

TEACH-BACK-METHODE: KOMMUNIKATION ALS KOMPETENZ

FORTBILDUNG >>> Gesprächsinhalte verständlich für Patienten zu formulieren, sollte das Ziel eines jeden Behandlungsgesprächs sein. Allerdings kann es sich bei Gesagtem und Verstandenem um zwei Paar Schuhe handeln. Um zu erzielen, was in einem Beratungsgespräch erreicht werden soll, braucht es eine durchdachte Gesprächsführung. Die BZÄK bietet Zahnärzten mit der Teach-Back-Methode eine Online-Fortbildung, die wertvolle Tipps für eine verstehende Kommunikation zwischen Behandler und Patient bereitstellt.



Bei der Methode handelt es sich um eine ursprünglich aus der Pädagogik stammende Gesprächsführungstechnik, mit der das Verständnis der wesentlichen Inhalte eines Behandlungsgesprächs sichergestellt werden kann. Die Methode ist sagbar einfach: Die Patienten werden am Ende des Behandlungsgesprächs gebeten, die verstandenen Inhalte zu wiederholen. Bestehen Schwierigkeiten, die vermittelte Information korrekt wiederzugeben, sollten die wichtigsten Informationen wiederholt und die Erklärungen vereinfacht werden. Die Methode geht damit über die einfache Nachfrage hinaus („Haben Sie noch Fragen?“) und beinhaltet fünf einfache Schritte, mit denen die Kommunikation strukturiert und ein Verständnis garantiert werden können.

Aufbau der Fortbildung

Im ersten Abschnitt des Kurses werden die thematischen Grundlagen vermittelt. Der Fokus des zweiten Kursabschnitts liegt auf der Methode selbst und deren Anwendung im zahnmedizinischen Kontext. Dabei sollen die Teilnehmer

in ihrer gesetzlichen und berufsrechtlichen Aufklärungspflicht unterstützt sowie zur Verbesserung der Kommunikation angeleitet werden. Für die erfolgreiche Teilnahme am Online-Tutorial mit Multiple-Choice-Test erhalten Zahnärzte vier Fortbildungspunkte.

Das Ziel der Teach-Back-Methode ist es, die „sprechende Zahnmedizin“ gezielt zu stärken und zu promoten, eine verstehende Kommunikation zwischen Zahnärzten und ihren Patienten zu fördern und Verständnisprobleme zu vermeiden. Durch die Optimierung der Kommunikation erhöht sich die Therapietreue, Behandlungserfolge werden sichergestellt und die Sicherheit der Patienten erhöht. <<<

5 SCHRITTE ZUR BESSEREN KOMMUNIKATION

1

FOKUSSIEREN

- Das Wesentliche zuerst
- Überflüssiges weglassen
- Ggf. in Abschnitte gliedern

2

EINSCHÄTZEN

- Offene Fragen stellen
- Wissensstand abfragen
- „Red Flags“ beachten

3

ERKLÄREN

- Einfache Sprache
- Wichtiges wiederholen
- Handlungsschritte

4

FRAGEN

- Schwierigkeit anerkennen
- Verantwortung übernehmen
- Prüfungssituation vermeiden

5

NEU ERKLÄREN

- Fehler korrigieren
- Erklärung umformulieren
- Tempo/Sprache anpassen



INFO

Für die Teilnahme am Online-Tutorial erhalten Zahnärzte **vier Fortbildungspunkte**. Der Leistungsnachweis erfolgt am Ende durch Weiterleitung auf einen Multiple-Choice-Test.



Infografik zur
Teach-Back-Methode



Praxisstart



**Erfolgreich
Richtung eigene
Praxis**

Wir begleiten Sie von Anfang an:
praxisstart@nwd.de



NWD
nwd.de/praxisstart