

# Kommunizieren heisst nicht nur reden

Der Genfersee im Mai? Viel schöner geht es eigentlich nicht. Die Idee, diese **Traumkulisse mit dem wichtigsten Kongress des Jahres zu verbinden**, hatte auch die SSO. Die Besucher erwartete wie immer ein spannendes Programm.

Text: Dr. Sybille Scheuber (Bern), Daniel Nitschke (Bonstetten)  
Fotos: Martin Bichsel, Fotograf

Der erste Kongresstag stand ganz im Zeichen der Kommunikation. Dies im Besonderen mit vermeintlich schwierigen Patienten: Kindern, Jugendlichen und Menschen mit kognitiven Einschränkungen im Alter.

## Am Anfang war das Wort

Einen Einblick in seine eigene, anfänglich schwierige Geschichte mit Zahnarztbesuchen gab als erster Redner *Pierre Freimüller*, Unternehmensberater für Kommunikation aus Glattbrugg. «Die Beziehung zwischen Zahnarzt und Patient hat sich geändert», erklärte der Referent. «Die Patienten sind immer besser informiert, bringen aber auch viel Halbwissen mit in die Praxis. Das macht eine gute Beratung umso wichtiger.» Dazu komme, dass Patienten eine fachlich und handwerklich gute Behandlung immer weniger als massgebliches Kriterium für die Zahnarztwahl sehen. Die werde vorausgesetzt. Dafür achte man immer mehr auf die sogenannte tertiäre Ebene: Der Patient möchte sich wohl fühlen. Er möchte etwas gelten. Er möchte etwas zu sagen haben.

Wie kommunizieren wir also richtig mit dem Patienten? «Gute Kommunikation bedeutet, verstanden zu werden. Exzellente Kommunikation bedeutet, keine Missverständnisse aufkommen zu lassen», meint der Referent dazu. Darüber hinaus bestehe Kommunikation nicht nur aus Reden. Genauso wichtig sei es, zuzuhören und Reaktionen des Patienten einzuholen. Auch die Fragetechnik ist von Bedeutung: Fragen sollten möglichst offen gestellt werden. Das sei für den Patienten weniger einschränkend und schaffe Vertrauen. Geschlossene Fragen sollten gezielt eingesetzt werden. Darüber hinaus müssen Sachverhalte einfach, aber klar kommuniziert werden: Spezifische Äusserungen statt vage Andeutungen. Das Vorwissen der Patienten dürfe nicht überschätzt werden. Daher sollte der Zahnarzt mit Fach-

und Fremdwörtern eher sparsam umgehen. Der Patient mag durch sein Verhalten zwar den Eindruck erwecken, selbst entscheiden zu können. Verwirrende und zweideutige Botschaften goutiert er jedoch selten. Wichtig sei eine wahrheitsgetreue, umfassende Beratung auf dem aktuellen Stand des Wissens. Nachteile sollten nicht verschwiegen und Kosten sollten angegeben werden. Schlussendlich müsse immer darauf geachtet werden, geweckte Erwartungen auch zu erfüllen.

## «Kinder sind kleine Wunder. Jugendliche etwas grössere ...»

Die Behandlung von Kindern und Jugendlichen ist eine Herausforderung für jeden Zahnarzt. Dabei stellt sich oft die Frage: Wer hat mehr Angst vor der Behandlung? Das Kind? Oder doch der Zahnarzt? Gerade bei Kindern kann man getrost davon ausgehen, dass sie sich nicht als Erstes fragen, ob die Behandlung fachlich auf höchster Ebene geschieht. *Dr. Nadja Kellerhoff* aus Fribourg glaubte daher, den Vortrag ihres Vorredners, *Pierre*

*Freimüller*, fortzusetzen. «Was erlebt das Kind in der Praxis? Wie sieht die Praxis aus? Wie riecht es?», fragte die Referentin im Laufe ihres Vortrages. Diese drei Fragen machen bereits deutlich, wie Vertrauensbildung bei Kindern geschehen kann. Zudem muss dem Kind signalisiert werden: Du wirst ernst genommen. Dazu sei das Kind am besten vor der Begleitperson zu begrüßen. Das sende eine klare Botschaft an Kind und Begleitperson. Generell sei die Kommunikation mit der Begleitperson nicht unbedingt einfacher als mit dem Kind. Wenig hilfreiche Sätze wie «mein Kind mag diese Sachen nicht...» oder «wenn du das nicht willst, dann macht Frau Doktor das auch nicht...» sind den meisten Zahnärzten bekannt. Klare Aussagen brauchen also Mutter und Kind: Zumindest bei den Kindern könne man jedoch etwas blumiger sprechen: Die Spritze wird dann zum «Zaubersaft», der Kofferdam zum «Zaubertuch». Wichtig sei letztlich ein ehrlicher, positiver Umgang. Und vor allem: «loben, loben, loben».



Kommunikation bedeutet nicht nur reden, sondern auch zuhören, erklärte der Unternehmensberater Pierre Freimüller.



Dr. Nadja Kellerhoff sprach über die Vertrauensbildung bei Kindern.