

*Mentalhygienische Aufgaben von Krankenschwestern in der Zahnmedizin -*

# Kommunikation mit den Patienten und dem Zahnarzt

von Prof. Dr. Pál Fejérdy, Dr. Tibor Károly Fábian, Dr. Wolf- Rainer Krause

Seit 1843 ist der Begriff „Mentalhygiene“ bekannt. Geprägt wurde er von dem Amerikaner W. Sweetster.

Die Mentalhygiene war eine Bewegung zur Humanisierung bei psychiatrischen Therapien. Die erste Gesellschaft für „Mentalhygiene“ war in den Vereinigten Staaten 1908 an der Yale- Universität als „Connecticut Society for Mental Hygiene“ gegründet worden.

Zu dieser Zeit war sie eine interdisziplinäre Bewegung mit dem Ziel, jede Behandlungsdisziplin zu humanisieren und dabei die seelische Gesundheit zu wahren und seelischen Krankheiten vorzubeugen.

Heutzutage sind „mentalhygienische“ Denkweisen unentbehrlich in vielen Fachgebieten, wie z.B. Schulung, Seelsorge, Sozialfürsorge, in allen Heilberufen usw.

Mentalhygienische Denkansätze sind

natürlich heutzutage auch in der Zahnheilkunde wichtig. Weltweit haben sich Autoren dieser Problematik gewidmet, im deutschen Sprachraum sind es besonders H.J. Demmel, G. Graber, K. Hertrich, P. Joraschky, W.-R. Krause, F. Lamprecht, R. Marxkors, M. Mehrstedt, H. Müller- Fahlbusch, A. Schmierer, H.G. Sergl, J. Staats, B. Wöstmann (und andere). Sie haben ihre Aufmerksamkeit gerichtet auf psychosomatische Störungen, Angst und Phobien, die sich bekanntlich gerade im Arbeitsfeld der Zahnheilkunde manifestieren können.

Lange bekannt ist auch, dass die Kommunikation zum einen zwischen der Zahnarzthelferin und dem Patienten und zum anderen zwischen Zahnarzthelferin und Zahnarzt sehr wichtig ist für die Herstellung einer ruhigen, entspannten Behandlungs-

stimmung.

Eine gute Zahnarzt- bzw. Mitarbeiter-Patient- Beziehung spielt eine entscheidende Rolle bei der Prävention von verschiedenen psychogen verstärkten Erkrankungen.

An der Semmelweis- Universität Budapest werden im Übrigen seit 1959 in deutscher Sprache Medizin- und Zahnmedizinstudenten ausgebildet. In der Klinik für zahnärztliche Prothetik wird mit Nachdruck auf die Wichtigkeit für alle Mitarbeiter (Zahnarzthelferinnen und Studenten) auf die Kommunikation und Beziehungsrelation im Rahmen der mentalhygienischen Denkart verwiesen.

Psychotherapeutische und psychosomatische theoretische Grundlagen, spezielle Kommunikationsmethoden (wie z.B. Trance- Kommunikation in der zahnärztlichen Hypno-

sebehandlung) werden auch berührt.

Vorlesungen und Seminare im Grundstudium und in der Weiterbildung sind dabei besonders wichtig. Regelmäßig werden auch ausländische Dozenten eingeladen.

Eine Qualitätssicherung erfolgt analog zu deutschen Maßnahmen nach der ISO 9001:2000. Dabei werden die Zufriedenheit, die Stimmung und die Meinung von Patienten, Studenten, Zahnarzthelferinnen und Zahnärzten regelmäßig erfasst.

Nach unseren Erfahrungen ist es für die Zahnarzthelferinnen genauso wichtig, wie für die Zahnärzte, solche grundlegenden Kommunikationsmethoden zu erlernen und zu benutzen, wie das „Pacing“ und „Leading“ (nach M.H. Erickson - wichtigster amerikanischer Hypnotherapeut des 20. Jahrhunderts).

Pacing heißt, dem Patienten zu zeigen, dass die Helferin seine Reaktionen versteht und diese widerspiegelt. Dadurch signalisiert die Zahnarzthelferin dem Patient ihre Anteilnahme und der Patient fühlt sich dann angenommen und verstanden. Mit „Pacing“ wird die Bereitschaft des Patienten, sich führen zu lassen, geweckt.

Mit „Leading“ werden ihm Angebote gemacht, sich in eine bestimmte Richtung (z.B. Entspannung) zu verändern.

„Pacing“ und „Leading“ kann man in der verbalen Kommunikation und auch in der nonverbalen Kommunikation (sogenannte Metakommunikation) verwenden.

Für die Zahnarzthelferinnen ist besonders wichtig die Erkennung von

verschiedenen Übertragungsreaktionen. Dies sind um Teil völlig verschiedene Emotionen, die durch die Behandlungssituation hervorgerufen werden, von Aggressionen hin bis zu erotischen Wünschen. Eine ganze Reihe von Gemütsbewegungen und Emotionen können vorkommen. Die Übertragungen gehen meist von dem Patienten aus, aber wegen der großen Arbeitsanspannung und engen Verbindung ebenfalls vom Zahnarzt. Wenn die Zahnarzthelferin dies früh bemerkt und die entsprechende Reaktion zu neutralisieren versteht, kann sie eine Hauptrolle spielen, dass das seelische Gleichgewicht gehalten wird. Dazu bedarf es z.B. zielgerichteter Interventionen, aber auch besonders bei der Helferin Selbsterkenntnis und Selbstbeherrschung.

Die Grundbedingungen für solche wichtigen Aufgaben sind:

Für eine solche erfolgreiche Kommunikation bedürfen auch die Zahnarzthelferinnen der Kenntnisse und der Berücksichtigung der 5 Wahrnehmungsmodalitäten des Menschen. Diese sind im Einzelfall in den entsprechenden Sinneskanälen völlig unterschiedlich ausgeprägt. Wir unterscheiden verschiedene Sinnesbegabungen, wie:

- Sehen (visuell),
- Hören (auditiv),
- Körpergefühl,
- Riechen,
- Schmecken.

Für die verbale Kommunikation besonders wichtig in der visuelle und auditive Sinneskanal. Es gibt Menschen, die auf dem visuellen Sinne-

skanal besonders gut wahrnehmen, andere sind besonders auditiv begabt.

Die Zahnarzthelferin bekommt einen besseren und leichteren Zugang zur Kommunikation, wenn sie den Hauptsinneskanal des Patienten möglichst frühzeitig vor der Behandlung erkennt.

Für die Metakommunikation, neben den visuellen und auditiven Sinneskanälen, aber auch Körpergefühl (Berührung) wichtig.

Besonders bei Angstpatienten können diese Modalitäten durch Geruch und Geschmack ergänzt werden. Der kommunikative Wert letzterer Sinnesqualitäten darf von Zahnarzthelferinnen und Zahnarzt nicht unterschätzt werden.

Besonders wichtig ist die Kommunikation von Zahnarzthelferin mit aggressiven oder „giftigen“ Menschen. Hierbei können die Zahnarzthelferinnen wie auch Zahnärzte verschiedene Techniken nutzen. Die Methode der ersten Wahl ist, einfach ruhig nachzufragen, wo denn der Patient die Probleme sehen kann. Humor kann durchaus hilfreich sein. Im Einzelfall ist auch einmal eine direkte Konfrontation sinnvoll. Dies geht besonders, wenn der Patient „Unverschämtheiten“ äußert.

Eine bewährte Technik ist in diesem Zusammenhang das sogenannte „Spannungs- Ausatmen“ mit tiefer Atmung.

Für die Psychohygiene der Zahnarzthelferin ist dabei besonders wichtig, dass sie sich in dieser Situation auch selber beruhigen kann und trotz der Konfrontation ihre emotionale Stabilität bewahrt.

Die Zahnarzhelferin hat unterschiedliche Beziehungen, einmal zu dem Patienten, zum anderen zum Zahnarzt. Die Zahnarzt-Zahnarzhelferin-Beziehung und Kommunikation hat zwei verschiedene Ebenen. Die erste kommt in der Anwesenheit, die zweite in der Abwesenheit des Patienten vor. In der Anwesenheit des Patienten gilt es, klarzumachen, dass die Verantwortlichkeit der Behandlung in der Hand des Zahnarztes ist. Die Zahnarzhelferin muss beachten, dass sie dem Patienten keine Informationen gibt, welche nicht zuvor vom verantwortlichen Zahnarzt bestätigt wurden. Zu früh herausgegebene, evtl. im Verlauf der Behandlung noch zu berichtende Meinungen und Informationen können zu unnötigen Konflikten führen. Dieser Aspekt ist besonders wichtig, da natürlich viele Patienten dazu neigen, lieber die Zahnarzhelferin zu fragen als mit dem Zahnarzt zu diskutieren. Häufig fühlen die Patienten, dass die Zahnarzhelferin für sie und ihre Probleme mehr Zeit hat als der Zahnarzt. Über sie wollen sie sich häufig noch zusätzliche Informationen verschaffen.

Je weniger Informationen die Patienten vom Zahnarzt bekommen, um so mehr versuchen sie, sich diese von der Helferin zu verschaffen. Dabei darf diese aber z.B. nicht in den Fehler verfallen, schon isoliert, z.B. Ergebnisse der Röntgenaufnahme, mitzuteilen, die klinisch nicht zugeordnet sind und in der Gesamtschau nur vom Zahnarzt selber erklärbar sind. Schlimmstenfalls können völlig unterschiedliche Aussagen der etwas voreiligen Helferin im späteren

Zahnarzt-Patienten-Gespräch konträr gegenüber stehen.

Das Grundprinzip ist und muss hier bleiben, dass die Zahnarzhelferin auf jeden Fall ihrem Zahnarzt als Partnerin loyal verbunden sein sollte.

Umgekehrt gilt es auch selbstverständlich, dass der Zahnarzt seine Helferin zu unterstützen hat, vor allem hat er sie nicht vor den Patienten in schwierige Situationen zu bringen. Wenn der Zahnarzt im Zusammenhang mit der Tätigkeit seiner Helferin etwas zu berichtigen hat, sollte er dies in eine Bitte verkleiden. Die Zahnarzhelferin soll dann verstehen, was in diese Bitte eingebettet ist. Fragen des Zahnarztes „Was soll das alles, früher haben wir das immer so gemacht.“ haben bei Anwesenheit des Patienten zu unterbleiben. Es ist aber wichtig, dass nach der Behandlung, möglichst umgehend, aufgetretene Fragen beiderseitig geklärt werden.

Ein besonders wichtiger Aspekt in der Kommunikation der Zahnarzhelferin ist die Verschwiegenheit. In dieser Hinsicht gibt es natürlich keinen Unterschied zwischen Zahnarzhelferinnen, Zahnärzten und anderen Mitarbeitern. Zahnarzhelferinnen haben gewöhnlich die meisten Kenntnisse, was die Patienten sagen und was in der Praxis allgemein abläuft.

Die Schweigepflicht bezieht sich selbstverständlich auch auf weitere Mitarbeiterinnen in der Praxis.

Um mentalhygienische Denkart zu verwirklichen und Kommunikationsfehler zwischen dem Zahnarzt, der Zahnarzhelferin und dem Patienten zu vermeiden, sind Teamgespräche

möglichst zu geplanten Terminen sehr hilfreich. Dabei ist es natürlich wichtig, dass Helferinnen und Zahnärzte alle Probleme benennen und diskutieren.

Es geht darum, sich zu äußern, was einen stört und das jegliche Teammitglieder „alle Karten auf den Tisch legen“. Nur so wird eine ehrliche Kommunikation möglich. Die Aufgaben einer heutigen Zahnarzhelferin liegen nicht nur in der Durchführung manueller Tätigkeiten, sie umfassen heute viel mehr. Die Helferin muss in der Lage sein, Patienten fachlich und auch psychisch zu begleiten. Im Team hat sie sich als verantwortlicher Partner einzubringen. Zahnarzhelferinnen, die „mentalhygienische“ Grundlagen verstehen, die in der oben erwähnten Denkart und Methoden trainiert sind, können ihren Beruf und die eigene Wichtigkeit in einem tieferen Zusammenhang annehmen und realisieren. Dazu gehört von der Persönlichkeit schließlich ein hohes Maß an Menschlichkeit, an Respekt, an Empathie und ein kontinuierliches Lernen im Leben.

Die Grundgedanken dieser Arbeit sind auf die Teamarbeit im gesamten Gesundheitswesen übertragbar.