



Sprache ist mächtig: Wie man sagt, was man meint

Text: Dr. Carla Kozmacs

Stellen Sie sich bloß nicht vor, wie es wäre, durchs Staatsexamen zu fallen oder im neuen Job zu scheitern. Nun, was ist geschehen? Womöglich haben Sie an dieser Stelle gerade schlechte Laune bekommen. Dabei habe ich doch gesagt, dass Sie diese Gedanken NICHT haben sollen. Unsere rechte Gehirnhälfte versteht jedoch sogenannte Negationen, wie „nicht“ und „kein“ nicht. Sie erzeugt immer ein Bild von dem, was gesagt wurde, damit wir überhaupt verstehen, was gemeint ist. In der Folge entsteht immer auch ein dazugehöriges Gefühl.

Mit den richtigen Wörtern gewollte Bilder erzeugen

Sie müssen sich also vorstellen, wie es wäre, durchs Staatsexamen zu fallen, um überhaupt zu wissen, woran Sie da NICHT denken sollen. Was tun wir also unseren Patienten an, wenn wir sagen: „Haben Sie keine Angst, es wird nicht wehtun!“ Kommunikation ist nicht einfach nur eine Anhäufung von Worten, die wir sprechen – wir lösen in den meisten Fällen Emotionen aus. Deshalb ist Sprache so mächtig! Es macht also Sinn, sich eingehend mit ihr zu beschäftigen. Insbesondere wenn wir besonders einfühlsam und verständnisvoll sein wollen, verwenden wir mehr und mehr dieser Negationen: „Mach Dir keine Gedanken!“ oder „Es wird schon nicht so schlimm werden!“ Wir erzeugen dann nicht nur negative Gefühle, wir sagen den Patienten vor allem nicht, was er oder sie stattdessen tun sollen. Wenn wir wirklich wollen, dass jemand etwas NICHT denkt oder tut, dann bieten wir am besten eine ALTERNATIVE an: „Sie können ganz beruhigt sein, wir achten darauf, dass es Ihnen während der Behandlung gut geht!“ Der Effekt für den Patienten ist enorm, denn auch von „sich hier wohlfühlen“ oder „gut aufgehoben sein“ erzeugt die rechte Gehirnhälfte ein Bild, und das dazugehörige Gefühl entsteht. Die Patienten wissen nun, was sie tun sollen, da sie eine Vorstellung davon haben, „sich wohlfühlen“ oder „gut aufgehoben“ zu sein. Wenn sie einfach nur „keine Angst“ haben sollen, was sollen sie denn stattdessen tun? Automatisch wird sich der Patient oder die Patientin besser fühlen!

Positiv formulierte Botschaften anstatt Negationen

Unser Alltag wird von Verboten bestimmt, die das Gehirn letztlich nur verwirren und im schlimmsten Fall gerade nicht erwünschte Empfindungen entstehen lassen. Deshalb gilt das Vermeiden von Negationen und das Anbieten von Alternativen nicht nur für die Kommunikation mit den Patienten, sondern auch für die Kommunikation im Praxisteam. Jeder junge Zahnarzt bzw. jede junge Zahnärztin macht unterschiedliche Erfahrungen mit den Zahnmedizinischen Fachangestellten. Wenn die Assistenz etwas tut, das nicht erwünscht ist, bieten Sie ihr statt eines Verbots eine Alternative an. Dies ist besonders stilvoll, wenn Sie als junger Assistenz Zahnarzt die Chefhelferin an Ihre Seite gesetzt bekommen haben. In diesem Fall ist es in der Regel schwierig, Verbote auszusprechen. Wenn sie Sie z. B. während der Behandlung bevormundet, können Sie mit einer Bitte reagieren: „Wenn Sie mir ihre Ratschläge geben könnten, sobald der Patient das Zimmer verlassen hat, könnte ich mich besser darauf konzentrieren, was Sie sagen!“ Dieser Satz wird sicher einen anderen Einfluss auf die zukünftige Zusammenarbeit haben als: „Hören Sie bitte damit auf, ständig in meine Behandlung hineinzuzuquetschen!“ Auf Negationen zu verzichten, bedeutet nicht, die Welt durch eine rosa-rote Brille zu sehen! Anhand positiv formulierter Botschaften kommunizieren Sie schlussendlich effektiver, eindeutiger und nachhaltig erfolgreicher.

KONTAKT

**Dr. med. dent.
Carla Kozmacs**

Zahnklinik

Abteilung für Zahnärztliche

Prothetik und Dentale

Technologie

Universität Witten/

Herdecke

Alfred-Herrhausen-Straße 44

58455 Witten

Tel.: 02302 926-600

Carla.Kozmacs@uni-wh.de

Infos zur Autorin

