



Nonverbale Signale auf dem Zahnarztstuhl

Reden ohne Worte

«Man kann nicht *nicht* kommunizieren», sagte der österreichische Kommunikationswissenschaftler Paul Watzlawick. Mit jeder Körperbewegung und jedem Zucken seines Gesichts sendet der Mensch nonverbale Signale aus, die seine Gedanken, Gefühle und Befindlichkeiten verraten. Die Körpersprache ist das wichtigste Element der nonverbalen Kommunikation. Wer sie richtig anzuwenden und vor allem richtig zu deuten weiss, kann Situationen rasch erfassen und adäquat auf sein Gegenüber reagieren. Mimik und Gestik deuten zu können ist für Zahnärzte und Dentalassistentinnen besonders wichtig – denn die Möglichkeit, mit dem Patienten zu sprechen, ist während einer Zahnbehandlung stark eingeschränkt. Kommunikationstrainerin Yvonne Schubert weiss, worauf das Praxispersonal achten sollte.

Nonverbale Signale auf dem Zahnarztstuhl – ich stelle mir die Deutung dieser Signale nicht allzu schwierig vor: Wenn der Patient sich verkrampft, zusammenzuckt oder die Augenbrauen zusammenzieht, hat er vermutlich Schmerzen. Oder ist es nicht ganz so einfach, die Reaktionen von Patienten zu deuten?

Schubert: Was sich im Gesicht abspielt, ist die eine Seite. Die andere Seite ist der Rest des Körpers: Was machen die Hände? Was machen die Füsse, wie ist die Fussstellung? Sind die Schultern entspannt oder hochgezogen? Hinterlassen die Fingernägel Spuren in der Hand? Wie liegen die Hände auf dem Bauch? etc. Es ist wichtig, dass der Zahnarzt möglichst direkt auf diese Signale reagiert, weil Patienten auf dem Zahnarztstuhl ja nicht reden können: Ihr Mund ist offen und meist stecken einige Geräte darin.

Was können der Zahnarzt und die Dentalassistentin aus den Gesten und Verhaltensweisen ihres Patienten ablesen?

Schubert: Neben Schmerz auch Unsicherheit, eine Frage, die Bitte um Unterbrechung oder den Hinweis, dass der Patient etwas sagen möchte. Oft fragt der Zahnarzt etwas, aber der Patient hat den Mund weit geöffnet und kann gar nicht antworten. Das ist wenig sinnvoll.



Unsere Interviewpartnerin:
Diplomkauffrau Yvonne Schubert ist Expertin für nonverbale Kommunikation und Physiognomie und Geschäftsführerin der Ypsiologie GmbH.
Ypsiologie GmbH
Triegismattweg 10, 4450 Sissach
Telefon: 061 481 95 22
info@ypsiologie.ch
www.ypsiologie.ch

Warum ist es für das Praxispersonal wichtig, zwischen Furcht, Wut, Angst, Skepsis, Unsicherheit und Ablehnung unterscheiden zu können?

Schubert: Heute hat ein Gespräch mit einem Patienten vieles mit einer Dienstleistung gemein. Denn Patienten können

ihren Arzt jederzeit wechseln. Wenn Patienten zu einem Zahnarzt gehen, ergibt sich ein sehr persönliches Verhältnis, aus dem im besten Fall eine stabile Kundenbeziehung resultiert. Wenn sich ein Patient von seinem Zahnarzt gut abgeholt fühlt, wenn er den Eindruck bekommt, dass der Arzt ihn versteht, vertraut er auch automatisch auf dessen fachliche Kompetenz. Und das ist die Basis für eine dauerhafte Beziehung.

Also tut sich der Zahnarzt selbst einen Gefallen, wenn er auf seine Patienten eingeht?

Schubert: Genau. Wer mit seinem Zahnarzt zufrieden ist, kommt immer wieder und empfiehlt ihn weiter. Und er sucht ihn immer wieder auf, auch wenn er einmal umziehen sollte. Die Bereitschaft, von Zürich nach Aarau oder Baden zu fahren, um dort zu «seinem» Zahnarzt zu gehen, dem man vertraut, ist ausgeprägt. Das würde man für einen Allgemeinmediziner nicht unbedingt machen.

Wie erkennt das Behandlungspersonal einen Widerspruch zwischen Aussagen und Gesten des Patienten – zum Beispiel, wenn er behauptet, keine Schmerzen zu haben?

Schubert: In einem Gespräch zum Beispiel durch verschränkte Arme, die Ablehnung und Unsicherheit transportieren. Und auf dem Zahnarztstuhl sind es beispielsweise verkrampfte Hände, in die Handflächen gegrabene Fingernägel oder geflexte, verkrampft angezogene Füsse – das ist wie Mitbremsen, wenn man sich beim Autofahren als Belfahrer nicht wohlfühlt und den Wagen am liebsten stoppen möchte.

Wie sollte ein Zahnarzt oder eine Dentalassistentin auf solche Signale reagieren?

Schubert: Sicher sollte der Arzt die Behandlung kurz unterbrechen und sich erkundigen, ob alles ok ist, besser noch



ganz klar fragen: «Was stimmt nicht, was ist nicht in Ordnung?» Dabei ist auch wichtig, wie der Patient gefragt wird. Fragt das Praxispersonal «ist alles ok?», ist das eine geschlossene Frage, auf die ein verunsicherter Patient in der Regel mit «ja» antwortet wird. Nur selten gibt er auf so eine Frage den Hinweis, dass er Schmerzen hat oder eine Betäubung möchte. Darum ist es besser, eine offene Frage zu stellen, wie beispielsweise: «Was brauchen Sie, damit Sie sich entspannen können?» Das erleichtert auch dem Arzt die Behandlung, denn er kommt schneller an sein fachliches Ziel, kann effizient arbeiten und behält sein Zeitmanagement im Griff. Weiterhin beugt er Diskussionen oder Reklamationen im Nachhinein vor. Auch ein «ja-ja» des Patienten ist ein klares Zeichen dafür, dass die Frage angebracht ist, was passieren muss, damit der Patient wirklich zufrieden ist.

Körpersprache war eigentlich die erste Sprache, die wir beherrschten. Wann haben wir verlernt, sie zu verstehen?

Schubert: Spannende Frage. Sicher haben auch Schnellebigkeit und elektronische Kommunikation in den letzten zehn, fünfzehn Jahren dazu beigetragen, dass wir Körpersprache nicht mehr sonderlich beachten. Ausserdem ist der Druck in den Unternehmen enorm gewachsen, Stichwort Gewinnmaximierung. Wir sind inzwischen sehr stark auf solche Daten fokussiert und lesen zu wenig zwischen den Zeilen. Und wir reden, bevor wir denken und beobachten. Dabei könnte genaues Hinschauen und das Reagieren auf körperliche Signale schon viele Probleme beseitigen und das Entstehen von Konflikten verhindern.

Ist auch die Körpersprache des Zahnarztes oder der Dentalassistentin wichtig? Kann das Behandlungspersonal den Patienten schon mit blossen Bewegungen beruhigen oder beunruhigen?

Schubert: Ja, selbstverständlich. Alles fängt natürlich mit einem Lächeln an. Ausserdem sollte das Praxispersonal eine offene Gestik haben, also die Handflächen zeigen, die Hände nicht in den Hosens- oder Kitteltaschen verbergen, eine gebende, zum Patienten ausgerichtete Haltung



Foto: fotolia

◆ Nicht immer sind nonverbale Signale so einfach zu deuten, wie in diesem Fall: Aua!

einnehmen und sich aufrecht bewegen, eine gewisse Selbstsicherheit im Sinne von Fachkompetenz ausstrahlen. Wer fachlich kompetent ist, kann seine Wirkungskompetenz trainieren. Und wenn Sie von dem, was Sie tun, überzeugt sind, sind Sie automatisch offen. Wichtig ist auch, dass sich Arzt und Assistentinnen möglichst auf Augenhöhe des Patienten begeben. Wenn der Patient auf dem Behandlungsstuhl liegt, sollte sich der Zahnarzt hinsetzen, wenn der Patient steht, sollte er ebenfalls aufstehen. Sonst entsteht ein Ungleichgewicht und der Patient könnte sich klein, unwissend und unterlegen fühlen, was möglicherweise Widerstand schürt. Wer Zahnarzt oder Dentalassistentin wird, weiss ja, dass er oder sie einen Job macht, der mit Menschen zu tun hat. Niemand gibt sein Gebiss zur Reparatur beim Arzt ab, der Mensch hängt immer daran. Dessen müssen sich der Zahn-

arzt und die Dentalassistentinnen jederzeit bewusst sein.

Gibt es nonverbale Signale, die Zahnarzt und Dentalassistentin bei Behandlungen auf jeden Fall einsetzen sollten?

Schubert: Ja, Lächeln, offene Hände, offener Blick, offene Kommunikation. Wichtig sind auch einfache Formulierungen. Das bezieht sich zwar auf die verbale Kommunikation, soll hier aber trotzdem erwähnt werden. Klar und deutlich ohne zu viele Fachbegriffe zu sprechen ist wichtig, weil der Patient sich in einer Art psychischem Nebel befindet, wenn er zum Zahnarzt kommt. Denn viele Menschen haben Angst vom Zahnarztbesuch und sind voller Emotionen. Dadurch reduziert sich schon rein physiologisch ihr Hörvermögen und sie sind nur noch eingeschränkt wahrnehmungsfähig. Wenn das Praxispersonal dann nicht einfach und klar



formuliert, kommt nur wenig vom Gesagten beim Patienten an. Die Einfachheit und Klarheit der Aussagen sollten durch offene Gesten unterstrichen werden.

Und welche Gesten sollten Zahnarzt und Dentalassistentin vermeiden?

Schubert: Das weibliche Personal steht gerne mit überkreuzten Beinen da. Das kommuniziert Unsicherheit. Stattdessen sollten die Assistentinnen einen sicheren Stand haben, Bodenhaftung, wenn sie mit dem Patienten im Gespräch sind. Das transportiert Sicherheit und Fachkompetenz. Zu vermeiden sind auch verschränkte Arme, geballte Fäuste, Hände in den Kitteltaschen und in die Seite gestemmte Arme à la «ich bin hier der Boss». Das verunsichert den Patienten.

Gilt, was Sie sagen, nur für den Zeitraum der Behandlung, oder für die gesamte Interaktion mit dem Patienten?

Schubert: Das gilt nicht nur für die Kommunikation während der Behandlung, sondern auch für den weiteren Umgang miteinander, sowohl beim Vorgespräch als auch bei der nachfolgenden Unterhaltung darüber, wie es weitergeht. In diesen Gesprächen geht es um Kosten, Narkoseformen, Behandlungsarten usw. und beim Patienten können sich Unsicherheit, Angst, Ablehnung, Offenheit oder Zustimmung äussern, ohne dass er das explizit sagt. Darum ist es wichtig, dass der Arzt entsprechende Signale aufnimmt und beim Patienten nachfragt: «Fühlen Sie sich wohl damit? Was ist Ihnen bei Ihrer Behandlung wichtig?» Es gibt drei Signale,

die das Praxispersonal unbedingt abholen muss: verschränkte Arme, im schlimmsten Fall mit den Daumen in den Achselhöhlen, ineinander verschränkte Hände und übereinandergeschlagene Beine oder seitliches Hinsetzen. Das sind alles Signale für Ablehnung, für den indirekten Hinweis: «Hallo, Arzt, ich habe noch Klärungsbedarf.» Wenn der Arzt darüber hinweggeht, kann sich die Unsicherheit beim Patienten verstärken, was die Beziehung zwischen Arzt und Patient belastet.

Lassen sich auch Konflikte mit dem Patienten besser lösen, wenn man Körpersprache «sprechen» kann?

Schubert: Ganz klar ja. Das Praxispersonal, das Körpersprache gezielt einsetzt, kann Konflikte und Einwänden vorbeugen, Unsicherheiten vermeiden und die Bindung des Patienten an die Praxis langfristig stärken. Ausserdem kann es seine Effizienz steigern, denn wer gut mit dem Patienten kommuniziert, kann die Behandlungszeit verkürzen. Oft fällt ein kurzer Behandlungstop zur Klärung des Vorgehens weniger dramatisch ins Gewicht, als wenn der Zahnarzt seine Behandlung durchzieht und dann hinterher eine Diskussion entsteht.

Kann jeder einen bewussteren Umgang mit nonverbalen Signalen lernen, oder setzt der gezielte Einsatz von Mimik und Gestik besondere empathische Fähigkeiten voraus?

Schubert: Wer einen bewussten Umgang mit Körpersprache lernen will muss bereit sein, sich dieser Grenzwissenschaft zwi-

schen Naturwissenschaft und Psychologie zu öffnen und den Erkenntnissen dieser Wissenschaft zu vertrauen. Ist das gewährleistet, kann jeder in einem Ein- oder Zweitagestraining lernen, Mimik, Gestik und Körpersprache zu deuten und gezielt einzusetzen. Was man allerdings nicht lernen kann ist, seine Körpersprache komplett zu verändern oder auszuschalten. Körpersprache lässt sich nur zum Teil bewusst steuern, der Kopf kann lügen, der Körper nicht. Zu den Eigenschaften, Fähigkeiten und Charakterzügen eines Menschen gehört nonverbale Kommunikation von Geburt an untrennbar dazu. Ein ruhiger, introvertierter Typ wird also niemals eine extrovertierte Mimik und Gestik haben – und wenn er sich darin versuchen würde, würde es unnatürlich und aufgesetzt wirken. Besser, man bleibt authentisch. Aber in diesem Rahmen kann man den bewussten Einsatz nonverbaler Kommunikation trainieren.

Anne-Friederike Heinrich

TIPP:

Yvonne Schubert führt im Auftrag der Curaden-Academy Seminare zum Thema «Nonverbale Kommunikation» durch. Die nächste Veranstaltung findet am Mittwoch, den 2. November 2011, von 17.30 bis 21 Uhr im Schulungscenter Curaden, Amlehnstrasse 22 in 6010 Kriens statt. Anmeldung: <http://bit.ly/oMfAhU>



Erste Hilfe für Menschen mit letzter Hoffnung.



Postfach, 8022 Zürich
Tel. 044 285 94 44, Fax 044 285 94 45
www.msf.ch, kontakt@zurich.msf.org
PK 12-100-2



Ja, ich möchte mehr über die Arbeit von Médecins Sans Frontières erfahren. Bitte senden Sie mir:
 Jahresbericht Spendeunterlagen

NAME/NACHNAME _____

STRASSE _____

PLZ/STADT _____

LAND _____