

## Die Kunst des Hinterfragens

Psychologin Dr. Lea Höfel gibt Antworten auf wichtige Fragestellungen, die immer wieder im Miteinander von Zahnarzt, Zahnarzthelferin und Patient auftauchen.

Die Schnittstelle zwischen Psychologie und Zahnheilkunde beinhaltet überwiegend zwischenmenschliche Probleme wie Kommunikation, schwierige Patienten, unterschiedliche Zielstellungen und Unzufriedenheit mit Kollegen, Mitarbeitern oder der persönlichen Arbeitsweise. Wie kann ich etwas vermitteln?

ter eine Karte mit der Aussage bestellen, dass „es irgendwo hingehen soll“, möglicherweise „nicht nach Berlin“, aber „ansonsten ist alles egal“. Wir gehen an den Schalter, benennen unseren Zielort und erhalten eine Karte, die uns mit dem richtigen Zug genau dorthin bringt. Im Alltag sieht es mit der Zieldefini-

diese Art und Weise nicht weitergehen kann, jedoch hat niemand eine Idee davon, was die Alternative sein sollte.

Solange niemand weiß, wo es hingehen soll, werden wir nie dort ankommen. Die Katze aus Alice im Wunderland bringt es auf den Punkt: „Würdest du mir bitte sagen, wie ich von hier aus weitergehen soll?“, fragt Alice. „Das hängt zum größten Teil davon ab, wohin du möchtest“, sagt die Katze. Alice jedoch reagiert wie viele Menschen: „Ach, wohin ist mir eigentlich gleich.“ Woraufhin die Katze antwortet: „Dann ist es auch egal, wie du weitergehst.“

Auch wenn es sicherlich erstrebenswert und lobenswert ist, im Hier und Jetzt zu leben, sind im Berufsalltag Ziele wichtig. Patienten sollen ein Bild davon bekommen, was gemacht und wie das Resultat



©Happy Art/Shutterstock.com



© Lucky Business/Shutterstock.com

weiß, wie sich der Weisheitszahn von den Frontzähnen unterscheidet. Trotz bester Absichten und Planung gelingt es einfach nicht, miteinander zielgerichtet zu kommu-

Norm ist und die der anderen Menschen komisch. Wenn ich dazu tendiere, viel zu reden, denke ich, jeder freut sich über eine Informationsflut. Wenn ich selbst jedoch eher wenig rede, befürchte ich, dass ausschweifende Erklärungen mein Gegenüber ermüden. In erster Linie geht es also darum, sich selbst besser zu verstehen. Wir sehen die Welt selten so, wie sie ist, sondern wie wir selbst sind. Sich im nächsten Schritt in seinen Gesprächspartner hineinzuversetzen, seine Kommunikationsmuster und Persönlichkeit zu erkennen, darauf einzugehen und in seiner Sprache zu reden und dabei noch authentisch zu bleiben – das ist die Kunst der Kommunikation. ■

*Was viele Menschen übersehen, ist die Tatsache, dass sie bei Kommunikation an erster Stelle bei sich selbst anfangen sollten. [...] In erster Linie geht es also darum, sich selbst besser zu verstehen. Wir sehen die Welt selten so, wie sie ist, sondern wie wir selbst sind. [...]*



© Lucky Business/Shutterstock.com

aussehen wird. Mitarbeiter müssen wissen, was Ziel und Sinn ihrer Arbeit ist. Und die Führungsperson sollte einen klaren Überblick über Praxisziele und Schwerpunkte haben, welche erst dann gemeinsam verwirklicht werden können, sobald sie gedanklich geformt wurden.

### Kommunikation

Nicht selten kommt es vor, dass alles gut durchgeplant und gedanklich strukturiert ist und es dennoch zu Unstimmigkeiten kommt. Der Zahnarzt sagt etwas zur Helferin, welche daraufhin in Tränen ausbricht. Dem Patienten wird der Behandlungsweg erläutert, woraufhin er nie wieder auftaucht. Die nächste Patientin redet auf den Zahntechniker ein, bis der nicht mehr

nizieren. Natürlich gibt es hier die Möglichkeit, sich Kommunikationsmodelle anzueignen, um den Stolperfallen der Zwischenmenschlichkeit auf die Spur zu kommen. Das Resultat sieht oft so aus, dass wir wunderbar die Kommunikationsmuster anderer analysieren können und weiterhin kein Benefit aus dem Lernprozess gezogen wird.

Was viele Menschen übersehen, ist die Tatsache, dass sie bei Kommunikation an erster Stelle bei sich selbst anfangen sollten. Die meisten Menschen denken – wenn sie ehrlich sind –, dass die eigene Kommunikationsstruktur die



© CandyBox Images/Shutterstock.com

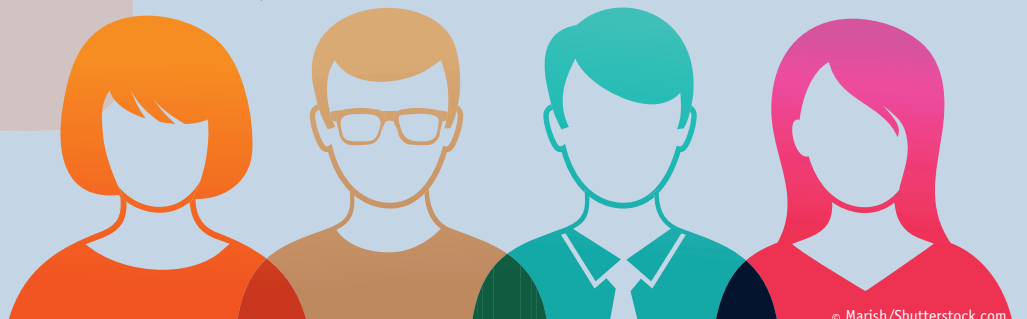
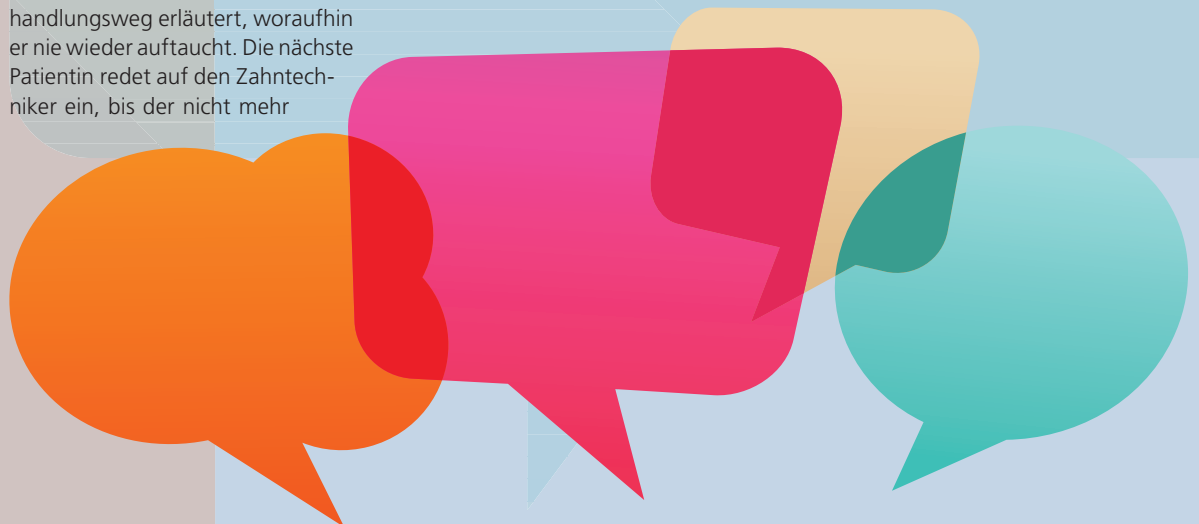
Warum läuft es nicht so, wie geplant? Wie fühlen wir uns miteinander wohler und wie kann ich unterstützend tätig sein? Die Wurzel des Übels liegt meist in unklaren Zielen und missverständlicher Kommunikation.

### Ziele

Ob in Praxisschulungen oder bei der Betreuung von Patienten – vielerorts fällt immer wieder auf, dass Ziele nicht klar definiert werden. Niemand würde am Bahnhofsschal-

tion jedoch überwiegend mager aus.

Was man nicht möchte, ist häufig einfacher zu benennen. Patienten können oft sagen, was sie nicht wollen. Eine klare Vorstellung davon, was sie wollen, ist selten. Im Mitarbeitergespräch möchte der Chef die Mitarbeiterin möglicherweise motivieren, doch zu was? Er möchte sie von einer bestimmten Verhaltensweise abhalten, doch was soll sie stattdessen tun? Im Arbeitsprozess wird eventuell deutlich, dass es auf



© Marish/Shutterstock.com

### Kontakt

**Dr. Lea Höfel**

Tel.: +49 178 7170219

hoefel@psychologie-zahnheilkunde.de

www.weiterbildung-zahnheilkunde.de



Infos zur Autorin

