

Praktische Übungen zum Überwinden psychologischer Hürden in der Zahnarztpraxis

Autorin_Dr. Lea Höfel

Psychologische Herausforderungen gibt es in jeder Zahnarztpraxis. Viele Patienten kommen angespannt zur Behandlung, weil sie sich davor fürchten. Andere Patienten zeigen psychische Auffälligkeiten, welche verstärkt in dieser Stresssituation auftreten. Ein Patient weiß nicht, was er möchte, der nächste weiß es besser als der Zahnarzt. Die vorangegangene Reihe „Der interessante Patient“ der **cosmetic dentistry** hat Verhaltensweisen außerhalb des „normalen“ Rahmens vorgestellt. In der aktuellen Reihe „Praktische Übungen“ werden unmittelbar umsetzbare Methoden vorgestellt, welche bei kleinem Aufwand eine hohe Wirkung erzielen. In psychologisch brenzligen Situationen entscheidet psychologisches Geschick über Erfolg und Misserfolg.

Einleitend zu dieser Reihe ist es hilfreich, sich bewusst zu machen, was wir in der Zusammenarbeit mit auffälligen Patienten erreichen können, was wir erreichen wollen und was von diesen Dingen im Rahmen einer Zahnbehandlung umsetzbar ist.

Können

Vom Können her ist bestimmt vieles möglich. Mit jedem Patienten kann eine zufriedenstellende und er-

folgreiche Zahnbehandlung durchgeführt werden. Es gibt grundsätzlich erst einmal keine psychische Auffälligkeit, die diesem Ziel im Weg stehen könnte. Mit dieser Auffassung stehe ich manchmal unter meinen und Ihren Kollegen alleine da, welche schon vor Beginn einer Behandlung zu wissen scheinen, was alles dagegenspricht. Es gibt jedoch immer wieder wunderbare Ausnahmen von der Regel, die beweisen, dass Gesundheit, Freude und Gelassenheit auch nach schwersten Krisen und Traumata mög-

lich sind. Ein Zahnarztbesuch ist da noch das geringste Problem. Das Gehirn kann sich auf unglaubliche Art und Weise regenerieren – Synapsen feuern und Nervenzellen verknüpfen sich auf ungeahnte Weise neu. Wer bin ich, zu entscheiden, ob ich nicht vielleicht solch einen Wunderpatienten vor mir habe? Also setze ich das einfach voraus.

Rein vom Können stehen uns also großartige Wahlmöglichkeiten offen. Um diese Fülle etwas besser zu koordinieren, ist es ratsam, schnell herauszufinden, in welchem Bereich der Patient Schwierigkeiten hat, um dann vorerst nur dort zu intervenieren.

Am schnellsten erkennen wir auffälliges *Verhalten* des Patienten. Verschiebt er Termine? Muss er häufig spülen, aufstehen, weinen, lachen, schimpfen? Dürfen bei der Behandlung nur eine bestimmte Helferin und ein bestimmter Zahnarzt anwesend sein? Ist er zu jeder Zahnbehandlung betrunken oder hat er vor Aufregung tagelang nichts gegessen?

Vielleicht wird deutlich, dass er sich *gedanklich* überfordert fühlt? Vielleicht redet er zu viel, weil er den Kopf voll hat von Ideen, Vorschlägen oder Ängsten. Oder er redet gar nicht, weil er damit beschäftigt ist, sich einzureden, sein Kopf sei wie leergefegt – mit Erfolg. Möglicherweise erläutert er, dass er sich immer wieder diese schrecklichen Bilder macht, die ihm in Bezug auf die Zahnbehandlung Angst einjagen. Interpretiert er in Ihre Aussagen Geldgier, Unsicherheit, Überheblichkeit oder Gereiztheit?

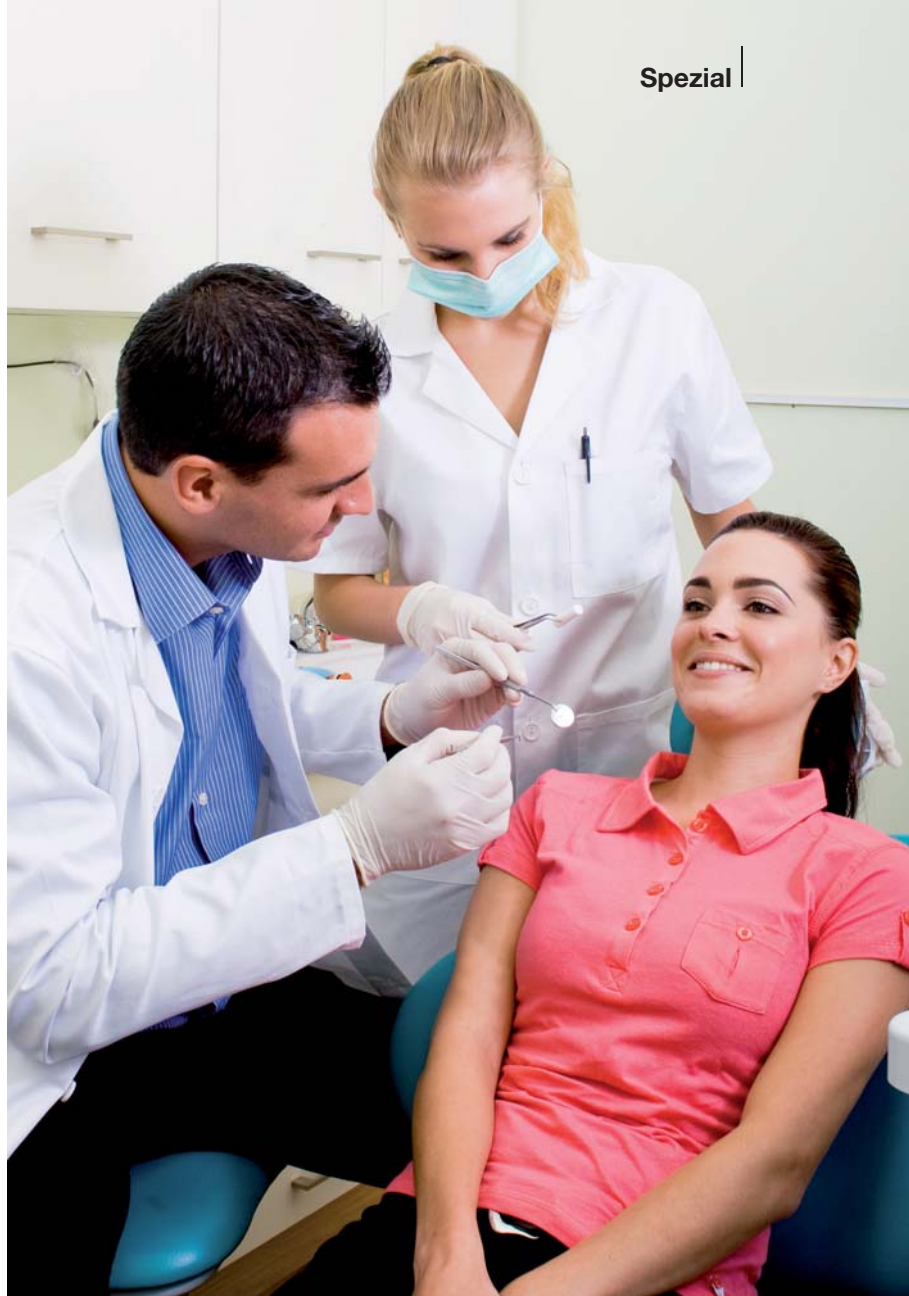
Der dritte Bereich befasst sich mit *körperlich* auffälligen Reaktionen. Manchen Patienten wird beim Zahnarztbesuch kalt, anderen heiß. Die nächsten fühlen ein Schwächegefühl in den Beinen, andere zittern. Vielleicht sind die Hände feucht und der Mund trocken. Herzrasen und Übelkeit können häufiger beobachtet werden.

Sobald Sie wissen, welcher dieser Bereiche am stärksten ausgeprägt ist, dürfen Sie dort zielgerichtet ansetzen. Erreichen Sie es, dass sich die Person in ihrer „Hauptkomponente“ verändert, kommt der Rest von ganz alleine.

Wollen

Beim Wollen habe ich schon die unterschiedlichsten Zahnärzte kennengelernt. An einem Ende des Spektrums sehe ich die Zahnärzte, die sich auf die Zahnbehandlung konzentrieren möchten und dabei froh sind, wenn der Patient tief und fest schläft. Am anderen Ende erkenne ich Zahnärzte, die vor lauter Reden und Kümmern kaum zur Zahnbehandlung kommen. Dazwischen gibt es viele Schnittmengen und jede mögliche Position ist in Ordnung, da die Wünsche und Vorstellungen der Patienten ebenso weit gefächert sind.

Aus der Sicht einer Psychologin habe ich bestimmt mehr Anteile in Richtung „auf den Patienten einlassen“ als in Richtung „Patient schläft“ in meiner Schnittmenge. Sobald Sie sich in dieser Reihe der



cosmetic dentistry mit mir darauf einlassen, kann es passieren, dass Ihr neues Können einen positiven Einfluss auf Ihr Wollen hat.

Umsetzbar

Vorausgesetzt, Sie können schon viel oder erweitern hier Ihr Können und wollen auch – dann steht immer noch die Frage im Raum, was in der Zahnarztpraxis umsetzbar ist. Ich rate dazu, möglichst viel Verantwortung an den Patienten abzugeben, auch wenn das für viele im ersten Augenblick einer psychologischen Herangehensweise zu widersprechen scheint. Bedeutet Psychologie nicht, dem Patienten Ängste zu nehmen, ihm zuzuhören und das Händchen zu halten? Stellen Sie sich das einmal kurz bildlich vor: Wie möchten Sie ihm denn die Ängste nehmen? Es ist unmöglich, dass Sie die Ängste von seinen Schultern heben und sich womöglich selbst aufsetzen. Mir sind schon Zahnärzte begegnet, die Angst vor Angstpatienten haben. Das sind meistens die, die ihren Patienten die Ängste „abnehmen“ möchten – mit dem Resultat, dass die Angst nun ge-



recht an beide Beteiligten verteilt wurde. Ängsten gegenüber fühlen sich Menschen oft hilflos ausgeliefert – deshalb ist es wichtig, dass sie sie eigenverantwortlich und aktiv loswerden. Ängstliche Menschen können ihre Angst nur selbst von ihren eigenen Schultern schubsen, das kann ihnen niemand abnehmen.

Jemandem zuzuhören, der von seinen Ängsten redet und sie detailgetreu schildert, grenzt an Körperverletzung! Weder sein Gehirn noch das Ihre ist in der Lage, tatsächliche Begebenheiten von Erinnerungen oder Erzählungen zu unterscheiden. Lassen Sie also einen Patienten zu ausführlich von seinen schrecklichen Erfahrungen berichten, werden in seinem und in Ihrem Körper Vorgänge in Gang gesetzt, als würden Sie es wirklich erleben. Für beide Beteiligten kein schönes Erlebnis. Ich sage damit nicht, dass die Vergangenheit unter den Teppich geharkt werden sollte. Ich möchte lediglich verhindern, dass sie beide in die grausame Urzeit einsteigen und dort hängen bleiben.

Händchen halten ist besonders beim Zahnarzt unsinnig, denn wie möchten Sie dann behandeln? Der einzige, der seine psychologischen Auffälligkeiten in den Griff bekommen kann, ist der Patient selbst. Er sollte also sein eigenes Händchen halten.

Was Sie ihm mitgeben können ist das Gefühl von Sicherheit und Vertrauen. Schaffen Sie den Rahmen dafür, dass er seine Ängste, Probleme, Verhaltensweisen, Gedanken und körperlichen Reaktionen selbst in die Hand nimmt. Nur dadurch kann er sich stabil ändern und nur auf diesem Weg können Sie Zahnarzt bleiben.

Ausblick

In jedem Menschen steckt ein unglaubliches Potenzial, sich zu verändern, zu wachsen und zu gesun-

den. Sie als Zahnarzt können ihn auf diesem Weg sicherlich anregen, das selbst zu erreichen. In den nächsten Ausgaben der **cosmetic dentistry** stelle ich unterschiedliche Übungen und Kommunikationsstrukturen für die Hauptkomponenten „Gedanken“, „Verhalten“ und „Körperliche Reaktionen“ vor, die Sie Ihren Patienten weitergeben können – damit diese sie eigenverantwortlich und zielführend umsetzen.

Autorin

cosmetic
dentistry



Dr. Lea Höfel

Diplom-Psychologin,
Buchautorin „Zahnarzt-
angst? Wege zum ent-
spannten Zahnarztbesuch“.
Internationale
Veröffentlichungen
und Tagungsbeiträge zu
den Themen „Kognitive

Grundlagen der Ästhetik“ und „Psychologie in der Zahnmedizin“. Zusätzliche Ausbildungen: NLP-Master, Entspannungstrainerin und Journalistin, Heilpädagogisches/Therapeutisches Reiten.

Kontakt:

Dr. Lea Höfel
Tel.: 08821 7304633, Mobil: 0178 7170219
E-Mail: hoefel@psychologie-zahnheilkunde.de
www.weiterbildung-zahnheilkunde.de

