

## tipp

# Im Kompromiss steckt die Chance!

**Text:** Dr. Carla Benz

Den enormen Nutzen „patientenverstehender Kommunikation“ werden Sie vor allem bei prothetischen Versorgungen bemerken. Diese Versorgungen haben durch Tragegefühl und Ästhetik einen großen emotionalen Wert für die Patienten – zwei Aspekte, die nicht unbedingt durch die Zahnärztin oder den Zahnarzt objektivierbar sind. Eine Füllung, Wurzelkanalbehandlung oder Extraktion werden Sie wahrscheinlich selbst schon „am eigenen Leibe“ erfahren haben. Aber Sie werden wohl nicht so schnell in die Situation kommen, eine herausnehmbare Arbeit tragen zu müssen. Dabei kommt es jedoch gerade hier verstärkt darauf an, Empathie und Einfühlungsvermögen für die erlebte Realität des Patienten zu zeigen.

### Die Patientin sagt, sie *spüre* das!

Hier ein konkretes Beispiel: Eine 54-jährige Patientin, versorgt mit einer Teleskoparbeit im Oberkiefer auf sechs Pfeilern, kommt zur Kontrolle nach Eingliederung und beschwert sich, das ständige Ein- und Ausgliedern der Prothese zur täglichen Reinigung schädige die Pfeilerzähne. **Sie *spüre* das!**

### Belehrung versus Empathie

Sie haben nun zwei Möglichkeiten. Erstens: Belehrung der Patientin, dass Pfeilerzähne dadurch nicht geschädigt werden und eine tägliche Ausgliederung unbedingt notwendig ist. Zweitens: die Empfindung der Patientin nachvollziehen und einen Kompromiss finden. Wir einigen uns auf einen Vorschlag: Sie soll beginnen, die Prothese alle drei Tage auszugliedern und sonst gründlich intraoral mit Zahnbürste, Zahnseide und Zahnzwischenraumbürsten zu reinigen. Wir vereinbaren ein dreiwöchiges Kontrollintervall. Bei der Kontrolle zeigt sich ein gut gereinigtes Restgebiss mit leicht entzündlichen Gingivarändern der Pfeilerzähne. Diese demonstrieren Sie ihr mithilfe eines Handspiegels. Dies sei ihr auch schon aufgefallen, weshalb sie begonnen habe, die Prothese bereits alle zwei Tage auszugliedern. Sie könne sich auch vorstellen, die Prothese bald täglich einmal zu entnehmen. Nach einer erneuten Kontrolle nach drei Wochen sind die entzündlichen Bereiche rückläufig und die Patientin reinigt die Versorgung täglich – extraoral. Das Empfinden, die Pfeilerzähne würden durch die Ein- und Ausgliederung geschädigt, sei rückläufig, sagt sie. Hätten Sie bereits zu Beginn ihrem individuellen Gefühl widersprochen, wäre jede zielführende Zusammenarbeit erschwert worden. Durch das Verstehen und Eingehen auf ihre Bedürfnisse wurde sie schrittweise selbst aufmerksam. Der Impuls zur wünschenswerten Pflege konnte so in ihr selbst entstehen, was viel wirksamer sein kann als eine zahnärztliche Anordnung!

## KONTAKT

**Dr. med. dent. Carla Benz**  
Zahnklinik  
Abteilung für Zahnärztliche  
Prothetik und Dentale Technologie  
Universität Witten/Herdecke  
Alfred-Herrhausen-Straße 44  
58455 Witten  
Tel.: 02302 926-600  
carla.benz@uni-wh.de

Infos zur Autorin



# »KANN ICH CHEF?«

HALLE 11.1 | STAND F60  
[WWW.KANN-ICH-CHEF.DE](http://WWW.KANN-ICH-CHEF.DE)

Die Antwort hierauf lautet ganz deutlich: „Klar, kann ich!“. DIE ZA zeigt gemeinsam mit 4 wichtigen Institutionen der Zahnärzteschaft, wie die „Expedition Praxis“ ein voller Erfolg wird. Alle wichtigen Informationen rund um die Praxisgründung erhalten Interessierte bei einer Tasse gutem Kaffee direkt von den Experten – von der Zulassung über geeignete Praxisstandorte bis hin zu administrativen Aufgaben. Bei unserem Gewinnspiel winkt mit ein wenig Glück als 1. Preis ein Chef-Coaching. Neugierig?

Am besten vereinbaren Sie schon gleich Ihren persönlichen Beratungstermin unter 0211 5693-255.