

Herzklopfen auf dem Behandlungsstuhl

Gestik und Stimme sind Signale im Gespräch

Zuversicht, Hoffnung, Resignation, Freude oder Erstaunen – jeder Patient sendet mit Gestik, Körperhaltung und Mimik Signale an den Zahnarzt und beeinflusst damit die Kommunikation. Dabei teilt er sich durch Körpersprache zu 40 Prozent mit, durch Wortsprache zu 60 Prozent.

Gestik und Mimik

Die vielfältigen Ausdrucksformen der Gestik zeigen die Befindlichkeit des Patienten und wie er Therapievorschläge des Zahnarztes aufnimmt, einordnet und interpretiert. Nonverbale Signale des Patienten zu verstehen, ist für den Zahnarzt nicht einfach. Kann er das nichtsprachliche Ausdrucksverhalten des Patienten verstehen, wird er zielgerichtet reagieren. Waagerechte Stirnfalten des Patienten signalisieren ihm Erstaunen oder Erschrockenheit, was der Patient nicht durch Worte zum Ausdruck bringen kann oder will. Die Gefahr besteht darin, dass man in die Gestik des Patienten etwas hineininterpretiert, was nicht der Tatsache entspricht. So nimmt man bestimmte Ausdrucksmerkmale bevorzugt wahr und gibt ihnen eine besondere Bedeutung. Erschwerend ist, dass Gestik und Mimik auch vom Patienten bewusst produziert werden. Er verhält sich nicht gemäß seiner Befindlichkeit, sondern gibt etwas vor, um den Arzt zu beeindrucken. So werden schlechte Nachrichten über den Zustand seiner Zähne bewusst gleichgültig wahrgenommen. Dennoch ist Körpersprache meist ehrlicher als Wortsprache.

Die Ausdrucksformen der Körpersprache sind schwer erkennbar, wenn sich der Patient in Liegeposition auf dem Stuhl befindet. Das beeinträchtigt seine Gestik, zumal er von unten nach oben mit dem Arzt spricht und nicht in Augenhöhe wie am Schreibtisch. Idealerweise bringt der Zahnarzt den Patienten im Beratungsgespräch in die Sitzposition und setzt sich selbst, um in Augenhöhe zu kommunizieren. Damit er die nichtsprachlichen Ausdrucksformen des Patienten erkennen kann, lässt er zwischen seinen Sätzen kurze Redepausen. Auch er wirkt mit Gesten, Mimik und seiner Stimme auf den Patienten

und unterstützt damit seine eigenen Aussagen. Sein leichtes Kopfnicken wird vom Patienten positiv beurteilt, ein ernster Gesichtsausdruck negativ, auch wenn die Worte nicht negativ sind. Negative Aussagen werden mit einem leichten Blick nach unten begleitet, bei positiven Bemerkungen geht der Blick etwas nach oben. Der Patient reagiert genauso: Sein Blick nach unten bedeutet meist seine Enttäuschung über die Diagnose oder den Therapie-vorschlag. Dabei vermeidet er für ein paar Sekunden auch den Blickkontakt zum Zahnarzt. Auch die Distanz spielt eine Rolle. Vergrößert



Die Angst vor dem Ungetüm Bohrer – Kommunikation kommt auch ohne Worte aus.

Abbildung: Reinhold Löffler

der Patient während des Gesprächs die Entfernung durch ein Zurücklehnen, deutet er damit Abstand zur Meinung des Arztes an. Er will nicht hören, was er gerade hört. Mit dem „Perspektivenwechsel“ gelingt es dem Zahnarzt, seinen Patienten richtig zu verstehen. Je besser er sich in seine Lage versetzen

kann, desto eher kann er Gefühle nachvollziehen, die beim Patienten entstehen. Er entscheidet, ob er die wahrgenommene Gestik hinterfragt oder noch auf weitere Signale des Patienten wartet.

Die Gestik des Patienten ist das wichtigste Beurteilungskriterium für den Zahnarzt. Zu unterscheiden sind Bewegungstempo und -umfang. Das Bewegungstempo charakterisiert sich beispielsweise durch ausufernde Handbewegungen des Patienten, die starke Gefühle seiner Befindlichkeit zeigen. Langsame und kleinere Gesten werden als bescheiden bewertet, zeigen kein besonderes Engagement und wenig Nachdruck. Bei Verlangsamung der Gesten kann man aber nur dann auf Resignation oder Bedenken schließen, wenn auch die Stimme leiser wird und sich das Redetempo verlangsamt. Stimme und Körpersprache sollten synchron sein, sonst ist Körpersprache wenig aussagefähig. Der Zahnarzt, der nicht nur auf den Bildschirm oder das Röntgenbild schaut, sondern den Patienten beobachtet, kann durch die Körpersprache Rückschlüsse ziehen und die Situation hinterfragen: „Sie machen einen nachdenklichen/überraschten/erfreuten Eindruck.“, „Sie sind jetzt gespannt?“, „Sie machen sich jetzt Gedanken?“, „Sie überlegen sich jetzt, wie es weitergeht?“ Der Zahnarzt zeigt Sensibilität für die Situation, in der sich der Patient befindet.

Beim Bewegungsumfang deuten zum Beispiel kleine Bewegungen auf Bescheidenheit, Zurückhaltung oder Skepsis hin. Große, ausgreifende Bewegungen zeichnen den selbstbewussten Patienten aus, der sich seiner Sache sicher ist. Übrigens: Aus dem Verhalten in einer Situation darf man keine pauschalen Rückschlüsse auf den Charakter des Menschen ziehen, sondern nur auf die momentane Situation.

Hände sprechen Bände

Hände sind ein wichtiges Instrument der Gestik und haben starke Ausdruckskraft. Hält der Patient

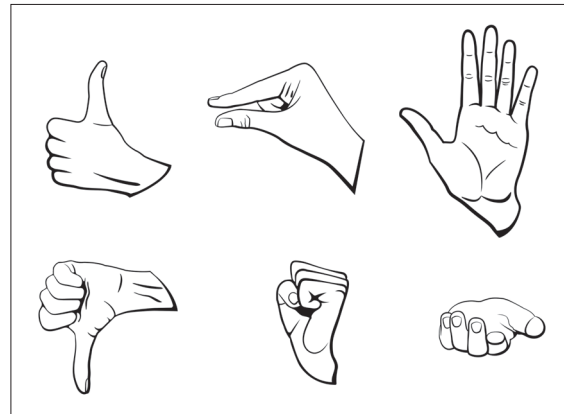


Abbildung: fotolia.com/Killxvbanke

„Alles im grünen Bereich“, „Ein bisschen tut es weh“, „Stopp“ – auf dem Stuhl sind die Hände die Stimme des Patienten.

die Stuhllehne verkrampft fest, ist er ängstlich, gespannt, nervös und fürchtet Schmerzen. Hier helfen beruhigende Worte oder das nochmalige Nachspritzen. Ein kleiner Blick auf den Patienten während der Behandlung lässt erkennen, wie er sich fühlt. Während der Zahnbehandlung kann der Patient nicht sprechen, sondern teilt sich alleine durch Handgestik mit. Verschränkt der Patient vor der Behandlung die Hände vor der Brust, bedeutet das meist Verschlussenheit. Festhalten an der Stuhllehne bedeutet Halt suchen. Mit jeder Handgeste beeinflusst der Patient seine Botschaft, er verstärkt und betont sie.

In vielen Situationen heißt es nur gut zu beobachten, um Hintergründe und tatsächliche Sachverhalte zu erfahren. Liegt nun der Schluss nahe, dass man Körpersprache erlernen muss? Völlig unnötig, weil man seit der Kindheit mit ihr vertraut ist. Man hat nur verlernt, sie zu beachten, zu verstehen und selbst anzuwenden.

Im Gespräch sendet der Zahnarzt auch unbewusst Signale an seinen Patienten. Sein mahrender Finger bedeutet, dass der Patient mehr für seine Zahngesundheit tun muss und regelmäßig zur Kontrolle gehen sollte. Geht die Handfläche

Checkliste: Körpersprache des Patienten erkennen	
Kompetenz gut entwickelt	Kompetenz ausbaufähig
Der Zahnarzt ist aufmerksam für körperliche Signale des Patienten.	Er achtet kaum auf Gesten und konzentriert sich auf den sachlichen Teil des Gesprächs.
Er kann sich in den Patienten hinein fühlen.	Die Gefühle des Patienten sind ihm nicht immer klar.
Er weiß, wie er sich selbst in einer vergleichbaren Situation fühlt.	Ihm fehlt der Perspektivenwechsel, um den Patienten zu verstehen.
Er kann aus den Gesten auf die Gefühle des Patienten schließen.	Gefühlsmäßige Signale werden meist ignoriert.

Ausdrucksmerkmal	erweckter Eindruck
Redetempo	
schnell	temperamentvoll, lebendig, eilig, aufgereggt, unbeherrscht, engagiert
langsam	ruhig, bedächtig, zögernd, seriös, kompetent
Lautstärke	
laut	sicher, energisch, drängend, dominant, beherrschend, weniger sympathisch, engagiert
leise	zurückhaltend, bescheiden, ängstlich, schwach, schüchtern, gleichgültig, unsicher

des Arztes nach unten, will er ausgleichen, beruhigen, beschwichtigen.

Wirkung der Stimme

Es kommt im Gespräch nicht nur auf die Wortwahl, sondern auch auf die Stimme an. Der sensible Patient nimmt die Stimme nur unbewusst wahr, aber bildet sich dennoch ein Urteil. Stimmen können überzeugend, vertrauensbildend, zögernd, unsicher oder sympathisch wirken. Während Worte den Verstand des Patienten ansprechen, erreicht die Stimme die Gefühlswelt.

Die Stimme des Zahnarztes wirkt auf Patientinnen stärker als auf Patienten. Es gibt aber gemeinsame Kriterien, zum Beispiel wirkt schnelles Reden grundsätzlich hektisch. Worte wirken völlig anders, wenn sie langsamer oder schneller, lauter oder leiser ausgesprochen werden. Durch die Betonung kann der Zahnarzt einem Wort mehr Bedeutung geben und ihm Nachdruck verleihen, was den Patienten stärker beeindruckt als das gleichmäßige Sprechen. Mit der Stimme wirkt man viel stärker, wenn man den Gesprächspartner dabei ansieht und nicht gleichzeitig auf den Bildschirm schaut.

In drei Bereichen kann der Zahnarzt seinen gesagten Worten unterschiedliches Gewicht verleihen: durch Redetempo, Lautstärke und Stimmhöhe. Spricht der Patient lauter, zeigt er Engagement und akzeptiert auch die etwas lautere Stimme des Zahnarztes. Leiser und langsamer sprechen zeigt Unsicherheit. Man nennt es „angepasstes Sprechen“, wenn man sich nach dem Redetempo oder der Lautstärke des Gesprächspartners richtet. Je nach Stimmung ist die Stimme sehr unterschiedlich. Bei sympathischen Gesprächspartnern entwickelt man selbst eine sympathische Stimme.

Wer langsamer spricht, wird automatisch auch leiser. Wer schnell redet, spricht meist auch lauter. Im Patientenkontakt ist eine ruhige, leisere und lang-

samere Sprechweise zu empfehlen, weil sie vertrauensbildend wirkt. Dabei heißt es auch, die Authentizität beim Sprechen zu bewahren und nicht bei jedem Patienten in eine andere Rolle zu schlüpfen. Eine Stimme muss auch zur Person passen. Eine lebendige Sprechweise zeigt aktives und engagiertes Verhalten viel besser als eine monotone Stimme. Der Wechsel zwischen laut und leise, schnell und langsam kommt bei Zuhörern gut an.

Für Schnellsprecher gibt es den „Pausentrick“: Man legt eine Sekunde Pause zwischen den Sätzen ein und wirkt so auch bei hohem Redetempo nicht hektisch. Durch die Kurzpause zwischen den Sätzen nimmt das gefühlte Redetempo für den Patienten ab. Er kann dann besser verstehen und das Gesagte verarbeiten. Gerade bei älteren Personen kann das wichtig sein.

Gestik, Mimik und Stimme sind nur Ausdrucksmerkmale für eine bestimmte Situation im Patientengespräch und lassen keinen Rückschluss auf die Person insgesamt zu. Es ist immer nur die momentane Situation, in der sich jemand befindet, sie sollte nicht verallgemeinert werden.

Mögliche Beobachtungsfehler

Patienten zu beobachten, ist immer auch ein Prozess der Wahrnehmung und verlangt eine gute Urteilsfähigkeit des Zahnarztes. Vom „Überstrahlungseffekt“ spricht man, wenn er von einem auffälligen Merkmal des Patienten auf sein Gesamtbild schließt. Eine einmalige Beobachtung überstrahlt alle anderen Wahrnehmungen. Vom „Aktualitätseffekt“ spricht man, wenn die jüngsten Beobachtungen den Gesamteindruck übermäßig prägen und bei der Beurteilung besonders gewertet werden. Der „Sympathieeffekt“ bedeutet, dass man für einen sympathischen Patienten mehr Verständnis aufbringt als für einen anderen.