

Von Rettern, Verfolgern und Opfern

Senioren in der Praxis: Wie man mit Kommunikationstechniken und philosophischen Betrachtungsweisen zwischenmenschliche Missverständnisse vermeidet. *Von Dr. Kurt Riemer*

Immer wieder kommt es vor, dass sich Patienten vom Arzt zu viel erwarten. Werden die zu hoch geschraubten Wünsche nicht erfüllt, wird aus dem unterwürfigen, hilflosen, aufmümpfigen, schüchternen und sich unwissend gebenden „Opfer“ – für den Arzt oft überraschend – ein zurechtweisender, herabsetzender, Vorwürfe machender, anklagender „Verfolger“, also schwieriger Patient. Gerade hier ist ein der Lebensphase und Situation der Patienten entsprechendes Gespräch wichtig. Ein Seminar gibt Tipps für den „diplomatischen“ Umgang mit betagteren Patienten.

Die alte chinesische und indische Philosophie teilt das Leben in die vier

Jahreszeiten ein (siehe Abb. 1). Seit Carl Gustav Jung, Hans von Sassen und Bernard Lievegoed gibt es diese Sichtweise auch in der westlichen Philosophie.

Die ersten beiden Lebensabschnitte von je 21 Jahren – der Frühling und Sommer – werden als Entwicklungs- und Aufbauphase betrachtet, sie repräsentieren die „Ich-Phase“. Es ist die Zeit des eigenen Wachstums und der biologischen Weitergabe des Lebens.

Zeit der Prophylaxe

Aus Sicht der Zahngesundheit ist das die Zeit, in der durch gute Pflege bzw. regelmäßige Kontrolle und Behandlung das Bewusstsein für gesunde Zähne in späteren Jahren geprägt

wird. Wer in diesen rund 40 Jahren nicht gelernt hat, seine Zähne regelmäßig zu pflegen bzw. präventiv zum Zahnarzt zu gehen, um Karies und Entzündungen der Mundschleimhaut fachgerecht behandeln zu lassen, dem wird in den späteren Lebensabschnitten wohl auch kaum zu helfen sein.

Zahnärzte übernehmen in unserer Zeit immer mehr die Funktion, die früher Hausärzte innehatten, oder jene von Psychiatern. Wenn das Vertrauen zum Patienten einmal aufgebaut ist, die Sinnhaftigkeit einer rechtzeitigen Behandlung bewusst ist, dann bestehen gute Chancen, dass die eigenen Zähne möglichst lange erhalten bleiben. Mangelt es an dieser Einsicht, so wird es bei den älter werdenden Patienten es immer mehr zu einer Notfall- und Reparaturmedizin kommen!

Die zweite Lebenshälfte

Der Herbst und Winter des Lebens wird als „Wir Phase“ gesehen. Das ist jene Zeit, in der vermehrt Verantwortung für die Gemeinschaft, in der jemand lebt, übernommen wird und Kultur bzw. Werte an die jüngere Generation weitergegeben werden.

Der Herbst, der im Alter von 42 bis 63 Jahren vorherrscht, ist jener Lebensabschnitt, in dem der Wertewandel von der „individualistischen Ich-Bezogenheit“ zur kollektiveren Ausrichtung auf ein gemeinsames „Wir-Bewusstsein“ einsetzt. Aus Eltern werden Großeltern, die lernen müssen, Aufgaben und Verantwortung abzugeben und nicht mehr alles selbst in die Hand nehmen zu können. Die Höhepunkte und das baldige Ende der beruflichen Karriere fallen in diese Zeit.

Für Patienten in dieser Lebensphase gilt es, den Biss zu erhalten: Körperliche Defizite, wie zum Beispiel eine Brille als Sehprothese, schlechteres Hören oder schwindende Gelenkigkeit werden als Vorzeichen des Alters wahrgenommen. Dieser goldene Herbst ist die große Chance für anstehende Sanierungsmaßnahmen, als Beitrag zur allgemeinen und zahnmedizinischen Gesundheit der Patienten.

Das Selbstbewusstsein wird gestärkt, wenn Personen über 40 nach wie vor gut aussehen, gut kauen, somit auch besser verdauen können und nicht nur im übertragenen Sinn, sondern auch tatsächlich einen festen Biss haben. Dieser dritte Lebensabschnitt ist auch die Zeit, in der aus diesem Grund große Sanierungsmaßnahmen bis zu Implantaten angezeigt und möglich sind.

Der Herbst ist die Zeit des Einbringens der Ernte, des beruflichen und finanziellen Erfolges, gesellschaftlichen Ansehens, der Dokumentation und Erhaltung der vorhandenen Vitalität usw. Deshalb sind jetzt Investitionen in eine zahnmedizinische Gesundheit für die weitere Zukunft besonders lohnend!

Alternde Patienten ernst nehmen

Der Winter umfasst die Lebensjahre von 63 bis 84. Der geistige Loslösungsprozess erfolgt hier schrittweise. Abschied nehmen, auf versöhnliche Art, aus dem Beruf, von lieb gewordenen Aktivitäten, Gewohnheiten, Menschen, deren Leben bereits zu Ende gegangen ist, zählen hier zu den wichtigen Themen. Der persönliche Aktionsradius wird kleiner und Geben mit warmen Händen ist angesagt. Der Rucksack, den jeder von uns symbolisch mit sich herumträgt, muss Schritt für Schritt bis auf das Wichtigste, das die betreffende Person braucht, geleert werden, damit eine noch ausreichende Beweg-



Dr. Kurt Riemer
Mental & Team Coach in Wien

„Essen ist der Sex des Alters.“

lichkeit erhalten bleibt. Es gibt Menschen, die diese Reife zum rechtzeitigen Loslassen entwickeln. Hier geht es auch um die Versöhnung mit den Themen des eigenen Lebens – dem Karma, wie es die Inder nennen. Der andere Pol ist die Verstärkung negativer Eigenschaften oder Verhaltensweisen einer alternden Person. Geiz, Neid, Egoismus, Streitsucht und andere bisher unterdrückte Eigenschaften treten in den Vordergrund. Diese Patienten werden immer schwieriger und zeigen verstärkt ihre Schwächen und Eigensinnigkeit und werden für den Arzt noch anstrengender. Patienten mit Zahnprothesen projizieren viele von ihren körperlichen Gebrechen, wie Verlust von Seh- oder Hörvermögen, Gelenkschmerzen, Krücken, Krankheiten etc., auf ihre Zahnprothesen. Mitunter akzeptieren sie Einschränkungen in der Funktion von operierten Hüft- oder Kniegelenken, erwarten sich aber eine hundertprozentige Kaufunktion von Zahnprothesen, so als ob alle eigenen Zähne noch vorhanden wären. Auch hier wird dem Patienten, der Verantwortung übernimmt und bereit ist, aktiv mitzuarbeiten, wie in anderen medizinischen Bereichen viel besser zu helfen sein, als einem, der passiv alles vom Arzt erwartet. Gerade in dieser Phase wird das Gespräch mit dem Patienten, der sich ernst genommen fühlt, immer wichtiger!

Kommunikation auf gleicher Augenhöhe

Die abgeklärten Alten haben Humor, sind versöhnlich und lassen sich auf Kosten des Erbes ihrer Kinder das Gebiß sanieren, damit sie mehr Freu-

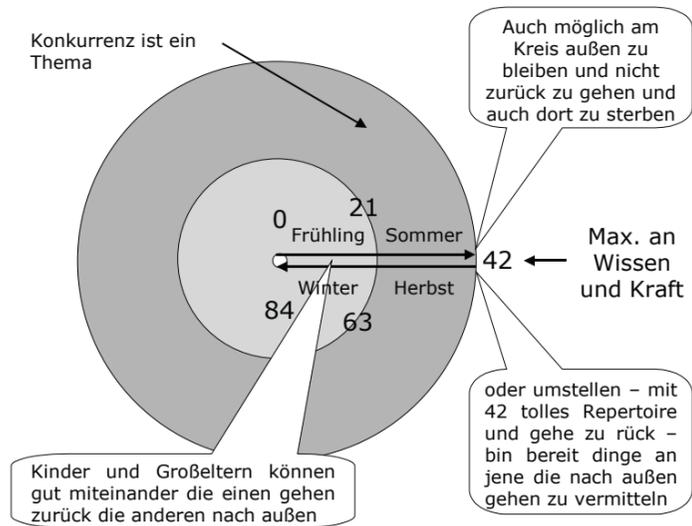


Abb. 1: Vier Jahreszeiten-Mandala-Modell (indisches Modell).

Ankündigungen

11. November 2009 Einführung in die zahnärztliche Werkstoffkunde

Ort: ZIV, Gartenbaupromenade 2/8/15, 1010 Wien
Info: ZIV, Tel: 01/513 37 31
www.ziv.at

13. und 14. November 2009 Herbsttagung Rust

Ort: Seehotel Rust, am Seekanal 2-4, 7071 Rust
Info: LZÄK Burgenland
Tel: 0 505 11-7001
E-Mail: bgld.zahnaerztekammer.at

18. November 2009 Prothetische Versorgung auf Implantaten

Ort: LZÄK Salzburg, Rochusgasse 4, 5020 Salzburg
Info: Tel: 0662/64 73 82

E-Mail: office@oegzmkssalzburg.at
www.oegzmk.at

21. November 2009 Augmentationstechniken in der Implantologie

Ort: Inst. f. Anatomie, Harrachgasse 21, 8010 Graz
Anmeldung und Informationen: DeguDent Austria
Tel: 01/205 12 00 - 5382

25. November 2009 Kooperation Zahnarzt – Zahntechniker am Beispiel Metallgerüstplanung

Ort: Dentallabor Babka, Zelebor-gasse 26, 1120 Wien
Info: Zahnärztlicher Interessenverband Österreichs (ZIV)
Tel: 01/513 37 31
E-Mail: office@zahniv.at
www.ziv.at

27. November 2009 Wurzelspitzenresektionskurs

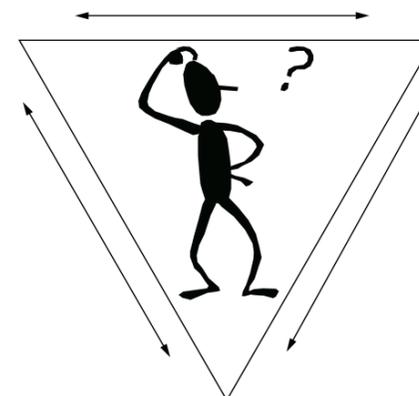
Ort: maz-zahn Schulungszentrum, Industriezeile 36, 4020 Linz
Info: maz-zahn Schulungszentr.
Tel: 0732/77 03 25
E-mail: office@maz-zahn.at
www.maz-zahn.at

Kleinanzeige

Nie wieder Shoppingfrust
Einzigartiger Look – Perfekte Outfits
Modeexpertin Roxana Rottensteiner bietet Personal Shopping und Stilberatung. Für mehr Zeit und überraschende Facetten.
FASHION PHILOSOPHY
Mag. Roxana Rottensteiner
www.fashionphilosophy.at,
Tel. 0650/5014607

VERFOLGER weist zurecht, macht Vorwürfe, klagt an, setzt herab usw.

RETTER springt bei, ohne gebeten worden zu sein, gibt (ungebeten) gute Ratschläge, tröstet usw.



OPFER unterwürfig, hilflos, aufmümpfig, schüchtern, unwissend

Abb. 2: Das Drama-Dreieck nach D. Karpman.

de an ihrem Leben haben. In dieser letzten Lebensphase muss die Frage nach dem Sinn und Zweck des Daseins auf dieser Welt und den zu erfüllenden Aufgaben von der alternen Person positiv beantwortet werden. Ansonsten ist mit Selbst- und Fremdbewertungen zu rechnen.

Als Methode für eine Kommunikation auf gleicher Augenhöhe hat sich die Transaktionsanalyse mit den Modellen der Ich-Zustände und des Drama-Dreiecks bewährt:

Analyse nach dem Drama-Dreieck

In welchem Ich-Zustand sich jemand befinden könnte, wird aufgrund von Worten, der Stimme, der Körperhaltung, der Gestik und des Gesichtsausdrucks, kurz des Verhaltens eines Menschen diagnostiziert.

Daraus hat sich das verhaltensorientierte Modell der Transaktionsanalyse, oft auch als Funktionsmodell bezeichnet, entwickelt.

In der Kommunikation kann man oft feststellen, dass jemand sich „ungeschickter“ gibt, als er ist, anderen „Ratschläge“ erteilt oder „kritisch“ ist, wo dies nicht unbedingt nötig wäre.

Stephen Karpman, ein Schauspieler, Regisseur und Transaktionsanalytiker, beschreibt das als ein Spiel – als das Einnehmen einer primär bevorzugten Rolle, aus der wir jedoch häufig in eine andere wechseln. Da dieser Wechsel die Dramatik ausmacht, nannte Karpman die Beziehung dieser drei Hauptrollen „Drama-Dreieck“ (s. Abb. 2).

Eine Rolle im Drama-Dreieck nimmt man ein, wenn man das eigene Verhalten oder das Verhalten anderer „übertrieben“ wahrnimmt, bzw. gestaltet. Es handelt sich dabei immer um eine Verschiebung der Verantwortung, wobei Opfer sich unterverantwortlich, Retter und Verfolger überverantwortlich geben. Retter aus der „nährenden Eltern-Position“ und Verfolger aus der „kritischen Eltern-Position“.

Keine Rolle nimmt ein, wer realitätsbezogen Hilfe anbietet, Hilfe annimmt oder andere z.B. auf ihr störendes Tun hinweist (z.B. Feedback).

Jeder hat entsprechend seiner Grundeinstellung zum Leben eine „Lieblingsrolle“, kann jedoch in verschiedenen Situationen auch andere Rollen einnehmen. Meist ist die „Lieblingsrolle“ die, in der man nach einer doppelbödigen Kommunikation endet.

Vom Opfer zum Verfolger

Immer wieder kommt es vor, dass sich Patienten vom Arzt zu viel erwarten. Werden die zu hoch geschraubten Wünsche nicht erfüllt, wird aus dem unterwürfigen, hilflosen, aufmüpfigen, schüchternen und sich unwissend gebenden „Opfer“, für den Arzt oft überraschend, ein zurechtweisender, herabsetzender, Vorwürfe machender, anklagender „Verfolger“, also schwieriger Patient. Aus dem Arzt, der vielleicht Helfersyndrom hat, wird aus dem helfenden, tröstenden, Ratschläge erteilenden „Retter“, gegenüber dem kritischen Patienten plötzlich ein „Opfer“, das sich nicht zu helfen weiß. Der Ausweg aus diesem Teufelskreis ist es, die Situation anzusprechen und das Gespräch auf einer partnerschaftlichen, erwachsenen Ebene weiterzuführen. Ist das Verhältnis zwischen dem Arzt und den reiferen

Patienten respektvoll, humorvoll, gelassen und von gegenseitiger Wertschätzung geprägt, so verstärkt sich das Vertrauensverhältnis zwischen Arzt und Patienten. Bis ins Alter von ca. 70 bis 75 Jahren lassen sich reife Menschen in der Regel noch gut beraten. Danach stellt sich oft die Frage nach dem Sinn einer technischen Arbeit im Zusammenhang mit dem allgemeinen Gesundheitszustand der Patienten. Wobei diese Altersgrenze sehr individuell sein kann. Essen ist der Sex des Alters, sagt man. Die Patienten erleben das orale Wohlbefinden oft als angenehmen Kontrast zu

anderen, sich mehr in den Vordergrund drängenden Defiziten. So kann subjektiv sogar der Alterungsprozess verlangsamt werden.

Risiken und Chancen abwägen

Gerade hier ist ein der Lebensphase und Situation der Patienten entsprechendes Gespräch wichtig. Dabei ist es von besonderer Bedeutung, herauszufinden, was der Patient haben möchte. Ist er mit einer objektiv gesehen nicht sehr guten prothetischen Versorgung glücklich und kann damit gut essen, so kann es

manchmal klüger sein, es dabei zu belassen. Es sind die Risiken und Chancen abzuwägen, ob es einen Sinn hat, eine aus akademischer Sicht perfekte, aber mit großen Veränderungen einhergehende Arbeit zu beginnen, die den Patienten sehr belastet und an die er sich nur schwer oder gar nicht gewöhnt. Kommt andererseits ein Patient mit einem gut sanierten Gebiss, erwartet er sich eine große Verschönerung oder funktionelle Verbesserung, die nur schwer oder gar nicht zu erreichen ist, so ist mit dem Patienten das Risiko des Eingriffs sehr gut abzuwägen. Wenn die

Risiken die Chancen einer nachhaltigen Verbesserung überwiegen, ist es auch vernünftig, von einer aufwändigen technischen Arbeit Abstand zu nehmen. ■

Weitere Informationen:

Dr. Kurt Riemer
Mental & Team Coaching
Castellezgasse 25,
1020 Wien
Tel: 01/21 63 953 Fax +4
mobil: 0699/121 63 953
E-Mail: mental.riemer@utanet.at
www.mental-riemer.at

Notaufnahme.



© Juan-Carlos Tomasi

Die jüngsten Erdbeben und Überflutungen in Ostasien hinterließen Verwüstung und Verzweiflung. Mehr als 60 internationale MitarbeiterInnen von *Ärzte ohne Grenzen* leisten im Augenblick Nothilfe in den Katastrophengebieten auf den Philippinen, in Indonesien und auf Samoa. Helfen Sie uns. Mit Ihrer Spende. PSK Kontonummer 930.40.950, BLZ 60.000. Kennwort: Notfall-Fonds. **Mitwirken: www.aerzte-ohne-grenzen.at**

SMS mit Spendenbetrag an **0664 660 1000**



Wir danken unserem Partner **mobikom austria**