



# Gekonnt mit Patienten kommunizieren

Ein Tipp von Dr. Carla Benz

Sprechen wir wirklich die gleiche Sprache? Sicher gab es in Ihrem Leben bisher schon die eine oder andere Situation, in der Sie dachten: „Spreche ich eigentlich Chinesisch?“ Dazu verrate ich Ihnen heute ein offenes Geheimnis: wir sprechen nicht zwangsläufig die gleiche Sprache. Natürlich wurde sich über die Jahrhunderte und Jahrtausende darauf geeinigt, dass in Deutschland das Verständigungsmittel Deutsch ist und das in Frankreich Französisch – daraus kann jedoch nicht grundsätzlich der Schluss gezogen werden, dass wir unser Gegenüber wirklich verstehen. Erinnern Sie sich noch an den Deutschunterricht in der Schule? Wir lernten damals etwas über den Sender und den Empfänger einer Nachricht. Sie wissen schon: die Bedeutung einer Nachricht bestimmt nicht der Sender, sondern der Empfänger. Haben Sie das noch im Kopf? Vor allem, wenn Sie sich nicht verstanden fühlen? Ich möchte wetten, Sie denken gar nicht mehr daran.

## Sprache ist subjektgebunden

Das Gesprochene ist immer abhängig vom Sprechenden und es gibt dafür kaum ein besseres Beispiel als das Arzt-Patienten-Gespräch. Es kam eine Patientin zu mir und beklagte sich ärgerlich über die von mir kürzlich angefertigte „viel zu lockere neue Totalprothese“ und schob mir dabei die UK-Totale mit der Zunge entgegen. Sie wies vollkommen atrophierte Kieferkämme auf und hatte ihre alten Prothesen mit einer gefüllten Tonne Haftpulver getragen. „Ist klar, dass hier keine Totale halten kann!“, denke ich mir, sage aber nichts und führe meine klinische Inspektion fort. Während ich das tue, versuche ich, mich in sie hineinzusetzen. Die Patientin ist mit einem Anliegen gekommen, das ihr

sehr wichtig ist. Sie ist in dieser Situation vollkommen emotional, mit Fokus auf ihrem Problem. Sie hatte eine alte (in jeder Hinsicht insuffiziente) Prothese, die ihrem Empfinden nach aber besser gepasst hatte. An diesem Punkt macht es keinen Sinn, ihr in akribischer Wohlformuliertheit zu erklären, warum bei diesem Grad der Atrophie kein fester Halt möglich ist. Wir würden beginnen, über einen „festen Halt“ der Prothesen zu streiten. Wenn „der alte Schlappen“ in ihren Augen gut hielt, dann haben wir bestimmt ein unterschiedliches Verständnis von „fest“, der nächste Zug liegt also bei mir: Ich signalisiere ihr, dass ich ihr Anliegen gehört habe, es ernst nehme und versuche, der Sache auf den Grund zu gehen. Ich kürze die Ränder der Prothese etwas ein und trage einen kleinen Klecks Haftcreme auf. Ihr Ärger wandelt sich nach dem Einsetzen augenblicklich in Freude: „Jetzt ist sie fest!“ Wir nutzen beide den Begriff „fest“, haben jedoch ein vollkommen anderes Verständnis davon.

## Sprache ist kontextgebunden

Im Kontext Arzt-Patienten-Gespräch ist davon auszugehen, dass die jeweiligen Erfahrungen der Gesprächspartner weit auseinanderliegen. Während ich als Zahnärztin all die Theorie über die Anfertigung und den Erfolg einer Totalprothese gelernt habe, habe ich keine Ahnung, wie sich so eine Totale „trägt“. Umgekehrtes gilt für meine Patientin. Sie macht die unmittelbar subjektive Erfahrung mit dem Zahnersatz. Je ähnlicher die gemeinsamen Erfahrungen innerhalb eines Kontextes sind, umso eher ist eine übereinstimmende Beschreibung zu erwarten. Dies gilt natürlich auch wieder für alle anderen Gesprächssituationen des Lebens. Wenn

Wir nutzen beide den Begriff

**fest**

**haben jedoch ein vollkommen anderes Verständnis davon.**

Sie erfolgreich kommunizieren wollen, halten Sie sich diese Tücke der Sprache immer bewusst. Dies ist leichter gesagt als getan. Denn je emotionaler wir an einer Konversation beteiligt sind, umso mehr reagieren wir wie ferngesteuert von unseren Gefühlen. Wir reden dann „aneinander vorbei“. Sprechen Sie die Sprache Ihres Gegenübers! Im Volksmund sagt man: „Versetzen Sie sich in die Lage des anderen!“ – insbesondere, wenn Sie als Zahnärztin/Zahnarzt die Problemlöser Ihrer Patienten sein müssen.

## INFORMATION ///

**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



**BLUE SAFETY**

Die Wasserexperten

Bis zu  
**100% Rendite**  
mit Wasserhygiene.

**Geld verdienen und  
Patienten gewinnen!**

**BLUE SAFETY**

Premium Partner  
DEUTSCHER ZAHNÄRZTETAG

für den Bereich  
**Praxishygiene**

Wie Sie bis zu 10.000 Euro  
jährlich sparen, **erfahren Sie**  
nur bei uns **persönlich.**

Jetzt Ihre Lösung sichern und sparen.

Fon **00800 88 55 22 88**

[www.bluesafety.com/Loesung](http://www.bluesafety.com/Loesung)

 **0171 991 00 18** (WhatsApp)



**Jetzt auch per  
Video-Beratung!**