



# Herausfordernde Zahnarzt-Patienten- Gespräche

## Tipps für die Kommunikation in schwierigen Situationen

Ein Gespräch zwischen Zahnarzt und Patient kann sich in vielerlei Hinsicht schwierig gestalten – etwa, weil der Patient dem Arzt die Kompetenz abspricht, aggressiv auftritt, sich über zu hohe Kosten oder zu lange Wartezeiten beschwert. Kurz gesagt: den Gesprächspartner wie einen „Gegner“ behandelt. Eines ist klar: Das Zahnarzt-Patienten-Gespräch ist das Fundament einer guten Behandlung und deshalb unverzichtbar. Doch wie gelingt die Kommunikation in schwierigen Situationen?

### **Tipp 1: Ehrliches Interesse bekunden**

Bleiben Sie stets freundlich, authentisch, souverän und sachlich. Auch wenn es schwerfällt: Halten Sie Ihre eigenen Emotionen aus dem Gespräch heraus – und nehmen Sie das Verhalten Ihres Patienten nicht persönlich. Bekunden Sie durch Nachfragen ehrliches Interesse an seinem Anliegen und hören Sie ihm aktiv zu. Wiederholen Sie das, was Ihr Patient gesagt hat, am besten noch einmal in Ihren eigenen Worten. So können Sie direkt überprüfen, ob Sie ihn richtig verstanden haben – und auch Ihr Gegenüber merkt dadurch, dass Sie das Gesagte korrekt aufgefasst haben.

### **Tipp 2: Empathisch sein**

Versetzen Sie sich in die Lage Ihres Patienten hinein – und vermitteln Sie ihm, dass sie Verständnis für ihn haben (z.B. „Ich verstehe, Sie fühlen sich ungerecht behandelt. Lassen Sie uns in Ruhe darüber reden.“).

Versuchen Sie dies auch, wenn Ihnen seine Kritik ungerechtfertigt erscheint. Im besten Fall kommen im Laufe des Gesprächs plausible Gründe ans Licht, die die Reaktion Ihres Patienten für Sie noch besser nachvollziehbar machen.

### **Tipp 3: Optimismus signalisieren**

Schlagen Sie Ihrem Patienten vor, gemeinsam in einem konstruktiven Gespräch eine Lösung zu finden – und äußern Sie sich optimistisch, dass dies auch gelingen wird.

So signalisieren Sie, dass Sie selbst an einem positiven Ausgang des Gesprächs interessiert sind.

#### Tipp 4: Auf die Sprache achten

Vermeiden Sie es nach Möglichkeit, sich der Lautstärke und Sprechgeschwindigkeit Ihres Patienten anzupassen, denn das klingt automatisch defensiv. Bewahren Sie Abstand und bleiben Sie ruhig – auch mit Ihrer Stimme. Achten Sie außerdem auf eine einfache, klare Sprache ohne Fachvokabular.

#### Tipp 5: Auf das Gespräch vorbereiten

Ist Ihnen schon im Vorhinein klar, dass das Patientengespräch schwierig wird? Dann haben Sie die Möglichkeit, sich gut darauf vorzubereiten: Überlegen Sie sich fundierte Argumente und überzeugen Sie Ihren Patienten so mit Ihrer Kompetenz.

Planen Sie für das Gespräch außerdem mehr Zeit ein. Wenn der Patient merkt, dass sein Zahnarzt sich ausreichend Zeit für ihn nimmt, sich auf ihn konzentriert und nicht schon gedanklich beim nächsten Patienten ist, kann das die Kommunikation merklich verbessern.

#### Tipp 6: Mit Humor für Entspannung sorgen

Manchmal kann Humor die Situation entspannen. Wichtig ist jedoch: Achten Sie darauf, dass dadurch nicht der Eindruck entsteht, Sie würden das Anliegen Ihres Patienten nicht ernst nehmen. Denn das würde ihn erst recht verärgern.

#### Tipp 7: Wenn gar nichts mehr geht – das Gespräch beenden

Lässt sich die Situation aktuell nicht klären, kann es die bessere Lösung sein, das Gespräch – zumindest für den Moment – zu beenden.

#### Tipp 8: Gespräch dokumentieren

Wenn es größere Meinungsverschiedenheiten zwischen Ihnen und Ihrem Patienten gibt, dokumentieren Sie das Gespräch am besten auf der Karteikarte.

**Nina Prell**

**Geschäftsbereich Kommunikation der BLZK**



## Neuregelung bei der Freistellung von ZFA-Prüfungsteilnehmern

Am 1. Januar 2020 ist das neue Berufsbildungsgesetz (BBiG) in Kraft getreten. Seitdem müssen gemäß § 15 BBiG Auszubildende am Arbeitstag, der der schriftlichen Abschlussprüfung unmittelbar vorausgeht, freigestellt werden. Diese bisher nur für minderjährige Auszubildende geltende Norm aus dem Jugendarbeitsschutzgesetz (JArbSchG) wurde in das Berufsbildungsrecht übernommen.

Die Freistellungspflicht des Arbeitgebers gilt seit Jahresbeginn sowohl für minderjährige als auch für volljährige Auszubildende. Dabei ist die Freistellung am Arbeitstag vor der schriftlichen Abschlussprüfung für minderjährige Auszubildende mit acht Stunden auf die Ausbildungszeit anzurechnen. In diesem Zusammenhang gilt weiterhin § 10 JArbSchG. Für Auszubildende über 18 Jahren wird die Freistellung mit der durchschnittlichen täglichen Ausbildungszeit angerechnet.

**Redaktion BLZK**

## MDR-Verschiebung in Kraft

Wegen der beispiellosen Auswirkungen des Covid-19-Ausbruchs in Europa – unter anderem für Gesundheitseinrichtungen – hat die Europäische Union das Inkrafttreten der sogenannten „Medical Device Regulation“ (MDR) um ein Jahr, vom 26. Mai 2020 auf den 26. Mai 2021, verschoben. Ein entsprechender Vorschlag der Europäischen Kommission wurde jetzt vom Europa-Parlament und dem Rat der EU angenommen.

Wie mehrfach berichtet, ist die neue europäische Medizinprodukteverordnung auch für Zahnarztpraxen von Bedeutung. Vor allem im Bereich der zahntechnischen Sonderanfertigungen stellt die MDR weitergehende Anforderungen, beispielsweise an die Dokumentation, an das Risikomanagement und an Überwachungs- und Meldesysteme. Zur Umsetzung der neuen Vorgaben wird die Bayerische Landes Zahnärztekammer in ihrem Qualitätsmanagement-System QM-Online rechtzeitig vor dem Inkrafttreten der MDR weitergehende Informationen und Muster zur Verfügung stellen.

**Redaktion BLZK**