

# Praktische Übungen zum Überwinden psychologischer Hürden in der Zahnarztpraxis

## Gedankenkontrolle

Die aktuelle Artikel-Reihe befasst sich mit praktisch umsetzbaren Übungen im Umgang mit psychisch auffälligen Patienten in der Zahnarztpraxis. Es ist sinnvoll, möglichst schnell zu erkennen, welcher Ansatz der sinnvollste ist, um gemeinsam mit den Patienten eine entspannte Behandlung durchführen zu können. Auffälligkeiten treten im Verhalten, in den Gedanken und in körperlichen Reaktionen auf. Im folgenden Teil werden Tipps im Umgang mit Personen gegeben, die dankbar sind für Unterstützung bei der Steuerung ihrer Gedanken.

Dr. Lea Höfel



© Trifonov Igor

■ Bei vielen Patienten startet ein gewaltiges Kopfkino, sobald sie an den Zahnarztbesuch denken. Das macht sich besonders bei ängstlichen Patienten bemerkbar, aber auch Misstrauen, Theatralik und Depression entstehen im Kopf. Die Patienten erinnern sich an frühere Behandlungen, die vielleicht nicht sehr angenehm waren oder bei denen sie sich unprofessionell betreut fühlten. Sie rufen die Erzählungen hervor, die ihnen von Familie, Bekannten und aus dem Fernsehen bekannt sind. Sie beschwören geistig einen zukünftigen Zahnarztbesuch, der an Grausamkeit nicht schlimmer sein könnte. Kurzum, die Gedanken drehen durch! Was die Patienten erkennen sollten, ist die Tatsache, dass sie sich selbst diese Gedanken machen und sie deshalb auch selbstständig kontrollieren können. Gedanken bewegen sich nicht wild im Kopf und sie werden nicht von außen eingeflüßt. Jeder Patient beim Zahnarzt ist für seine eigenen Gedanken verantwortlich. Folglich kann das Zahnarztteam diese Patienten in der Zahnarztpraxis am besten unterstützen, indem es Wege aufzeigt, den „Film des Grauens“ im Kopf zu stoppen, zu verändern oder zu löschen.

### Gedankenstopp

Eine einfache Methode besteht darin, unangenehme Gedanken einfach zu stoppen und optimalerweise mit

besseren zu ersetzen. Fragen Sie Ihre Patienten, welche Gedanken sie bezüglich des Zahnarztbesuches haben und lassen Sie sich die einzelnen Schritte genau berichten. Eine Patientin könnte beispielsweise denken:

1. ich gehe die Treppen zur Praxis hoch
2. ich öffne die Tür
3. ich möchte der Helferin am Empfang sagen, dass ich Angst habe
4. sie ist bestimmt genervt
5. ich traue mich nicht, etwas zu sagen
6. ich muss die Angst aushalten
7. keiner weiß davon
8. mir wird schlecht

Bei dieser Gedankenkette darf die Patientin erkennen, dass sie sich selbst an Punkt 4 Stress bereitet. Selbst wenn in der Vergangenheit vielleicht eine Helferin einmal genervt war, heißt das nicht, dass das in Zukunft auch so sein muss. Fragen Sie die Patientin an dieser Stelle, welcher Gedanke ihr stattdessen gut tun würde und wie sich dadurch die Gedankenkette positiv verändern wird. Achten Sie darauf, das positive Geschehen anzuleiten. Ich versichere Ihnen, dass Sie mit der Frage „Welcher Gedanke würde Ihnen stattdessen gut tun?“ schneller ans Ziel kommen als mit der Formulierung „Was wäre denn weniger schlimm?“.

Da es vorerst nur ein hypothetisches Gedankenspiel ist, macht üblicherweise jeder Patient mit. Die Patientin

könnte nun sagen, dass ihr der Satz „Die Helferin lächelt mich an“ guttut. Daraufhin würde sie sich trauen, die Helferin anzusprechen, die Angst würde berücksichtigt werden, alle wüssten es und der Patientin würde es gut gehen. Schlagen Sie der Patientin vor, ihr Kopfkino auf diese Art und Weise zu beobachten. Der Weg zu einem entspannten Zahnarztbesuch führt über diese Gedanken.

## Stimmenregulierung

Viele Patienten sind der Meinung, sie könnten ihre Gedanken nicht kontrollieren. Sie haben sich noch nie vor Augen geführt, dass die Gedanken im eigenen Kopf entstehen und deshalb auch dort aus eigener Kraft verändert werden können. Eine schöne Methode ist es deshalb, den Gedanken einmal besondere Aufmerksamkeit zu schenken, um sie dann zu verändern. Durch das genaue Beobachten erreichen wir zusätzlich, dass die Sätze eher analytisch und weniger emotional betrachtet werden.

Unsere Patientin vom oberen Beispiel könnte lernen, die Aussage „Die Helferin ist bestimmt genervt“ stimmtechnisch zu manipulieren. Eingangsfragen könnten hier sein:

– Ist das Ihre Stimme, die das sagt, oder ist es die Stimme von jemand anderem?

- Ist es eine männliche oder weibliche Stimme?
- Spricht sie schnell oder langsam?
- Kommt die Stimme von rechts, links, oben, unten?

Sobald die Patientin die Stimme analysiert hat, kann sie sie verändern. Wie wäre es, die Lautstärke herunterzudrehen, das Tempo zu erhöhen oder zu drosseln, die Pause- oder Stopptaste zu drücken oder einen Blumentopf darüberzustülpen? Jede Veränderung an der Stimme bewirkt, dass der emotionale Einfluss abnimmt.

## Bewusstmachen des positiven Resultats

Die meisten Patienten haben keine Vorstellung davon, wie eine positive Behandlung aussehen könnte. Sie machen sich Gedanken darüber, dass der Zahnarzt ihnen das Geld aus der Tasche ziehen wird. Sie befürchten, vor Angst ohnmächtig zu werden. Sie geraten in Panik bei dem Gedanken, hässlichen Zahnersatz zu erhalten. Diese Patienten sollten wir auf das positive Ausgangsziel lenken. Fragen könnten sein: „Wie stellen Sie sich eine entspannte Zahnbehandlung vor?“, „Welche Themen sollten wir besprechen, damit Sie sich finanziell sicher fühlen?“ oder „Wie sehen für Sie die optimalen Zähne aus?“. Es ist immer wieder erstaunlich, dass Patienten häufig genau wissen, was sie nicht möchten und gleichzeitig keine Vorstellung davon haben, was sie gern möchten.

Lassen Sie sich genau schildern, was sich der Patient als Ziel wünscht. Zum einen können Sie dann dieses Ziel realistischer beurteilen und umsetzen, zum anderen wird es dem Patienten vielleicht zum ersten Mal selbst klar. Das Visualisieren des angestrebten Ziels versetzt den Patienten zudem in eine positive Grundhaltung, sodass die gemeinsame Weiterarbeit vereinfacht wird.

Patienten dürfen lernen, sich den Zahnarztbesuch selbst gut zu reden. Sie an diesem Punkt dabei zu unterstützen, ihre eigenen Gedanken und Ziele zu kontrollieren, ist einfach und sehr effektiv. Ein zusätzlicher Bonus entsteht dadurch, dass Patienten, die positiv denken, auch positiv über die Zahnarztpraxis sprechen. Insgesamt sind die Patienten mit ein wenig Übung entspannter und das Team kann professionell arbeiten, was das gedankliche und tatsächliche Ziel einer jeden Behandlung sein sollte. ■

## KONTAKT

**Dr. Lea Höfel**

Tel.: 08821 9069021

Mobil: 0178 7170219

hoefel@psychologie-zahnheilkunde.de

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

Infos zum Autor

