



Klaus Wiedhahn

“You could look more attractive!” „Sie könnten besser aussehen!“

Wenn Sie diese vier kargen Worte ungefragt der Patientin oder dem Patienten ins Gesicht sagen, kann dies entweder als Hilfe oder als Affront empfunden werden. Ist es unethisch, wenn der Zahnarzt die Initiative ergreift und sich so äußert? Müssen wir warten, bis der Patient selbst sein Unbehagen formuliert, oder darf es unser Anliegen sein, den Patienten auf ästhetische Mängel hinzuweisen?

Man könnte versucht sein, die abgeschwächte Formulierungsvariante: „Sie könnten noch besser aussehen“ anzuwenden. Davon würde ich abraten, dies ist nicht die Situation für durchsichtige Komplimente, denn so würden wir von der Ernsthaftigkeit unseres Anliegens ablenken und die Arzt-Patienten-Beziehung in die Ecke des Small Talk lenken.

Vor einiger Zeit haben wir im befreundeten Kollegenkreis dieses Thema recht emotional und sehr kontrovers diskutiert. Die Standpunkte reichten von: „Das würde ich nie sagen – das ist gänzlich unethisch – damit wird meine Arzt-Patienten-Beziehung nachhaltig beschädigt“ bis zu „wenn ich den Patienten gut kenne, könnte ich mir solches Vorgehen durchaus vorstellen“.

Es spricht für die Teilnehmer dieser Diskussion, dass niemand sich vorstellen konnte, die Ansprache „Sie könnten besser aussehen“ ohne Ansehen der Person und vorbereitungslos zu treffen.

Für den Zahnarzt gehört eine gute Menschenkenntnis zur Voraussetzung für eine vertrauensvolle Arzt-Patienten-Beziehung. Es gilt, für das oben beschriebene Vorgehen die „richtige Patientin“ beziehungsweise den „richtigen Patienten“ zu finden. Beispielsweise sollte bereits ein Vertrauensverhältnis bestehen – ein neuer Patient käme also nicht infrage. Es gibt jedoch Patienten, die das Unbehagen an ihrer disharmonischen Physiognomie unbewusst und unausgesprochen mit

These five small words, if said to your patients in an unsolicited or straightforward manner, may be perceived either as a helpful hint or as an affront. Is it unethical for a clinician to take the initiative and broach the subject of esthetics? Should we wait until our patients themselves have expressed their dissatisfaction with the appearance of their smile, or are we permitted to draw their attention to cosmetic defects?

As an alternative, one might be tempted to adopt a more euphemistic approach: “You could look even more attractive.” However, I would advise against it. A consultation is not the time for thinly disguised compliments, as a statement such as that would serve to detract from the sincerity of the clinician's concerns, and steer the dentist-patient conversation into the corner of small talk.

In a panel discussion with colleagues some time back, this topic proved to be both emotional and highly controversial. The views expressed by panel members ranged from: “I would never say that!” and “That is entirely unethical!” and “That would permanently damage my doctor-patient relationships!” to “If I know the patient well enough, I could easily imagine taking such an approach.”

The fact that none of the panel members could imagine telling their patients that they could look more attractive without it being perceived as too personal and/or before due preparation speaks for their characters.

For clinicians, a good understanding of human nature is crucial to establishing dentist-patient relationships built on trust. The important thing is to identify the “right” patient for the approach described above. As such an approach requires an existing relationship of trust, a new patient, for example, would not be an appropriate person to address this way. Conversely, there are patients who reveal their dissatis-

faction with the disharmony of their physical appearance unconsciously and/or implicitly. In these cases, it is important to help – even if only by saying the simple words: “You could look more attractive.”

However, the clinician should not enter into such a situation unprepared. If you make such a claim, you must have an appropriate solution ready. Thus, before saying those fateful or helpful words, the clinician should already have an initial treatment plan in mind, as well as ideas regarding its feasibility. Otherwise, disappointment is inevitable on both sides.

After an extensive veneer treatment initially prompted by the statement “You could look more attractive,” a patient of mine confessed that, at first, she was quite shocked, but that after she had taken a good look in her bathroom mirror later, she was ready to discuss the diagnostic and treatment options. The “shock” was literally a wake-up call for her, and she was very grateful for it.

The clinician could soften the statement by saying: “Your teeth could look more attractive.” However, that would reduce the critique and subsequent treatment to one aspect only; namely, the teeth. Whatever may be assumed under the popular buzzwords “smile design,” esthetic analysis and functional therapy must always be viewed holistically.

Smile design encompasses analysis and simulation of the results of the proposed treatment. The available methods range from simple direct mock-ups for simulation of tooth shape to complex 3D computer animations. The key to selecting an appropriate method is not to show an impressive simulation on the computer screen, but rather to transfer the simulation results to the patient’s mouth. Only then, in living color, framed by the lips and the rich variety of facial expressions, relative to the nose and eyes, can the patient get a vivid impression of the proposed treatment outcome. This is the only way that treatment decision-making will yield results that satisfy both the patient and the clinician.

As clinicians, let us be quite bold in addressing the appropriate patients. However, we should not do this thoughtlessly, without a plan.

Sincerely
Klaus Wiedhahn

sich herumtragen. Hier gilt es zu helfen – und sei es mit den einfachen Worten: „Sie könnten besser aussehen“.


Der Behandler sollte sich jedoch nicht unvorbereitet in eine solche Situation begeben. Wer eine solche Aussage macht, muss letztlich auch eine Lösung liefern können. Das heißt, bereits vor den verhängnisvollen oder hilfreichen Worten sollte beim Behandler bereits ein erster Plan – eine Vorstellung im Hinblick auf die Realisierbarkeit vorhanden sein – sonst ist für beide Seiten die Enttäuschung vorprogrammiert.

Nach einer umfangreichen Veneer-Behandlung, die ihren Anfang in dem Satz genommen hatte „Sie könnten besser aussehen“, gestand mir die Patientin, dass sie anfangs recht schockiert gewesen sei, woraufhin sie den Badezimmerspiegel intensiv konsultiert hätte und dann für ein Gespräch über die diagnostischen und therapeutischen Möglichkeiten bereit war. Der „Schock“ hat sie regelrecht wachgerüttelt – und sie war dafür sehr dankbar.

Man hätte den Satz auch durch die Formulierung „Ihre Zähne könnten besser aussehen“ abschwächen können. Das würde die Kritik und die nachfolgende Therapie auf einen Teilaspekt – nämlich die Zähne – reduzieren. Ästhetische Analyse und funktionsgerechte Therapie: Was unter dem modischen Begriff Smile Design subsumiert werden kann, muss allerdings stets ganzheitlich betrachtet werden.

Smile Design umfasst Analyse und Ergebnissimulation. Vom einfachen direkten Mock-up zur Zahnformsimulation bis hin zu komplexen 3-D-Computeranimationen stehen vielfältige Verfahren zur Verfügung. Entscheidend für die Wahl eines Verfahrens ist nicht eine noch so beeindruckende Darstellung auf dem Computerbildschirm, sondern die Verlagerung der Simulation in den Mund des Patienten. Nur dort, umgeben von der lebendigen Lippen-situation, von der variantenreichen Mimik, in Beziehung zu Nase und Augen, sollte das geplante Behandlungsergebnis für den Patienten im Spiegel deutlich erkennbar sein. Nur so kann die Therapieentscheidung für den Patienten und Zahnarzt zu einem glücklichen Ergebnis führen. Weniger kann auch hier manchmal mehr sein.

Seien wir als Behandler also durchaus mutig in der Ansprache der geeigneten Patienten, aber nicht planlos leichtsinnig.

Ihr

 Klaus Wiedhahn