

Jenseits der Sprache

Robert Uhde

Eine ungestörte und vertrauensvolle Kommunikation zwischen Arzt und Patient ist einer der entscheidenden Bausteine für den Behandlungserfolg. Denn wenn der Patient kooperiert und ohne Angst in die Praxis kommt, dann wird er deutlich eher seine Vorsorgetermine wahrnehmen und gleichzeitig offener für die Ratschläge des Arztes sein. Und auch für den Arzt ist es angenehmer, einen weitgehend angstfreien Patienten zu behandeln, der sich nicht gegen die Behandlung sträubt. Neben seinen rein verbalen Äußerungen spielt bei der Kommunikation zwischen Arzt und Patient vor allem der nonverbale Bereich eine große Rolle. Denn Gestik, Mimik und Körperhaltung bestimmen unsere Beziehungen mit anderen deutlich mehr, als wir glauben.

Angesprochen auf die wichtigsten Voraussetzungen für einen optimalen Behandlungserfolg heben die meisten Mediziner sicher die große Bedeutung einer vertrauensvollen und ungestörten Arzt-Patient-Beziehung hervor. Der wachsende Termindruck im Praxialltag steht diesem Anspruch jedoch häufig entgegen. So haben Untersuchungen über das Kommunikationsverhalten von Allgemeinmediziner in Deutschland und Österreich ergeben, dass der einleitende Bericht des Patienten bereits nach durchschnittlich 15 Sekunden durch Fragen des Arztes unterbrochen wird. Bewusst oder unbewusst erhält der Patient so

das Gefühl, dass der Arzt nur wenig Zeit für ihn hat.

In der Hälfte aller untersuchten Fälle wurde das Gespräch zwischen Arzt und Patient zusätzlich durch kleine „Nebentätigkeiten“ des Arztes begleitet. Typisch ist etwa, dass der Arzt gleichzeitig Karteikarten schreibt oder Daten in den Computer eingibt. Auch wenn der Arzt dennoch aufmerksam zuhört, wird der Patient mit großer Wahrscheinlichkeit den Eindruck haben, der Arzt sei nicht richtig bei der Sache und stattdessen mit anderen Dingen beschäftigt. Und das, obwohl sich der Arzt wahrscheinlich gar keiner Schuld bewusst ist, da er seine Nebentätigkeiten nicht weiter hinterfragt oder sie fachlich-methodisch als begründet einstuft.

Bei Zahnärzten stellt sich das Problem deswegen etwas anders dar als bei Allgemeinmediziner, weil die Anamnese hier zumeist auf der Behandlungsliege erfolgt und der Computer dabei in aller Regel außer Reichweite steht. Stattdessen geschieht es hier leicht, dass sich der Zahnarzt bereits während des einleitenden Gesprächs der Untersuchung der Zähne zuwendet und den Patienten auf diese Weise faktisch unterbricht. Dabei ist es auch für den Zahnarzt wichtig, dem Patienten vor Beginn der Behandlung zunächst zuzuhören – nicht nur, um ihm die Möglichkeit zur Beschreibung seiner Beschwerden zu geben, sondern auch, um ihm zu vermitteln, dass

er sich in der Praxis in guten Händen fühlen kann.

Der erste Eindruck entscheidet

Der Grundstein für eine solche vertrauensvolle und stabile Arzt-Patient-Beziehung wird in der Regel schon bei der Begrüßung gelegt. Denn glaubt man der Wissenschaft, dann zählt bei der Einschätzung von anderen Menschen insbesondere der erste Eindruck. Und der wird anders als vielleicht vermutet zu über 90 Prozent durch nonverbale Faktoren wie Aussehen, Kleidung, Haltung, Gestik, Mimik, Stimmlage oder Sprechgeschwindigkeit bestimmt. Und selbst wenn die Person besser bekannt ist, bestimmen die nonverbalen Signale noch 60 Prozent des Eindrucks, den wir von einer anderen Person haben. Der Befund lässt sich nahtlos auch auf die Arzt-Patient-Kommunikation übertragen. Es zählt also nicht nur, was der Zahnarzt seinem Patienten sagt, sondern insbesondere auch, wie er es sagt. Daraus folgt natürlich nicht, dass es egal ist, was der Zahnarzt seinem Patienten mitteilt. Doch sollte er sich grundsätzlich darüber im Klaren sein, dass beim Gespräch mit ihm immer auch der Ton die Musik macht.

Wie stark unsere Wahrnehmung durch solche nonverbalen Äußerungen bestimmt wird, wird leicht deutlich, wenn man sich unterschiedliche Reaktionsmuster und -möglichkeiten

des Arztes vor Augen führt: Denn wer sein Gegenüber etwa mit ruhigem Blick ansieht und gleichzeitig eine entspannte Haltung von Armen, Beinen und Händen einnimmt, dem wird zum Beispiel ganz unwillkürlich deutlich mehr Vertrauen entgegengebracht als jemandem, der seinen Kopf tief gesenkt hält und gleichzeitig nervös auf seinen Fingernägeln herumkaut. Ebenso signalisiert eine feste tiefe Stimme meines Gegenübers deutlich mehr Kompetenz und Erfahrung als eine hohe und zittrige Stimme.

In die Praxis umgesetzt

Ideal für einen positiven ersten Eindruck ist es, wenn die Patienten beim Betreten der Praxis freundlich durch die Zahnarzthelferin begrüßt und dann ebenso freundlich ins Wartezimmer gewiesen werden. Einen noch direkteren Kontakt ermöglicht ein freistehender Empfangscounter, an dem sich Patient und Zahnarzthelferin auf Augenhöhe und ohne trennende Zwischenwand begegnen.

Ist der Patient dann nach möglichst kurzer Wartezeit an der Reihe, sollte der Zahnarzt ihn möglichst bereits im Wartezimmer abholen, ihn dort freundlich mit einem Handschlag begrüßen und ihn dann mit der offenen Hand in den Behandlungsraum weisen. Noch besser ist es natürlich, wenn in der Praxis ein eigener Besprechungsraum mit angenehmen

Sesseln und ohne zahnmedizinische Geräte zur Verfügung steht. So kann der Patient in entspannter Atmosphäre und vor allem auf Augenhöhe mit dem Zahnarzt sprechen. Denn insbesondere ängstliche Patienten erleben die liegende Haltung im Behandlungsstuhl während des Gesprächs als äußerst unangenehm. Darüber hinaus wird sich der Zahnarzt in einem eigenen Besprechungsraum in der Regel deutlich mehr Zeit für das Eingangsgespräch nehmen. Und das trägt in vielen Fällen dazu bei, dass der Patient der bevorstehenden Behandlung deutlich gelassener entgegenblicken kann.

Richtig zuhören

Während des Gesprächs zählen neben dem Faktor Zeit und den fachlichen Äußerungen des Zahnarztes vor allem seine Gestik und Mimik. Hilfreiche Tipps bietet hier der Wiener Professor Samy Molcho, der früher als berühmter Pantomime auf der Bühne stand. In seinem Buch „Alles über Körpersprache“ sowie in Seminaren und Vorträgen gibt Molcho zahlreiche wertvolle Hinweise, worauf Ärzte im Umgang mit Patienten achten sollten. Anteilnahme und Interesse signalisiere der Zahnarzt danach am besten, wenn er beim Zuhören den Kopf leicht zur Seite neigt, die Augen weit öffnet und die Augenbrauen etwas hochzieht. Als großen Kommunikationskiller schätzt Molcho dagegen die

Lesebrille ein: „Wer über die Gläser hinweg sein Gegenüber anschaut, hält den Kopf automatisch gesenkt“, so Molcho – „er bietet dem Patienten sozusagen die Stirn und geht scheinbar auf Konfrontationskurs. Außerdem vermittelt er damit, dass das, was in der Karteikarte steht, viel wichtiger ist als der Patient, der gegenüber sitzt.“ Molcho rät daher, die Lesebrille beim Gespräch abzulegen.

Um glaubwürdig zu sein, ist es nach Molcho außerdem wichtig, dass die Körpersprache des Arztes zum Inhalt seiner Aussage passt. Wenn der Zahnarzt aber zum Beispiel beim Durchsehen und Besprechen von Röntgenbildern den Kopf schüttelt, weil er die Schrift der Laborantin nur schlecht lesen kann, dem Patienten aber gleichzeitig mitteilt, es sei alles in Ordnung, dann sorgt dies für totale Irritation beim Gegenüber. Negativ interpretiert werden auch herabgezogene Mundwinkel oder das Zusammenpressen von Mund und Lippen. Denn damit drückt der Zahnarzt Ablehnung oder Ungeduld aus und signalisiert, dass er eigentlich gar nicht sprechen wolle. Grundsätzlich positiv sei es stattdessen, wenn der Zahnarzt seine Patienten zur Begrüßung anlächelt. Dabei gilt aber, dass das Lächeln echt sein muss. Ansonsten wird es vom Patienten als Geste der Verlegenheit gedeutet und löst dementsprechend eher Irritation und Verunsicherung beim Gegenüber aus.

Die Bedeutung der Mimik

Auch der Zahnarzt Gerd Quaty, der sich in seiner Praxis in Östringen bei Heidelberg auf die Behandlung von Angstpatienten spezialisiert hat, misst dem Gesichtsausdruck des Arztes eine entscheidende Bedeutung für die Arzt-Patient-Kommunikation zu: „Die Mimik ist entwicklungs-geschichtlich die erste Mitteilungsförmung zwischen dem Kind und seinen Eltern“, so Quaty. „Sie gibt uns daher unmittelbar Aufschluss über die individuellen Eigenheiten eines Menschen. In Angstmomenten wie beim Zahnarzt kann dieses Kommunikationsmittel zusätzlich an Bedeutung gewinnen.“ Als eindeutig negativ besetzt beschreibt der Zahnarzt dabei zum Beispiel das Runzeln der Stirn: „Denn das bedeutet eindeutig Tadel und führt daher zu negativen Emotionen des Patienten“, so Quaty. Ähnlich negativ bewertet werde es, wenn das Gegenüber seine Unterlippe vorschiebe und womöglich noch die Augen verdrehe, denn damit signalisiere er Ungläubigkeit bzw. Skepsis. „Wer andererseits die Nase zu rümpft und die Nasenlöcher weitert, der zeigt damit Abscheu bzw. Ekel.“ Und wer seinen Gesprächspartner angähne, der werte dessen Persönlichkeit ab und erkläre ihn beleidigend zum Langweiler.

Weitere negative Signale des Zahnarztes können das Verschränken der Arme vor der Brust (Distanz), eine reduzierte gestische Aktivität

(Müdigkeit) oder zu wenig Blickkontakt (Desinteresse) sein. Anders herum kann es aber auch als bedrohlich erlebt werden, wenn der Zahnarzt seinen Patienten zu intensiv anblickt. Als positiv wird hingegen bewertet, wenn er durch häufiges Kopfnicken seine Zustimmung zu den verbalen Äußerungen des Patienten betont und eine „offene“ Körperposition einnimmt, bei der er seine Hände in einer offenen Haltung symmetrisch auf dem Tisch, auf den Armlehnen oder im Schoß platziert. „Denn das signalisiere auf den ersten Blick, dass sich der Zahnarzt Zeit für den Patienten nimmt und ihm freundlich und aufgeschlossen gegenübersteht“, so Quaty.

Auf der anderen Seite kann der Zahnarzt anhand der Mimik und Gestik des Patienten natürlich auch viel über dessen aktuellen Gemütszustand erfahren. „Denn gerade bei männlichen Patienten entsprechen die Schilderungen des eigenen Gemütszustandes oftmals nicht der tatsächlich erlebten Angst“, so Gerd Quaty. „Ganz typische Anzeichen und Muster für Angst sind zum Beispiel das Verdecken des Gesichtsfeldes mit der Hand, ein Versinken des Kopfes in der Hand, Fingersaugen oder -knabbern oder ein Verkrampfen der Hände. Andere Patienten reagieren dagegen mit fahrigem Bewegungen der Hände, mit Zittern, mit Unterwürfigkeit, mit Schweißausbrüchen, mit Herzklopfen, mit Fluchtdrang oder mit hektischen

Bewegungen.“ Nimmt der Zahnarzt solche Anzeichen wahr, dann sollte er ganz bewusst eine freundliche, annehmende und beruhigende Gestik und Mimik wählen, um positiv auf den Patienten einzuwirken. Denn so erreicht er sein Gegenüber meist deutlich besser als allein mit beruhigenden Worten. „Und das ist dann eine optimale Basis für die bevorstehende Behandlung.“

Anmerkung:

Dieser Artikel wurde bereits in der zm, 13/2010 veröffentlicht. Der Nachdruck erfolgt mit freundlicher Genehmigung der zm-Redaktion und des Deutschen Ärzteverlages.



Robert Uhde
Grenadierweg 39
26129 Oldenburg
robertuhde@aol.com