

Elternkommunikation in der Kinderzahnmedizin



20. Januar 2024

SVK-ASP
SVK Fortbildungen

Lokalanästhetika, medizinische Notfälle, Kommunikation und Co.

15. SVK-Sedationstagung:
Eine interdisziplinäre Fortbildung



Dr. Nicola Meißner

Königsdisciplin: Elternkommunikation



Warum?

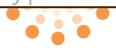
Weil es UNS damit besser geht!

Finanzielle Gründe?

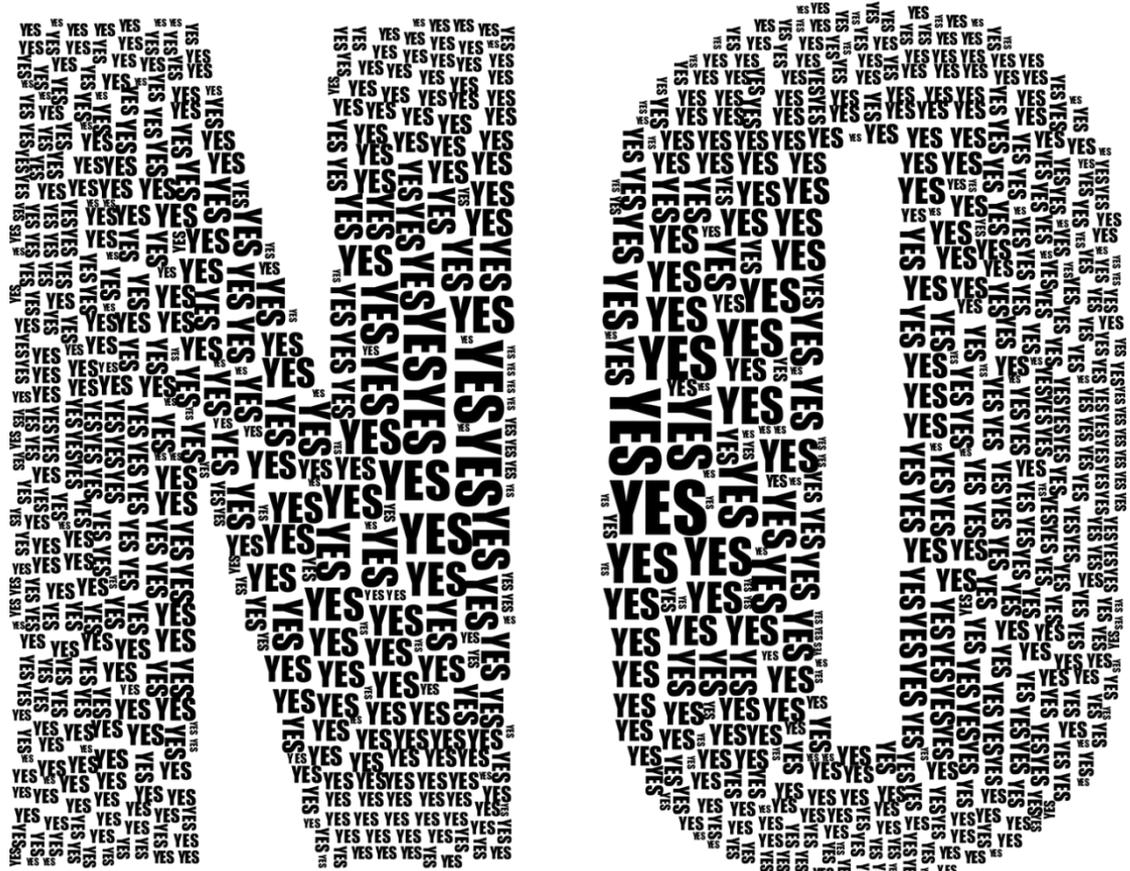
Patientenakquise?

Marketing?

Ruf der Praxis?







Elternkommunikation



Elternkommunikation



Grundlagen der Kommunikation

Erziehungsstil der Eltern

Persönlichkeit der Eltern

Eltern/Kind Interaktionen

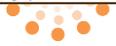


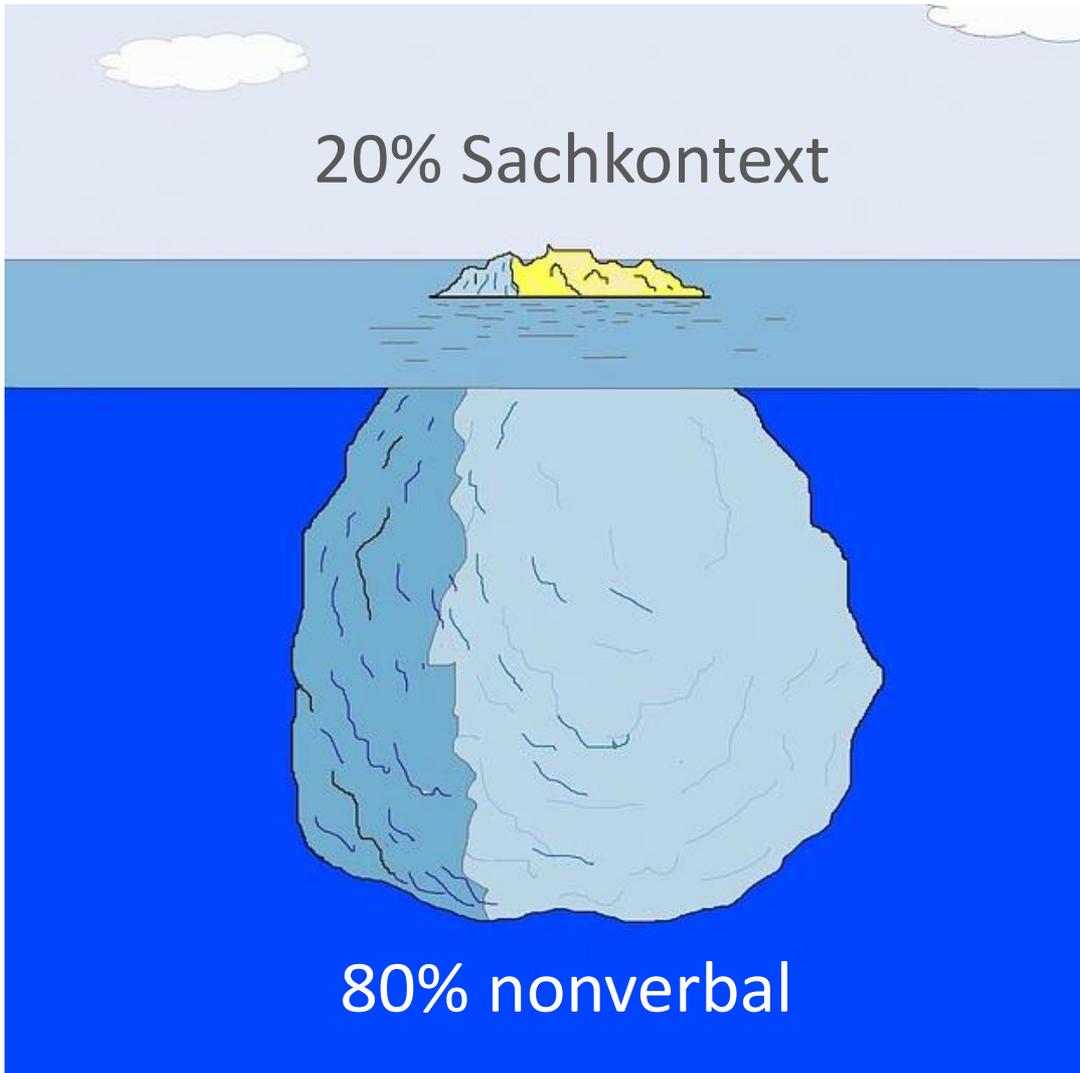
“

Ein Netzwerk von Worten ist ein großer Wald, in dem sich die Phantasie herumtreibt.

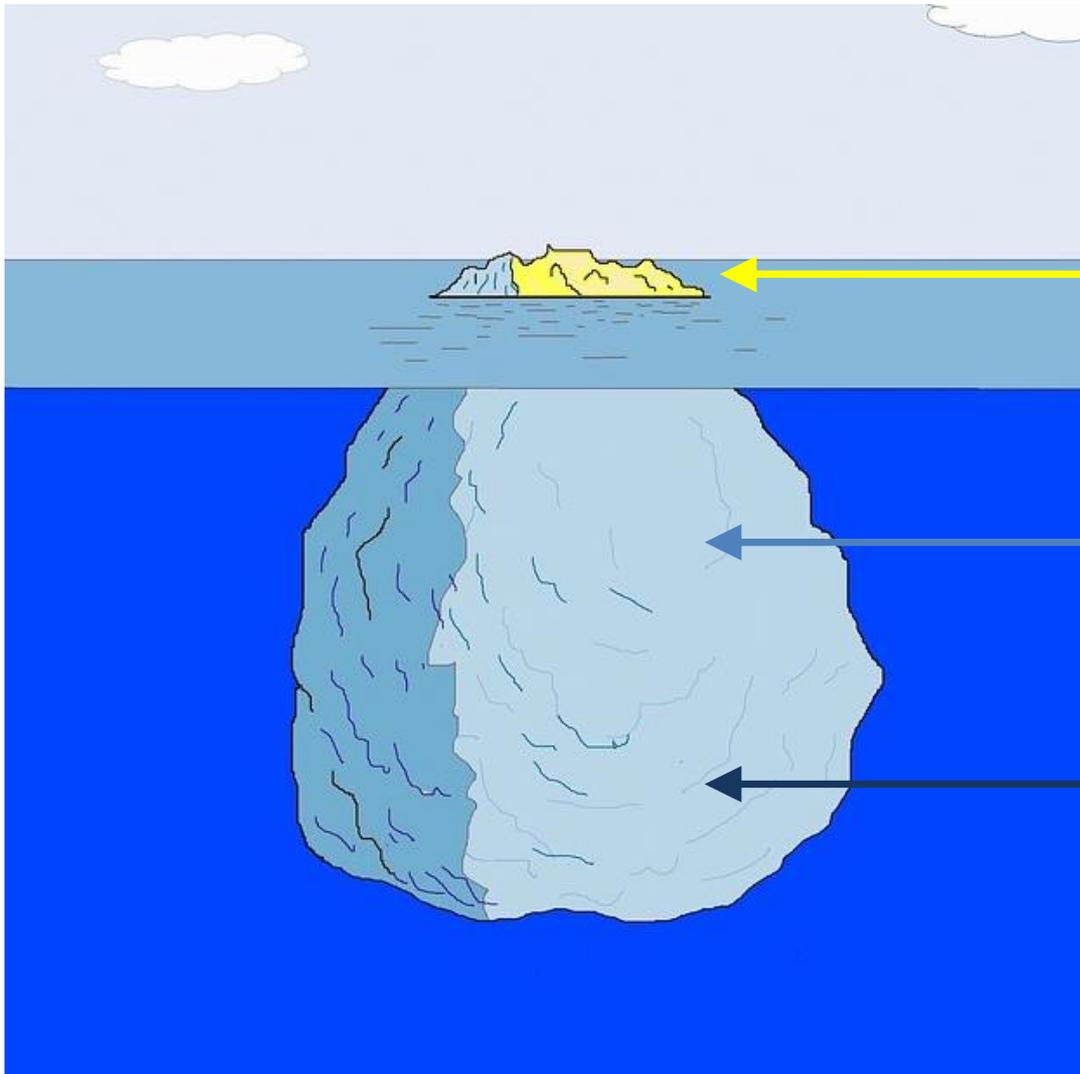
Adi Shankara

Worte erzeugen Bilder





Eisberg-Modell Sigmund Freud



A. Mehrabian Rolle der Körpersprache

7% Inhalt

38% Stimme

55% Körpersprache



Stimme und Prosodie



- Intonation
- Satzmelodie
- Sprechtempo
- Sprechrhythmus
- Pausen





Körpersprache

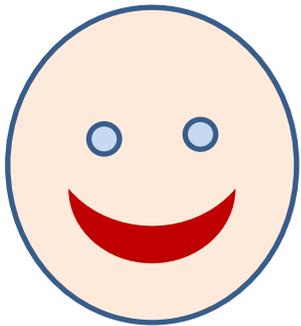


- Schulterchluss
- gleiche Blickrichtung
- Augenhöhe
- gestikulieren

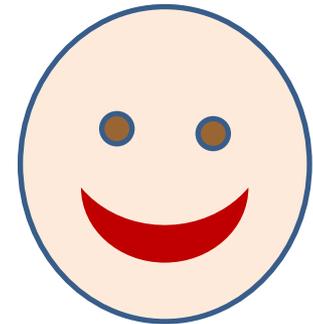


Sender-Empfänger Modell

Shannon und Weaver



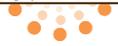
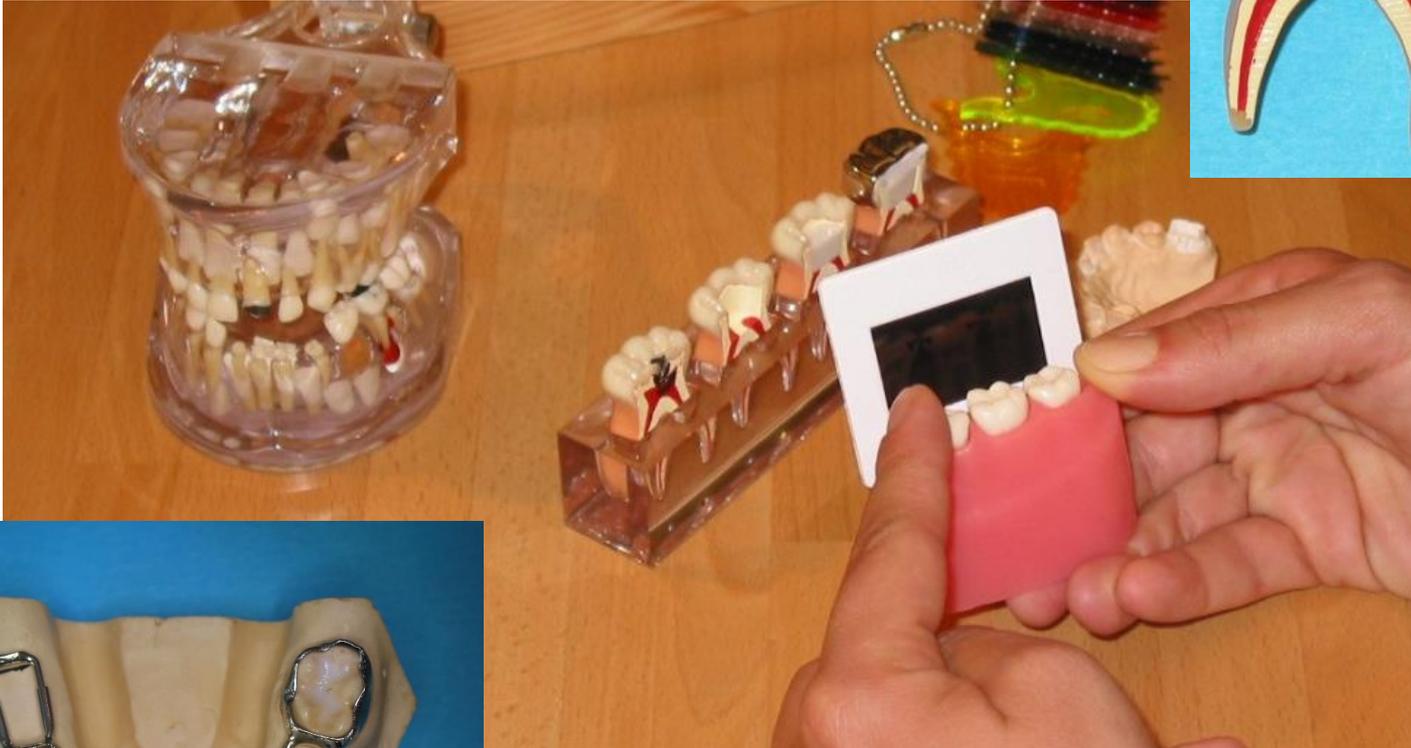
Sender

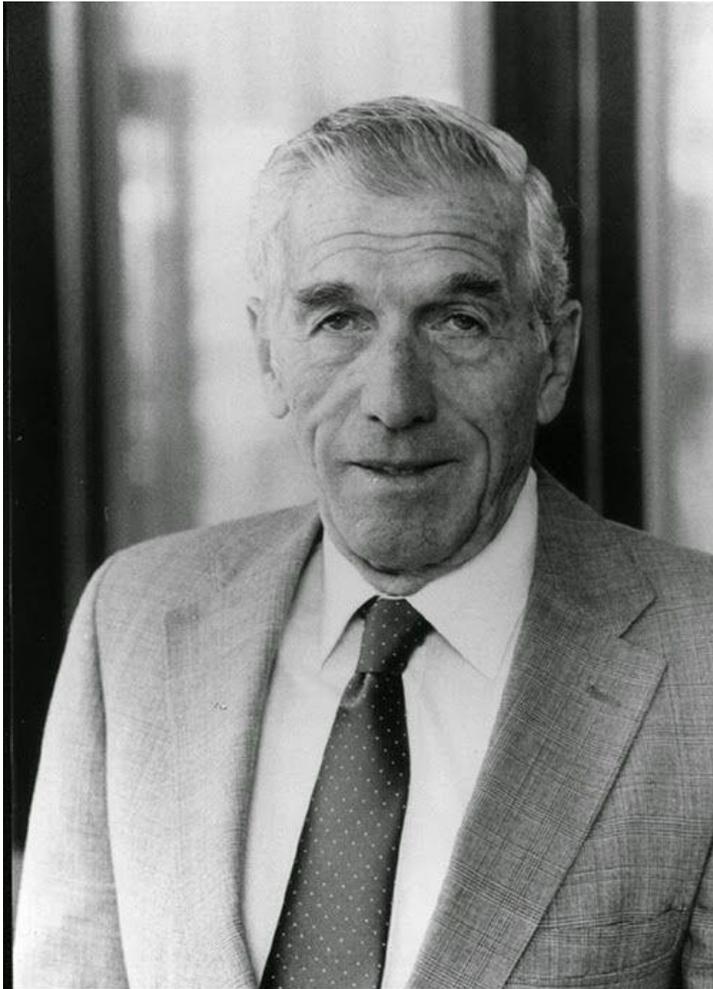


Empfänger



„anschaulich“ und „begreifbar“





Paul Watzlawick

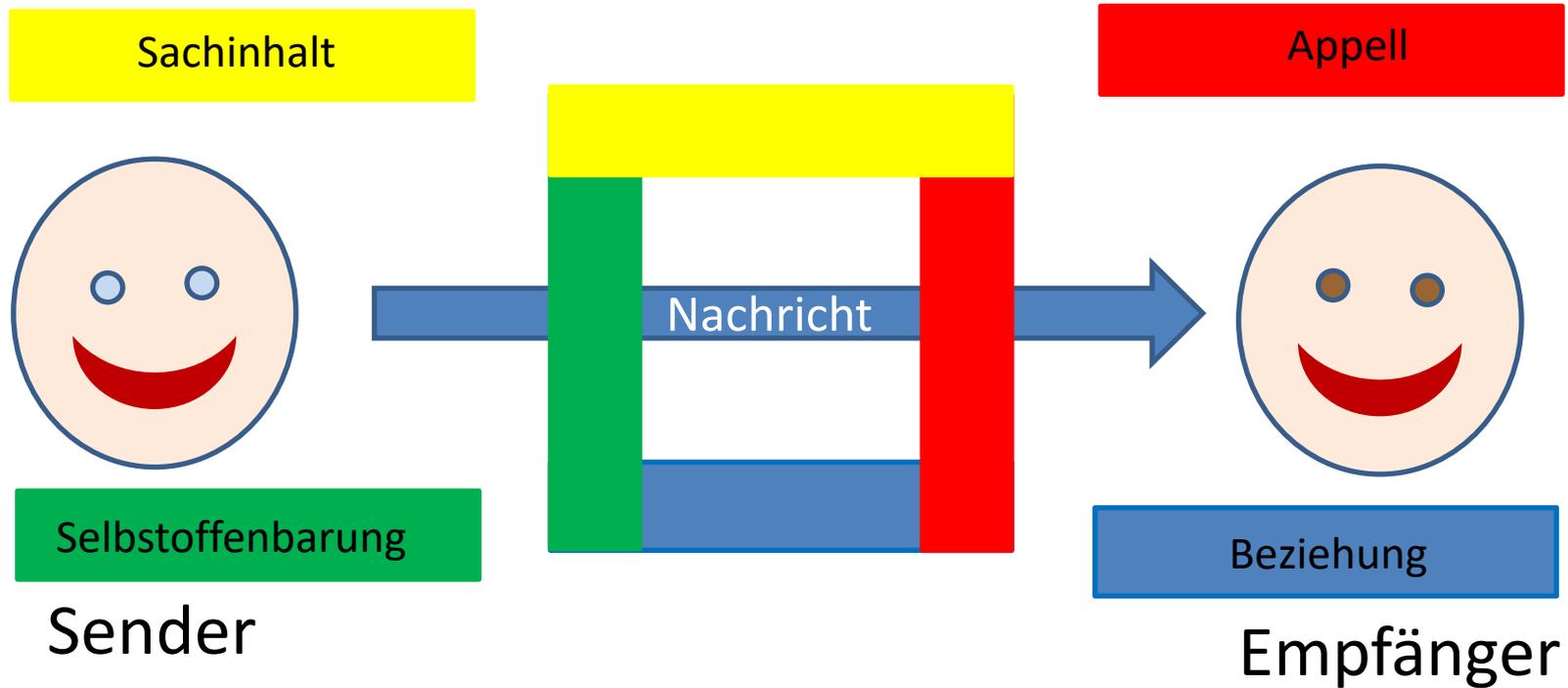
1. Axiom:

Man kann nicht nicht kommunizieren

Wahr ist nicht, was A gesagt hat,
wahr ist, was B verstanden hat.

Kommunikationsquadrat

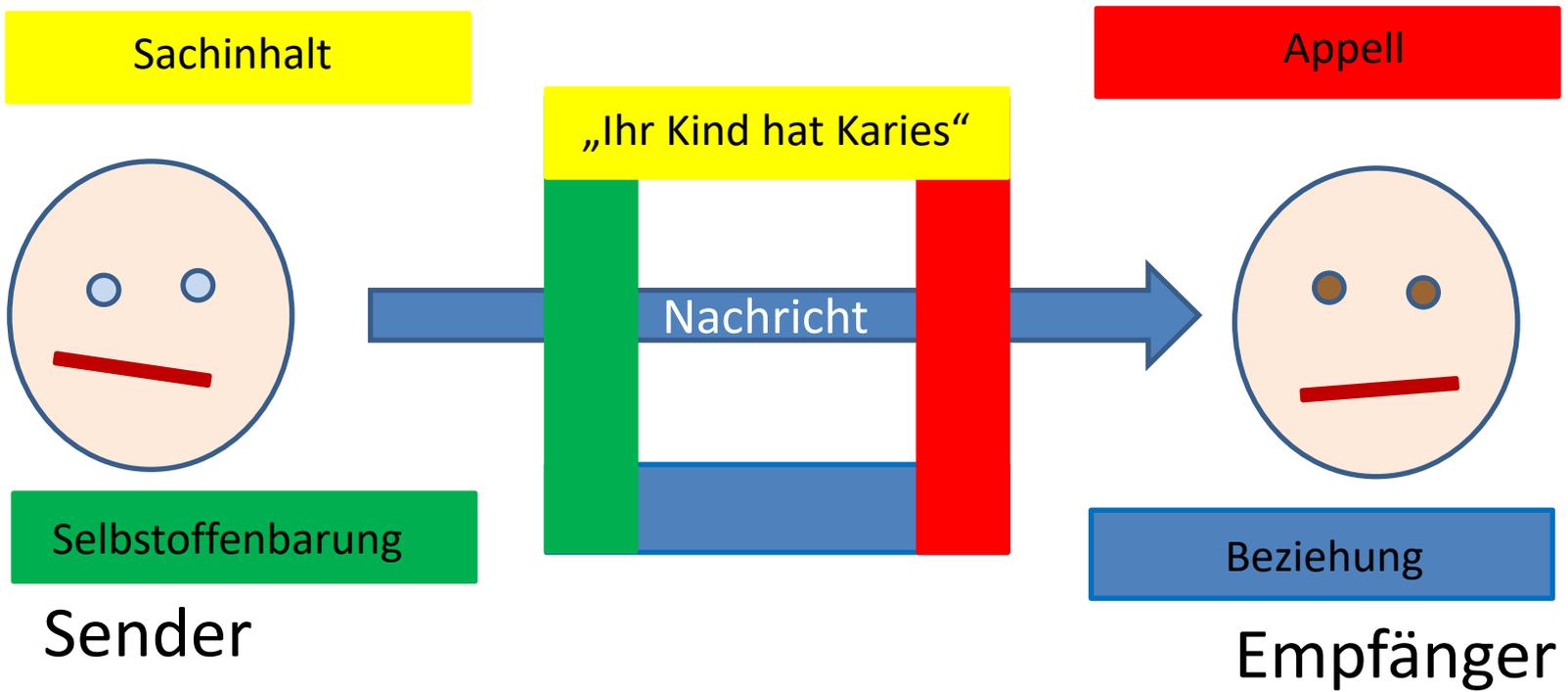
F. Schulz von Thun



Kommunikationsquadrat F. Schulz von Thun

„Ihr Kind hat Karies“

„sie sollten besser Zähne putzen“



„ich als Zahnarzt finde das schlimm“

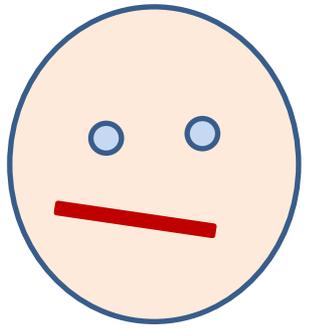
Kommunikationsquadrat F. Schulz von Thun

„Ihr Kind hat Karies“

„sie sollten besser Zähne putzen“

Sachinhalt

Appell



Selbstoffenbarung

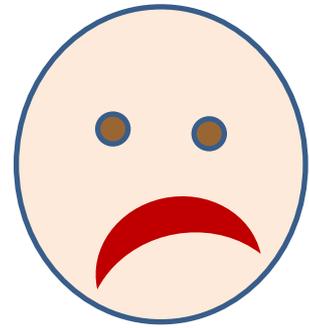
Sender



„Ihr Kind hat Karies“

Nachricht

Beziehung



Empfänger

„ich als Zahnarzt finde das schlimm“

„sie sind eine schlechte Mutter“

Metakommunikation





verdünnen

versüßen

Humorvolle
Über/Untertreibung

„Sandwichtechnik“
„cookie-lemon-cookie“

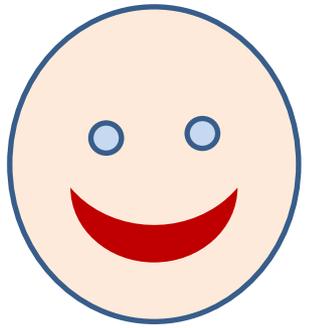
Kommunikationsquadrat F. Schulz von Thun

„Ihr Kind hat Karies“

„lass' uns gemeinsam nach Ursachen suchen“

Sachinhalt

Appell

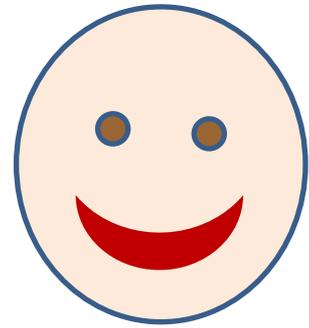


Selbstoffenbarung

Sender



„ich sehe Handlungsbedarf“



Beziehung

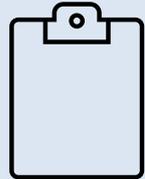
Empfänger

„hier wird mir geholfen!“

Grundlagen der Kommunikation

Grund des Erstbesuchs

Routinekontrolle	Karies/Behandlungsbedarf	Schmerztermin
------------------	--------------------------	---------------



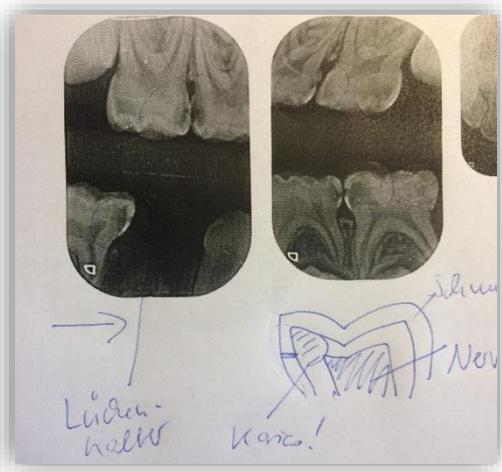
Behandlungsbedarf

wenig/kein Bedarf	mittlerer Umfang	großer Umfang
-------------------	------------------	---------------



Erwartungshaltung der Eltern

unrealistisch pessimistisch (abwertend)	realistisch	unrealistisch optimistisch (überfordernd)
---	-------------	---



Restriktions-Modell

Angebot der **zweitbesten Lösung**
wenn das **Sehnsuchtsziel** (noch) nicht zu erreichen ist.



Lieber der Spatz in der Hand, ...

Restriktions-Modell

Angebot der **zweitbesten Lösung**
wenn das Sehnsuchtsziel (noch) nicht zu erreichen ist.

1. Würdigung

2. Zwickmühle

3. Zweitbeste Lösung anbieten

4. Würdigung der Bereitschaft

5. Ehrenrunde



Elternkommunikation



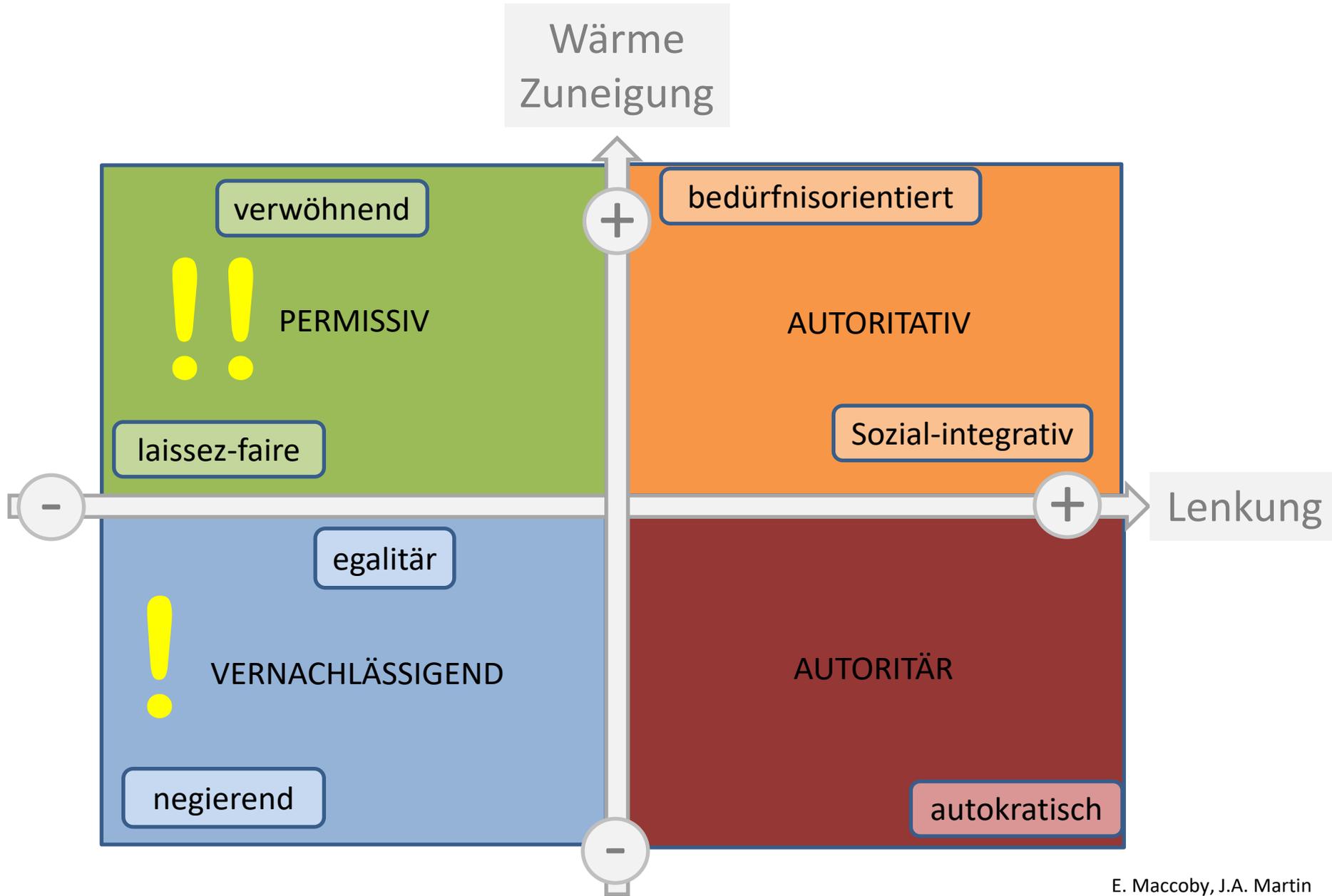
Grundlagen der Kommunikation

▶ Erziehungsstil der Eltern

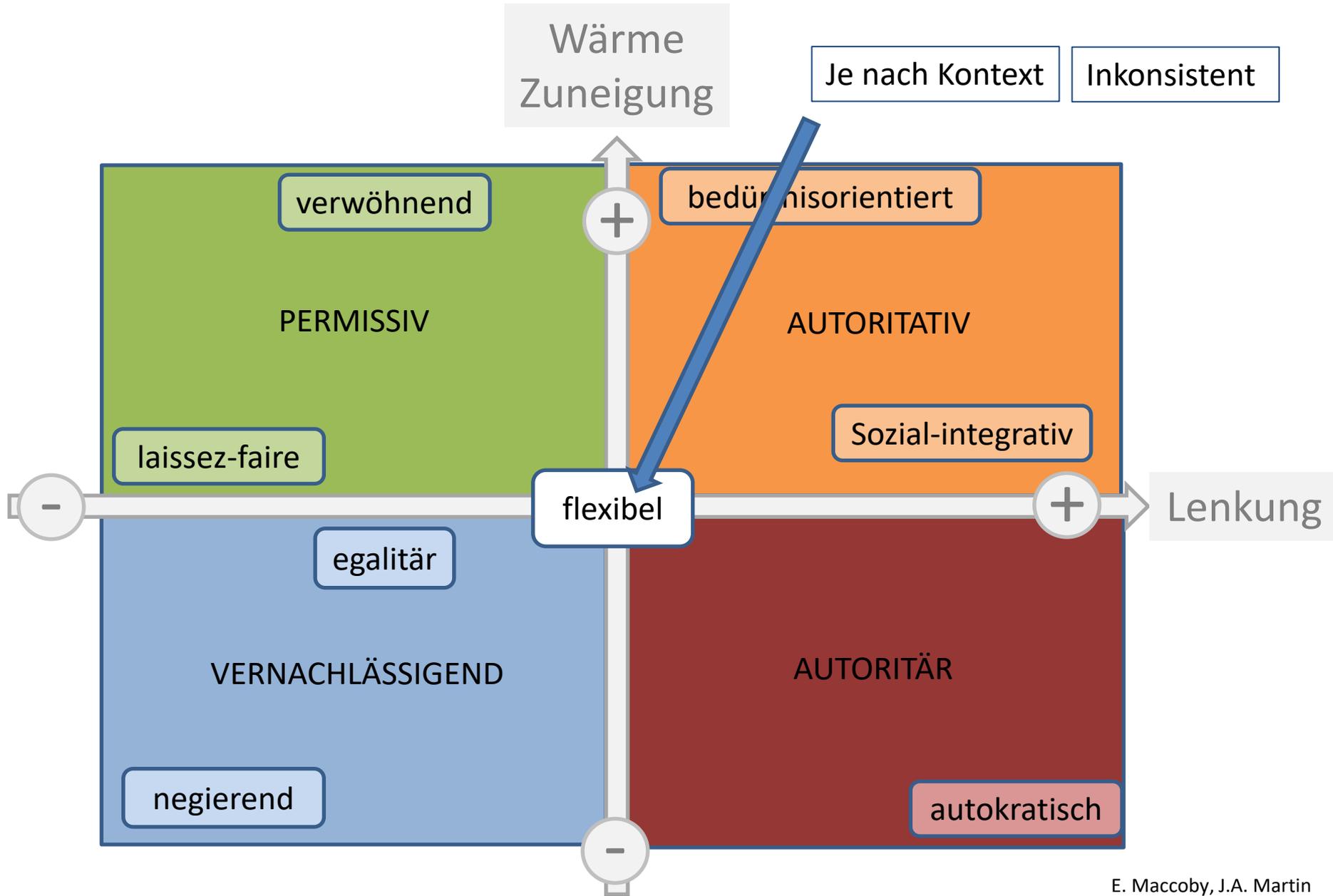
Persönlichkeit der Eltern

Eltern/Kind Interaktionen

Erziehungstil der Eltern



Erziehungstil der Eltern



Elternkommunikation



Persönlichkeit der Eltern

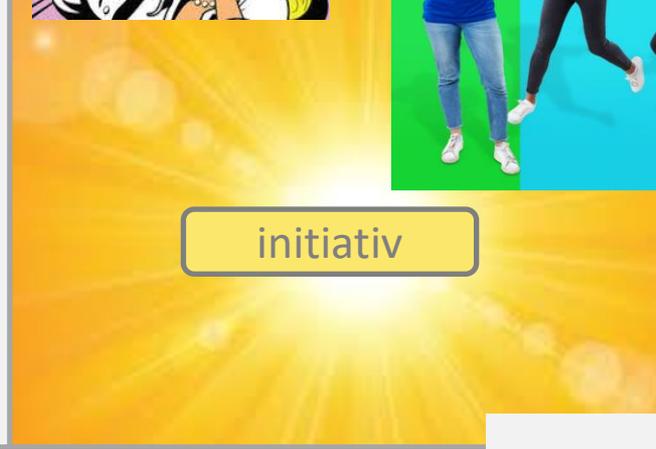
DISG Modell



dominant



initiativ



rational

emotional



gewissenhaft



stetig



introvertiert

Persönlichkeit der Eltern



Kommunikationsstil

extrovertiert

- **Befehlston**
- **unterbricht schnell**
- **macht Druck**

- **hoher Redebedarf**
- **„Plaudertasche“**

Gesprächsführung behalten!



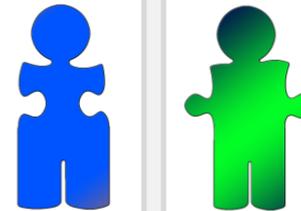
rational

emotional

- **umständlich**
- **„kleinlich“**
- **notiert mit**

- **unentschlossen**
- **langsam**
- **viele Rückfragen**

Gesprächstempo erhöhen!



introvertiert

Persönlichkeit der Eltern



Kommunikationsstil

extravertiert

- ✓ keine langen Floskeln
- ✓ schnell auf den Punkt kommen
- ✓ (Pseudo)Entscheidungen
- ✓ Dringlichkeitsliste

- ✓ Fokussieren
- ✓ Redezeit geben, freundliches Unterbrechen:
„habe ich sie richtig verstanden, dass ...“
„einen Augenblick, ich notiere mir das ...“

Gesprächsführung behalten!

rational

emotional

- ✓ Braucht Daten und Fakten (Kosten/Behandlungsdetails)
- ✓ auf Homepage verweisen
- ✓ Pünktlichkeit bei Terminvergabe

- ✓ persönliche Ebene (Namen)
- ✓ Sicherheit und Verständnis
- ✓ aktiv Vorschläge machen

Gesprächstempo erhöhen!

introvertiert



- Vorwurfsfrei



- Motivierend



- Informativ

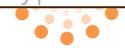


Gießkannenprinzip

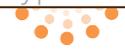
Elternkommunikation



Eltern/Kind Interaktionen



Eltern/Kind Interaktionen



Eltern/Kind Interaktionen





initiativ

verwöhnend

! ! PERMISSIV

+







unterstützend beschäftigen





Aufmerksamkeitsfokus auf das **gemeinsame Ziel**



Grundfrage:
WOFÜR?

Grundannahme:
**ALLE ELTERN LIEBEN IHR
KIND**

Bitte Fragen!



10. FRÜHJAHRSSYMPOSIUM

DER ÖSTERREICHISCHEN GESELLSCHAFT FÜR KINDERZAHNMEDIZIN

OGKiZ
ÖSTERREICHISCHE GESELLSCHAFT
FÜR KINDERZAHNMEDIZIN



Referentin: **Dr. Nicola Meißner**
MI. 08.05.24 – DO. 09.05.2024

Hotel Hollweger,
St. Gilgen am Wolfgangsee

www.kinderzahnmedizin.at

ÖGKiZ Refresher Kurs
10./11. Mai 2024 in St. Gilgen am Wolfgangsee

