

# Macht Berufserfahrung UNVORSICHTIG?

**Text:** Dr. Carla Benz

„Sobald ich glaube, dass ich's kann, dass ich weiß, wie es geht, wird es wieder gefährlich. Ich werde arrogant, ich werde unvorsichtig – ich sehe mich nicht mehr vor.“ So beschreibt der Verhandlungsexperte Matthias Schraner in einem Interview die Tücke langjähriger Erfahrung in Verhandlungssituationen. Besonders für die zwischenmenschliche Kommunikation im beruflichen Kontext hat dies große Bedeutung. Wir Zahnärzte sind die Experten für das Behandlungs- und Versorgungsangebot unserer Patienten, die Patienten jedoch sind die Experten für das ERFAHREN einer Erkrankung und manchmal auch deren Therapie. Diese Situation ähnelt sehr stark einer Verhandlungssituation, wie von Herrn Schraner oben beschrieben.

Die zu diesem Thema passende Studie wurde 2019 unter dem Titel: „Working experience is not a predictor for good communication: Results from a controlled trial with simulated patients“ im *European Journal of Dental Education* veröffentlicht. Die Arbeitsgruppe der Albert-Ludwigs-Universität Freiburg beschäftigte sich mit der Fragestellung, inwieweit sich das Kommunikationsverhalten von Zahnärzten mit hoher Berufserfahrung zu demjenigen von Zahnmedizinstudierenden mit wenig Berufserfahrung unterscheidet. Der Untersuchung lagen die Hypothesen zugrunde, dass Zahnärzte mit Berufserfahrung ihre kommunikativen Fähigkeiten besser einschätzten als Studierende, und ihr Einfühlungsvermögen mit zunehmender Berufserfahrung abnimmt. Eigens für die Studie trainierte Simulationspatienten mimten besonders ängstliche und/oder unmotivierte Patienten. Die Teilnehmenden bewerteten sich mittels Selbsteinschätzungsfragebögen und wurden zudem durch Tutoren objektiv und die Patienten subjektiv bewertet.

Die Ergebnisse dieser aufwendigen Befragung zeigten, dass Zahnärzte mit hoher Berufserfahrung ihre kommunikativen Fähigkeiten mit ängstlichen und unmotivierten Patienten signifikant besser einschätzen als die Studierenden. Die Befragung der Simulationspatienten zeigte signifikante Unterschiede, die ein höheres Einfühlungsvermögen der Studierenden vermuten lassen. Auch die Tutoren bemerkten, dass die jungen Kollegen signifikant mehr Raum für Fragen der Patienten zuließen. Zahnärzte mit hoher Berufserfahrung neigen demnach dazu, ihre tatsächlichen Kommunikationsfähigkeiten zu überschätzen.

Wie bewusst holen Sie sich von Ihren Patienten einen eindeutig formulierten Behandlungsauftrag ab? Insbesondere bei aufwendigen und kostspieligen Versorgungen ist eine klare Kommunikationsstruktur wichtig, um Missverständnisse und mitunter Unzufriedenheit zu vermeiden. Weil Patienten Individuen sind, sollten wir uns niemals sicher sein, „genau zu wissen, wie es geht“! Sie müssen dazu kein Kommunikationstraining absolvieren. Die mentale Haltung ist, wie so oft, entscheidend. Bleiben Sie auch nach vielen Jahren der Erfahrung offen und vorsichtig und geben Sie Ihren Patienten den notwendigen Raum, um Ihre gemeinsamen Vorstellungen von der Behandlung abzugleichen. Bewusste Kommunikation kann so viel Einfluss auf das Konfliktpotenzial und den Behandlungserfolg haben, daher sollten wir dies stets im positiven Sinne zu nutzen wissen.



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

Zahnärztin

Fakultätsmitglied der Fakultät Gesundheit

Department Zahnmedizin

Universität Witten/Herdecke

info@tigertanz.com

Infos zur Autorin

