tipp/03

Gekonnt mit Patienten kommunizieren

Text: Dr. Carla Kozmacs

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 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. Neulich 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 gefühlten 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 hineinzuversetzen. 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 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 Zahnarzt/Zahnärztin die Problemlöser Ihrer Patienten sein müssen.

KONTAKT

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

Infos zur Autorin

DAS DGZI E-LEARNING CURRICULUM IMPLANTOLOGIE

BIS ZU 160 FORTBILDUNGS-PUNKTE

Starten Sie jederzeit mit den 3 E-Learning Modulen
3 E-Learning Module + 3 Pflichtmodule + 2 Wahlmodule

© Daniel Sibinski

© Martina Vollmer

© Daniel Sibinski

3 E-Learning Module

❶ **Allgemeine zahnärztliche und oralchirurgische Grundlagen**

❷ **Implantologische Grundlagen I**

❸ **Implantologische Grundlagen II**

BEGINN JEDERZEIT MÖGLICH!

3 Pflichtmodule

❶ **Spezielle implantologische Prothetik**
29./30.03.2019 | Berlin
Prof. Dr. Michael Walter
Priv.-Doz. Dr. Torsten Mundt

❷ **Hart- & Weichgewebs-management**
Termin und Ort 2018 wird bekannt gegeben
DGZI-Referenten

❸ **Anatomiekurs mit praktischen Übungen am Humanpräparat**
26./27.10.2018 | Dresden
Prof. Dr. Werner Götz
Dr. Ute Nimschke

2 Wahlmodule

❶ **Sedation – Conscious sedation for oral surgery**[1]
Termin und Ort 2019 wird bekannt gegeben

❷ **Bonemanagement praxisnah**[2] **– Tipps & Tricks in Theorie und Praxis**
07./08.12.2018 | Essen

❸ **Problembewältigung in der Implantologie – Risiken erkennen, Komplikationen behandeln, Probleme vermeiden.**
09./10.11.2018 | Essen

❹ **Laserzahnheilkunde & Periimplantitistherapie**
(Laserfachkunde inklusive!)
23./24.11.2018 | Freiburg im Breisgau

❺ **Implantologische und implantatprothetische Planung unter besonderer Berücksichtigung durchmesser- und längenreduzierter Implantate (Minis und Shorties)**
Termin und Ort 2019 wird bekannt gegeben

❻ **DVT-Schein**[3] **& Röntgenfachkunde** (DVT-Schein inklusive!)
Köln – EuroNova Arthotel:
Teil 1 & 2: 15.09.2018
Teil 1 & 2: 15.12.2018

[1]: Aufgrund der Spezifik und des Aufwandes für diesen Kurs zahlen Sie eine zusätzliche Gebühr von 200,– Euro.
[2]: Für diesen Kurs ist eine Zuzahlung von 250,– Euro zu entrichten.
[3]: Aufgrund der Spezifik und des Aufwandes für diesen Kurs zahlen Sie eine zusätzliche Gebühr von 400,– Euro.

WEITERE INFORMATIONEN ERHALTEN SIE BEI DER

DGZI Deutsche Gesellschaft für Zahnärztliche Implantologie e.V.
Deutsche Gesellschaft für Zahnärztliche Implantologie e.V.
Geschäftsstelle: Paulusstraße 1, 40237 Düsseldorf
Tel.: 0211 16970-77 | Fax: 0211 16970-66 | sekretariat@dgzi-info.de | www.dgzi.de