

Fragen und Antworten

# Musterunterbrecher in der Zahnarztpraxis

| Dr. Lea Höfel

An dieser Stelle können unsere Leser der langjährigen ZWP-Autorin Dr. Lea Höfel Fragen im Bereich Psychologie in Bezug auf Patienten, das Team und sich selbst stellen. Die Fragen und Antworten finden Sie dann redaktionell aufbereitet hier wieder. In dieser Ausgabe der ZWP geht es um die Frage, wie störendes Verhalten bei Patienten zufriedenstellend unterbunden werden kann. Psychologin Dr. Lea Höfel antwortet.

**A**nfrage: Wir kommen mit dem überwiegenden Teil der Patienten in unserer Praxis gut aus. Doch manche Patienten scheinen

immer wieder dieselben Muster zu durchlaufen, auch wenn vorherige Behandlungen im Resultat gut verliefen. Beispielsweise hat eine Patientin

immer wieder panische Angst vor der Spritze, was ihr wohl schon am frühen Morgen Kopfzerbrechen bereitet. Wir gehen lange darauf ein, circa 20 Minuten, und irgendwann ist sie unter Zeitdruck bereit, sich einspritzen zu lassen. Ohne Spritze geht es gar nicht. Die Behandlung verläuft dann problemlos. Sollte das positive Ergebnis mit der Zeit nicht ausreichen, um die Ängste der Patientin zu reduzieren?

ANZEIGE

Bei der Patientin, von der Sie schon selbst von einem Verhaltens-„Muster“ schreiben, scheint ein klarer Musterunterbrecher nötig zu sein. Da sie sich letztendlich immer spritzen lässt, handelt es sich nicht um eine extreme Spritzenphobie, sodass ein kurzfristiger Interventionsplan möglich ist. Vorab ist es notwendig, das übliche Muster der Patientin anzuschauen. Ihrer Beschreibung nach beginnt sie schon am frühen Morgen damit, sich Gedanken zu machen. Als nächstes kommt sie in die Praxis und redet viel mit Ihnen. Unter Zeitdruck ist es möglich, die Spritze anzusetzen. Die Behandlung verläuft problemlos und die Patientin geht nach Hause.

Muster der Patientin

1. Gedanken machen
2. In die Praxis kommen
3. Viel reden

4. Zeitdruck → Einspritzen
5. Behandlung

Hier gibt es mehrere Möglichkeiten, das bisherige Muster zu unterbrechen. Als erstes könnten Sie sie dabei unterstützen, sich weniger Gedanken zu machen. Die Patientin kann Techniken zur Ablenkung erlernen, Gedankenstopp trainieren, in der üblichen Grü-



belzeit joggen gehen oder einen Comedyfilm schauen (siehe auch cosmetic dentistry 3/2012: Praktische Übungen zum Überwinden psychologischer Hürden in der Zahnarztpraxis: Gedankenkontrolle). All diese Möglichkeiten erleichtern es ihr, den Beginn der Angstspirale zu unterbinden. Die nächste Chance zur Musterunterbrechung hätten Sie bei Punkt 3. Sie redeten bisher viel mit der Patientin, was einerseits sehr loblich ist, in diesem Fall aber die Verzögerungstaktik der Patientin unterstützt hat. Sie hat bewusst oder unbewusst gelernt, dass viel Reden bedeutet, der Spritze für eine Weile zu entgehen. Minimieren Sie das Gespräch aufs Nötigste. Vielleicht mit dem Hinweis, dass die Patientin schon sehr umfangreich informiert wurde oder dass Sie sie nicht mit wiederholten Erklärungen langweilen möchten. Den aussichtsreichsten Moment der Musterunterbrechung vermute ich an Punkt 4: Zeitdruck. Die Patientin scheint sich unter Zeitdruck spritzen

zu lassen, sodass dies ihr Moment der Entscheidung ist. Hier können Sie als Zahnarztpraxis Ihr eigenes Muster unterbrechen und den Augenblick des Zeitdrucks vorverlegen. Wer bestimmt, wann die Zeit quasi abgelaufen ist? Nicht nur die Patientin kann darüber entscheiden, sondern auch Sie. Möglicherweise verlegen Sie den imaginären Schlusspfiff beim nächsten Mal fünf Minuten nach vorne und dann immer weiter. Ich bin mir sicher, dass die Patientin die Veränderung kaum bemerkt. Sie haben noch angefragt, ob die positiv verlaufende Behandlung mit der Zeit nicht ausreichen sollte, um die Ängste zu reduzieren. Die Ängste Ihrer Patientin beziehen sich jedoch nicht auf die Behandlung, sondern auf die Spritze. Die Schritte 1 bis 3 verstärken und unterstützen die Angst. Die Behandlung an fünfter Stelle ist nicht angstbesetzt und beeinflusst deshalb die vorhergehenden Prozesse nicht. Das Ziel Ihrer Patientin ist eine entspannte Spritzenerfahrung, nicht eine entspannte Zahnbehandlung wie bei den meisten Patienten. Ich rate, die Verhaltens- und Denkmuster der einzelnen Patienten genau zu beobachten und zu entschlüsseln. Sobald Sie das getan haben, finden sich mehrere Möglichkeiten, alteingefahrene Muster zu unterbrechen und somit zu verändern. Sobald ein Routineverhalten aus den gewohnten Bahnen gelenkt wird, kann neues und besseres Verhalten erlernt und gefestigt werden. Bei Ihrer Patientin ist das ein schnelles Einspritzen – bei anderen Patienten ist es ähnlich einfach.

#### Schreiben Sie uns Ihre Fragen!

E-Mail: [zwp-redaktion@oemus-media.de](mailto:zwp-redaktion@oemus-media.de)



## kontakt.

### Dr. Lea Höfel

Tel.: 08821 7304633

Mobil: 0178 7170219

E-Mail:

[hoefel@psychologie-zahnheilkunde.de](mailto:hoefel@psychologie-zahnheilkunde.de)

[www.weiterbildung-zahnheilkunde.de](http://www.weiterbildung-zahnheilkunde.de)

# 5 Freunde ...



## ... lösen jeden Fall.

**Beeindruckende Möglichkeiten eröffnen die fünf Implantate der m&k gmbh: Sie lassen keinen Fall ungelöst.**

Mit den neuen Mini-Implantaten *Trias® Mini-ball* und *Trias® Mini-post* neben *ixx2®*, *Trias®* und *Trias® Interim* wird das Implantat-Gesamtkonzept der m&k gmbh komplettiert. Abgerundet wird es durch die zahlreich zur Auswahl stehenden unterschiedlichen Implantataufbauteile und feinmechanischen Konstruktionselemente für die Prothetik.

**NEU: Erweiterung des m&k-Produktportfolios um botiss Knochen- und Weichgeweberegenerationsmaterialien – ob bovin, synthetisch oder human – Regeneration garantiert!**

### Praxisnahe Fortbildung in der m&k akademie

**Live-Operation am 16. November 2012:**

Bone-Spreading und Implantation nach vorheriger 3D-Diagnose

Referent: Dr. Dr. Carsten Engel

**Hands-on-Kurs am 16. November 2012:**

Bone-Spreading am Schweinekiefer

Referent: Dr. Dr. Carsten Engel

**Jetzt anmelden unter [www.mk-dental.de/kurse](http://www.mk-dental.de/kurse)**

**m&k  
dental  
Jena**

Spezielle Dental-Produkte

Im Camisch 49

07768 Kahla

Fon: 03 64 24 | 811-0

[mail@mk-webseite.de](mailto:mail@mk-webseite.de)