

„Sich in den Patienten versetzen“

Interview mit Dr. Katharina Orlob über Empathie im Umgang mit Patienten

Dr. Katharina Orlob ist Zahnärztin mit Praxis in Kitzingen. Bei der Jahrestagung des Arbeitskreises für Psychologie und Psychosomatik der DGZMK hat sie für ihren Vortrag über „Die Bedeutung der Empathie in der Kommunikation bei Patienten mit Zahnbehandlungsangst“ den Tagungsbestpreis gewonnen. Worum es dabei ging, erklärte sie im Gespräch mit Dr. Michael Gleau.

Gleau: Herzlichen Glückwunsch zur Auszeichnung. Was war die zentrale Aussage Ihres Vortrags?

Orlob: Mein Vortrag sollte verdeutlichen, dass Patienten mit Zahnbehandlungsangst eine besondere Form der Empathie benötigen: Zunächst in der Kommunikation und später in der Behandlung, die schon beim ersten Termin beginnt, um Vertrauen aufzubauen und eine Verbindung zwischen Zahnarzt und Patient herzustellen. Auch die Praxisabläufe sollten dementsprechend strukturiert sein, denn ein Patient mit Zahnbehandlungsangst ist in einer anderen psychischen und physischen Situation als andere Patienten. Die Wartezeit sollte deshalb so kurz wie möglich sein.

Gleau: Wie sind Sie auf das Thema gekommen?

Orlob: Ich habe schon immer eine Leidenschaft für Psychologie gehabt und deshalb einige Weiterbildungen in diesem Bereich gemacht. Mit 35 Prozent ist der Anteil an Patienten mit Zahnbehandlungsangst in meiner Praxis recht hoch. Irgendwann habe ich begonnen, Statistik darüber zu führen, woher diese Angst kommt, und beobachtet, wie ich es schaffe, diese



„Bei Patienten mit Zahnbehandlungsangst sollte die Wartezeit so kurz wie möglich sein“, rät Dr. Katharina Orlob.

ter oft die ersten Kontaktpersonen für den Patienten.

Gleau: Gibt es Techniken, die jeder Zahnarzt anwenden kann?

Orlob: Wenn ein Zahnarzt versucht, sich in die Lage des Patienten zu versetzen, der völlig verängstigt auf dem Behandlungsstuhl sitzt und zum Ausdruck bringt, was er sieht, hat er schon den ersten, entscheidenden Schritt getan, um ein Vertrauensverhältnis aufzubauen.

Patienten zum Behandlungserfolg zu führen. Dies führte mich dann zur Idee, einen Vortrag daraus zu machen.

Gleau: Was verstehen Sie genau unter Empathie in der Zahnheilkunde?

Orlob: Empathie bezeichnet die Fähigkeit und Bereitschaft, Gedanken, Emotionen, Motive und Persönlichkeitsmerkmale einer anderen Person zu erkennen und zu verstehen. Diese Definition würde ich ergänzen durch Wertschätzung dem Patienten gegenüber, die sich bereits äußert, wenn ein Patient mit Zahnbehandlungsangst meine Praxis aufsucht. Dazu gehört ein Team, das mit diesem Thema vertraut ist. Schließlich sind die Mitarbei-

Gleau: Empathie hat man oder man hat sie nicht. Lernen kann man sie doch nicht, oder?

Orlob: Nein, Empathie kann man nicht erlernen, aber sicher hat jeder Mensch Ressourcen, die ihn zu einem gewissen Grad des Einfühlungsvermögens befähigen, und noch dazu ist jeder mit einem Herzen ausgestattet, auf das man öfter hören sollte, bevor der Kopf es überlisten kann.

Gleau: Vielen Dank für das Gespräch!