwiegenden Fällen hat ihr Verhalten im Klassenraum rein gar nichts mit mir zu tun. In dem Moment, in dem ich das realisiere und den Schülerinnen ihre eigene Wirklichkeit mit ihren eigenen zentralen Themen zugestehe, fällt mir der Unterricht viel leichter.

Warum erzähle ich Ihnen das? Denken Sie doch einmal daran, wann Sie zuletzt das Verhalten eines Patienten, eines Mitarbeiters oder die Ihres Zahntechnikers allzu persönlich genommen haben. Wie hat sich daraufhin das Verhältnis entwickelt? Wie leicht oder doch eher schwierig konnte eine Lösung gefunden werden?

Ihr zentrales Anliegen hat nicht notwendigerweise denselben zentralen Charakter für Ihren Patienten, Ihren Mitarbeitern oder Ihren Zahntechniker. Aus diesem Grund sollten Sie es vermeiden, unvorhergesehene oder sogar unerwünschte Reaktionen persönlich zu nehmen. Vielmehr sollten Sie versuchen, Ihrem Gegenüber die völlig privaten zentralen Alltagsthemen zuzugestehen. Dadurch bekommen Sie einen echten Zugang, denn Ihr Gegenüber fühlt sich wahrgenommen. Ist Ihnen dies gelungen, kann gemeinsam zielführend gearbeitet werden.

Nehmen Sie das Verhalten anderer nicht allzu persönlich, denn die Welt dreht sich nicht um Sie allein.

## INFORMATION ///

**Dr. med. dent. Carla Benz**

Zahnärztin  
Fakultätsmitglied der Fakultät Gesundheit  
Department Zahnmedizin  
Universität Witten/Herdecke  
info@tigertanz.com

Infos zur Autorin







Arzneimittel



Arzneimittel

Scannen und weitere Informationen erhalten!



## ZUR VORÜBERGEHENDEN KEIMZAHL-REDUKTION IM GESAMTEN MUNDRAUM

- Beseitigt Entzündungen verursachende Bakterien in nur 60 Sekunden
- Enthält keinen Alkohol

## ZUR GEZIELTEN BEHANDLUNG EINZELNER ENTZÜNDETER STELLEN AM ZAHNFLEISCH

- Mit Applikatorspitze für präzises Auftragen
- Auch geeignet für die unterstützende Behandlung nach parodontalchirurgischen Eingriffen

**Chlorhexamed Mundgel 10 mg/g Gel.** Wirkstoff: Chlorhexidinbis(D-gluconat). **Zusammensetzung:** 1 g Gel enthält 10 mg Chlorhexidinbis(D-gluconat). *Sonstige Bestandteile:* 2-Propanol (Ph. Eur.), Hyprolose, Natriumacetat, Macroglycerylhydroxystearat (Ph. Eur.), gereinigtes Wasser, Levomenthol, Pfefferminzöl. **Anwendungsgebiete:** Vorübergehende unterstützende Behandlung bei bakteriell bedingten Entzündungen des Zahnfleisches (Gingivitis) und der Mundschleimhaut sowie nach parodontalchirurgischen Eingriffen. **Gegenanzeigen:** Überempfindlichkeit gegen den Wirkstoff, Levomenthol, Pfefferminzöl oder einen der sonstigen Bestandteile des Arzneimittels. Nicht anwenden: auf schlecht durchblutetem Gewebe, bei Wunden und Geschwüren (Ulzerationen); bei oberflächlichen, nicht-blutenden Abschilferungen der Mundschleimhaut (erosiv-desquamativen Veränderungen); bei Personen, die das Schlucken nicht kontrollieren können (u. A. Kinder unter 6 Jahren). Kontraindiziert bei Kindern unter 6 Jahren. **Nebenwirkungen:** *Sehr häufig:* belegte Zunge. *Häufig:* reversible Beeinträchtigung des Geschmacksempfindens, reversibles Taubheitsgefühl der Zunge, reversible Verfärbungen des Zahnhartgewebes, reversible Verfärbungen von Restaurationen (u.a. Füllungen) und Zungenpapillen, trockener Mund, kribbelndes oder brennendes Gefühl auf der Zunge zu Beginn der Behandlung. *Selten:* Überempfindlichkeitsreaktionen (u.a. Urtikaria, Erythem, Pruritus); reversible desquamative Veränderungen und Reizungen/Schwellungen der Mukosa, reversible Parotisschwellung. *Sehr selten:* anaphylaktischer Schock. *Nicht bekannt:* Reizungen/Irritationen des Mundraumes. **Warnhinweis:** Enthält Macroglycerylhydroxystearat (Ph.Eur.), Levomenthol und Pfefferminzöl. **Apothekenpflichtig.** Stand: 10/2020. **GlaxoSmithKline Consumer Healthcare GmbH & Co. KG, Barthstraße 4, 80339 München.**

**Chlorhexamed FORTE alkoholfrei 0,2% Lösung zur Anwendung in der Mundhöhle.** Wirkstoff: Chlorhexidinbis(D-gluconat). **Zusammensetzung:** 100 ml Lösung enthalten 0,2 g Chlorhexidinbis(D-gluconat). *Sonstige Bestandteile:* Pfefferminzaroma; Macroglycerylhydroxystearat (Ph. Eur.); Glycerol; Sorbitol-Lösung 70 % (nicht kristallisierend) (Ph. Eur.); gereinigtes Wasser. **Anwendungsgebiete:** Antiseptische Lösung zur vorübergehenden Keimzahlverminderung im Mundraum, zur Unterstützung der Heilungsphase nach parodontalchirurgischen Eingriffen durch Hemmung der Plaque-Bildung, zur vorübergehenden unterstützenden Behandlung bei bakteriell bedingten Zahnfleiscentzündungen (Gingivitis) und bei eingeschränkter Mundhygiene-fähigkeit. **Gegenanzeigen:** Überempfindlichkeit gegenüber Chlorhexidinbis(D-gluconat), Pfefferminzaroma (enthält Benzylalkohol, Citral, Citronellol, Eugenol, Geraniol, Limonene und Linalool) oder einen der sonstigen Bestandteile. Darf nicht angewendet werden: auf schlecht durchblutetem Gewebe, bei Wunden und Geschwüren (Ulzerationen), oberflächlichen, nicht-blutenden Abschilferungen der Mundschleimhaut (erosiv-desquamativen Veränderungen), von Personen, die das Schlucken nicht richtig kontrollieren können (u. a. Kinder: < 6 J.). Kontraindiziert bei Kindern unter 6 Jahren. **Nebenwirkungen:** *Sehr häufig:* belegte Zunge. *Häufig:* reversible Verfärbungen des Zahnhartgewebes, reversible Verfärbungen von Restaurationen (u.a. Füllungen) u. der Zungenpapillen, trockener Mund, kribbelndes oder brennendes Gefühl auf Zunge zu Beginn der Behandlung, reversibles Taubheitsgefühl der Zunge. *Selten:* Überempfindlichkeitsreaktionen (u.a. Urtikaria, Erythem, Pruritus). *Sehr selten:* anaphylaktischer Schock, reversible desquamative Veränderung der Mukosa, Reizungen der Mundschleimhaut. *Nicht bekannt:* reversible Parotisschwellung, reversible Beeinträchtigung des Geschmacksempfindens. **Warnhinweis:** Enthält Pfefferminzaroma u. Macroglycerylhydroxystearat (Ph. Eur.). Das Pfefferminzaroma enthält Benzylalkohol, Citral, Citronellol, Eugenol, Geraniol, Limonene und Linalool. **Apothekenpflichtig.** Stand: 02/2021. **GlaxoSmithKline Consumer Healthcare GmbH & Co. KG, Barthstraße 4, 80339 München.**