

Fragen und Antworten

Angstpatienten mit eigenen Reaktionen „konfrontieren“

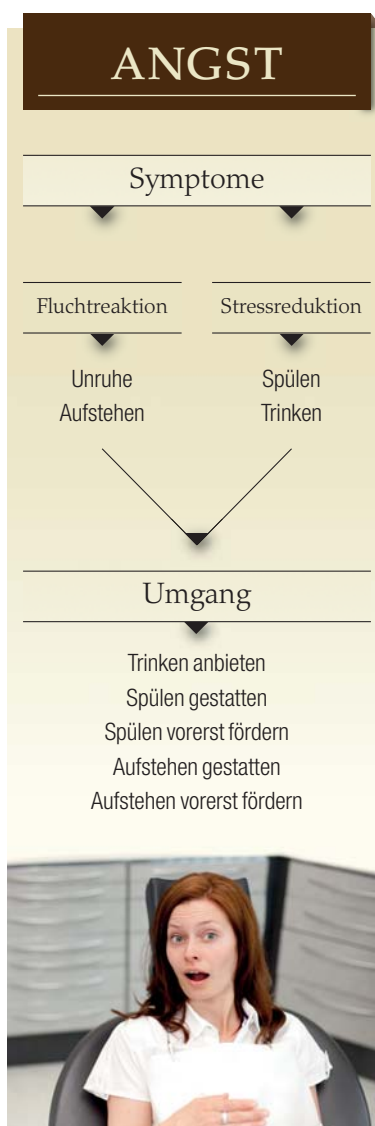
| Dr. Lea Höfel

Seit der letzten Ausgabe der ZWP bieten wir unseren Lesern die Möglichkeit, der langjährigen ZWP-Autorin Dr. Lea Höfel in den Bereichen Psychologie in Bezug auf Patienten, dem Team und sich selbst Fragen zu stellen. Die Fragen und Antworten finden Sie dann redaktionell aufbereitet hier wieder. Die Anfrage sollte eine kurze Zusammenfassung der Situation und die daraus abgeleitete relevante Frage enthalten. Wir freuen uns auf den kollegialen und praxisrelevanten Austausch.

Anfrage per E-Mail: *Wir haben uns in der Praxis auf Angstpatienten spezialisiert, was auch sehr gut läuft. Eine Patientin ist eigentlich gar nicht so ängstlich, aber dennoch schwer zu behandeln. Sie muss ständig ausspülen, schon bevor wir überhaupt begonnen haben. Während der Behandlung möchte sie dann pausenlos aufstehen oder ausspülen. Wir haben mit ihr alles versucht, um den „Spülreiz“ und das Aufstehen zu unterdrücken, aber es gelingt nicht. Was muss sie bzw. müssen wir tun, damit sie ruhig sitzen bleibt und die Behandlung durchhält?*

Auch wenn Ihre Patientin äußerlich wenig ängstlich erscheint, ist dies aufgrund ihres Verhaltens fast mit Sicherheit doch der Fall. Sie schreiben, dass Sie sich auf Angstpatienten spezialisiert haben. Somit steigt auch hier die Wahrscheinlichkeit, dass die Frau sich gezielt Ihre Praxis ausgesucht hat.

Aufgrund Ihrer Schilderung bin ich mir nicht sicher, ob Sie Fragen zur Angst in die Anamnese einbauen. Wenn nicht, ist das auf alle Fälle ratsam. Aber selbst wenn die Frage gestellt wird, gibt es manche Patienten, die immer noch behaupten, nicht ängstlich zu sein. Dann müssen wir – wie bei Ihrer Patientin – Rückschlüsse aus dem Verhalten ziehen.



Aufstehen aus Angst vor Kontrollverlust

Ständiges Aufstehen entsteht durch die Angst der Patienten vor Kontrollverlust. Die Situation, in liegender Stellung auf dem Rücken dem Handeln des Zahnarztes „ausgeliefert“ zu sein, ist für manche Personen unerträglich. Ihre Patientin hat eventuell das Gefühl, bewegungs- und kommunikationslos ausharren zu müssen. Zusätzlich kommen unsere (Flucht-)Instinkte zum Vorschein, wenn wir stark unter emotionalem Stress stehen. Evolutionär gesehen ergibt sich der Verlierer im Kampf, indem er sich auf den Rücken legt und dem Gegner seinen verwundbaren Hals zeigt. Der Sieger lässt dann von dem Verlierer ab. Was jedoch passiert bei der Zahnbehandlung? Der Gegner – in diesem Fall der Zahnarzt – schlägt erst recht zu.

Steht die Patientin nun aber auf, kann sie sich frei bewegen, sie kann kommunizieren und damit weiteren „Angriffen“ von Ihnen ausweichen.

Ausspülen, um Stress zu reduzieren

Wenn die Patientin ständig ausspülen möchte, hängt dies möglicherweise mit ihrer Strategie zusammen, Stress zu reduzieren. Bieten Sie ihr bei nächster Gelegenheit im Wartezimmer oder im Gespräch ein Glas Wasser an. Fängt sie an, ständig in kleinen Schlucken zu trin-

ken und sich am Glas festzuhalten? Dann hat sie eine orale Methode, sich zu beruhigen. Von klein auf haben wir gelernt, dass Daumenlutschen, Milch trinken und Nahrungsaufnahme einen beruhigenden Einfluss auf uns haben. In Stressmomenten fallen viele Menschen in dieses Muster zurück. Der gleiche Mechanismus zeigt sich übrigens auch bei Bruxismus, Nikotinsucht, Alkoholismus oder Essstörungen.

Umgang mit Angstpatienten

Nehmen wir an, der Verdacht erhärtet sich, dass Ihre Patientin das Aufstehen als Fluchtversuch unternimmt und das Ausspülen der Beruhigung dient. Dann werden Sie keinen Weg finden, „den Spülreiz oder das Aufstehen zu unterdrücken“ (siehe Frage). Es liegt vorerst nicht an der Patientin, etwas zu tun. Sie im Team müssen der Patientin vorläufig den Raum lassen, Ihre Ausweichmanöver durchzuführen. Bieten Sie das Aufstehen an, selbst wenn die Patientin gar nicht von selbst darauf kommt. So paradox dies auf den ersten Blick erscheinen mag – es wird die Symptome reduzieren. Die Patientin braucht in erster Linie die Bestätigung, dass sie die Behandlung teilweise kontrollieren kann. Erlauben Sie ihr, so oft zu spülen, wie sie möchte. Halten Sie ihr noch zweimal mehr den Becher hin. Mit der Zeit wird die Patientin ihr Verhalten reduzieren, da sie bei Ihnen emotionale Sicherheit erfährt.

Die Angst mancher Patienten vor der Zahnbehandlung zeigt sich in den unterschiedlichsten psychischen Ausdrucksformen – Ihre Patientin hat Aufstehen und Ausspülen gewählt.



Schreiben Sie uns Ihre Fragen!

E-Mail: zwp-redaktion@oemus-media.de

ZWP online

Weitere Artikel der Autorin finden Sie unter www.zwp-online.info unter der Rubrik „Wirtschaft und Recht“.

kontakt.

Dr. Lea Höfel

Tel.: 0 88 21/7 81 96 42

Mobil: 0178/7 17 02 19

E-Mail: hoefel@psychologie-zahnheilkunde.de

www.psychologie-zahnheilkunde.de

»Ich liebe Charly,
weil's bei dem
schnell Klick macht.«



Monika Szandrocha [ZFA]

»Neulich musste ich für unseren Prophylaxe-Shop einen Brief erstellen – mit Tabelle und Praxislogo im Hintergrund. Dank Charly war das mit ein paar Klicks erledigt. Als nächstes werde ich meiner Kollegin zeigen, wie einfach das Führen des Prophylaxe-Shops, beispielsweise die Bestandskontrolle, mit Charly ist. So sparen wir alle nicht nur Zeit, sondern auch Papier.«

Weitere gute Gründe, warum man bei Charly ins Schwärmen kommt, gibt's unter www.solutio.de

solutio auf der IDS,
22. – 26. März 2011 in Köln
Halle 11.2, Gang R 10/S 19



CHARLY

Das Prinzip Vorsprung