

# Patientenbedürfnisse richtig erkennen

| Lea Höfel

In der Zahnmedizin wird die psychologische Schulung häufig vernachlässigt, obgleich besonders hier die Patienten eine stress- und angstfreie Atmosphäre benötigen. Missverständnisse führen häufig zu Verdruss auf beiden Seiten, zu Arztwechsel oder gar zur Vermeidung des Zahnarztbesuches. Die Reihe „Psycho-Tipps für Zahnärzte“ soll Zahnärzten und Praxispersonal einen angenehmen und zufriedenstellenden Umgang miteinander und mit den Patienten ermöglichen.

Ich möchte in dieser und den folgenden Ausgaben dazu beitragen, eine entspannte und verständnisvolle Zusammenarbeit zur Zufriedenheit beider Seiten zu ermöglichen. Es ist mir hierbei wichtig klarzustellen, dass ich niemandem falsches Verhalten vorwerfe, sondern lediglich den Blick für Schwachstellen schärfen möchte. In diesem Sinne hoffe ich auf eine gute Kooperation, interessierte Leser und zufriedene Patienten.

## | Bedürfnisse der Patienten

Jeder Zahnarzt hat bestimmt schon einmal die Situation erlebt, dass er einen Patienten berät und das Gefühl hat, an ihm vorbeizureden. Oder aber der Patient erscheint zunächst zufrieden, hat aber bis zum nächsten Besuch wieder seine Meinung geändert. Das Grundproblem liegt dabei häufig an den nicht erkannten Bedürfnissen der Patienten. Der Mensch durchläuft in seinem Leben verschiedene Stadien, die jeweils unterschiedliche Themenschwerpunkte aufweisen. Der gute und interessierte Zahnarzt erkennt diese und berät

daraufhin in einer individuell an die Wünsche des Patienten angepassten Form. Er spricht unbefriedigte Bedürfnisse an und zeigt, durch welches Verhalten – oder in diesem Fall durch welche Zahnbehandlung – er diese befriedigen kann.

## | Bedürfnispyramide

Die von Maslow entwickelte und vielfach bewährte Bedürfnispyramide verdeutlicht die Wichtigkeit und Abfolge der unterschiedlichen Stadien. Sie sollen im Folgenden erläutert werden und Anregungen für die zahnmedizinische Beratung geben. Die ersten beiden Stadien betreffen das physiologische Überleben.

1) Als Erstes ist es dem Menschen wichtig, physiologische Grundbedürfnisse zu befriedigen. Dazu gehören Nahrung, Schlafen und Gesundheit. Ein Patient mit starken Zahnschmerzen fühlt sich demnach im untersten Bereich bedroht. Schmerzen und eventuell damit verbundene Unfähigkeit zur Nahrungsaufnahme lösen ein starkes Bedrohungsgefühl aus. Für diesen Patienten ist es somit wichtig, ihn in seinen Ängs-

ten ernst zu nehmen und die Schmerzen schnellstmöglich zu beseitigen. Eine Beratung, in welcher Art und Weise er seine Zähne putzen sollte, oder welche Veneers sein Aussehen verbessern würden, sind hier fehl am Platz. Gönnen Sie dem Patienten Ruhe, für weitere Beratungen wird er ohne Schmerzen bestimmt gerne zur Verfügung stehen.

2) Im nächsten Schritt ist man an Sicherheit und Geborgenheit interessiert. Man ist satt und gesund, sodass an Wohnung, Vorräte und Einkommen gedacht wird. Ein Patient, der sich auf dieser Stufe befindet, profitiert besonders von Freundlichkeit und Verständnis, da es ihm ein Sicherheitsgefühl gibt. Kostenintensiven Behandlungen wird er jedoch eher skeptisch gegenüberstehen und mit Abwehr reagieren, sobald das Gespräch darauf kommt. Drängt man zu sehr, weil man es eigentlich gut meint, so wird man diesen Patienten höchstwahrscheinlich verlieren.

In den nächsten Stufen geht es um das psychologische Überleben.

3) Nachdem sicher ist, dass man überlebt, stehen Gemeinschaftssinn und soziale Geborgenheit an erster Stelle. Die Person möchte einer Gruppe angehören, mit der sie sich identifizieren kann. Den meisten Menschen ist es lieber, einer gepflegten als einer ungepflegten Gruppe anzugehören. Beratungen zu Zahn- und Mundpflege, Bleaching, Air-Flow und ähnlichen Dingen fallen hier auf fruchtbaren Boden.

4) In der vierten Stufe geht es um das Verlangen nach Wertschätzung. Der Mensch hat in seiner Entwicklung einen bestimmten Status erreicht, den er auch nach außen zeigen möchte. Erst hier kann der Zahnarzt mit der Beratung zu ästhetischen Maßnahmen Erfolg haben. Der Patient ist interessiert daran, sich über die Überlebensfunktionen hinaus zu verbessern. Vorsichtig muss man jedoch bei solchen Personen sein, die Statussymbole sammeln, weil sie im Grunde genommen ein Defizit auf der zweiten Stufe haben, dem Gefühl nach Sicherheit und Geborgenheit. Das Vorurteil, dass viele Menschen, die mit Geld prahlend um sich werfen, ein geringes Selbstwertgefühl besitzen, ist nicht unbedingt falsch. Jedoch wird sich ein Mensch, der denkt, nur für sein Geld (oder sein schönes Lächeln) geliebt zu werden, niemals wohlfühlen. Bei der zahnärztlichen Beratung ist es angebracht, z. B. nicht auf die Wünsche nach einer Komplettanierung einzuge-

