

# Die Bedeutung der Patientengefühle

Menschen tun mitunter Dinge, die gegen jede Logik, aber von Emotionen und Vertrauen geprägt sind. Von Daniel Izquierdo Hänni, Valencia, Spanien.

Entscheidungen werden nur in den wenigsten Fällen rein rational gefällt, Emotionen beeinflussen das menschliche Denken und Handeln in einem weit höheren Maße, als einem oft bewusst ist. Und genau aus diesem Grund ist es wichtig, auch die Bauchgefühle der Patienten bewusster wahrzunehmen.

Der Nobelpreis für Wirtschaftswissenschaften ging 2017 an den US-Amerikaner Richard Thaler. Der Universitätsprofessor aus Chicago gilt als einer der Begründer der sogenannten „Verhaltensökonomie“, welche erforscht, beschreibt und begründet, weshalb die Menschen manchmal Dinge tun, die gegen jede Logik sind. Prof. Thaler spricht dabei von „Econs“, also jenen Menschen, die rein rational entscheiden und handeln, frei von Gefühlen und äußeren Einflüssen. Er sagt aber auch, dass es solche „Econs“ im realen Leben kaum gibt und verwendet den berühmten Mr. Spock aus der Fernsehserie „Raumschiff Enterprise“ als Beispiel. Wir alle sind vielmehr „Humans“, Prof. Thalers zweite Kategorie, also Menschen, deren Entscheidungen von Emotionen mehr oder weniger stark mitbeeinflusst werden.

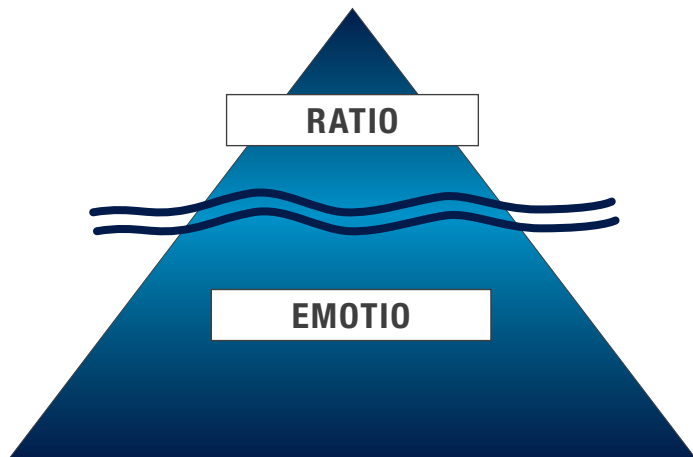
## Gefühle in der Zahnmedizin

Von Gefühlen und Emotionen zu sprechen, ist gerade in der Zahnmedi-

zin ein überaus vielschichtiges und wichtiges Thema. Einerseits geht niemand wirklich gerne zum Zahnarzt, und auch jene, die sich um ihre

## Fokus Privatpatienten

Jeder weiß, dass bei einem Eisberg nur die Spitze über die Wasseroberfläche herausragt und dass der Großteil



Mundgesundheit sorgen und mittels regelmäßigen Kontrollbesuchen vorbeugen, unterziehen sich lieber einer Kopfhautmassage beim Frisör als einer zahnmedizinischen Behandlung. Weiter kommt hinzu, dass das Vertrauensverhältnis zwischen Zahnarzt und Patient eine überaus wichtige, wenn nicht sogar alles entscheidende Rolle spielt. Und Vertrauen ist schließlich keine Kopfangelegenheit, sondern eben tiefstes Bauchgefühl.

der Eisbergmasse unter der Meeresoberfläche liegt. Die Metapher des Eisbergs wird gerne von Psychologen, Pädagogen und Verkaufsprofis verwendet, wenn aufgezeigt werden soll, dass Gefühle und Emotionen die Entscheidungen von Prof. Thalers „Humans“ – also von uns allen – nachhaltig beeinflussen.

Die Eisberg-Theorie ist auch in der Dentalpraxis entscheidend, spielen die (versteckten) Gefühle gerade in der von Vertrauen geprägten Beziehung zum Zahnarzt eine bedeutende Rolle.

Besonders relevant ist die Eisberg-Theorie bei kostspieligen Privatleistungen, bei denen der Patient einem komplexen Behandlungsplan zustimmen und entsprechend hohe Kosten akzeptieren soll. Wer eine solche Entscheidung mit rein rationalen und ausschließlich zahnmedizinischen Begründungen bewirken möchte, wird es nicht einfach haben. Gerade komplizierte Interventionen, wie etwa eine Implantatbehandlung, verlangen vom Patienten eine große Portion Vertrauensvorschuss: Warum soll ich x-tausend Euro ausgeben für eine Behandlung, für die es keine absoluten Erfolgsgarantien gibt?

## Das Team vermittelt Vertrauen

Die Psyche der Patienten muss daher bewusst angesprochen werden, sei dies über den persönlichen Umgang vor, während und nach jedem einzelnen Besuch in der Praxis, oder über das Vermitteln des Gefühls, bei dieser Behandlung genau in den richtigen Händen zu sein. Wichtig ist dabei: Dies ist eine gemeinsame Aufgabe des ganzen Praxisteam. Schließlich verbessert sich mein Bauchgefühl, wenn ich weiß, dass ich neben dem fachkompetenten Zahnarzt noch mit einer erfahrenen PA-Assistentin sowie einer überaus freundlichen Empfangsdame rechnen kann, die sich alle gemeinsam um mein Wohl kümmern.

## Ratschlag: Motivation

Niemand geht „einfach so“ zum Zahnarzt, jeder Patient hat seine Beweggründe, die – gerade bei komplexeren Behandlungen – häufig tiefer liegen, als oftmals angenommen. Im Gespräch bewusst auf die Gefühle und Emotionen der Patienten einzugehen, ist der beste Weg, um die wirklichen Motive für den Besuch beim Zahnarzt zu eruieren. Mag sein, dass ein solches Gespräch länger dauern wird als normalerweise üblich, doch es ist zweifelsohne bestens investierte Zeit! Denn nur wer die Gefühlswelt seiner Patienten kennt und diese positiv zu beeinflussen vermag, wird diese nachhaltig von sich überzeugen und langfristig an seine Zahnarztpraxis binden. ◀

## Kontakt



Daniel Izquierdo Hänni

Experte für Praxismarketing und Patientenkommunikation  
www.swissdentalmarketing.com

ANZEIGE

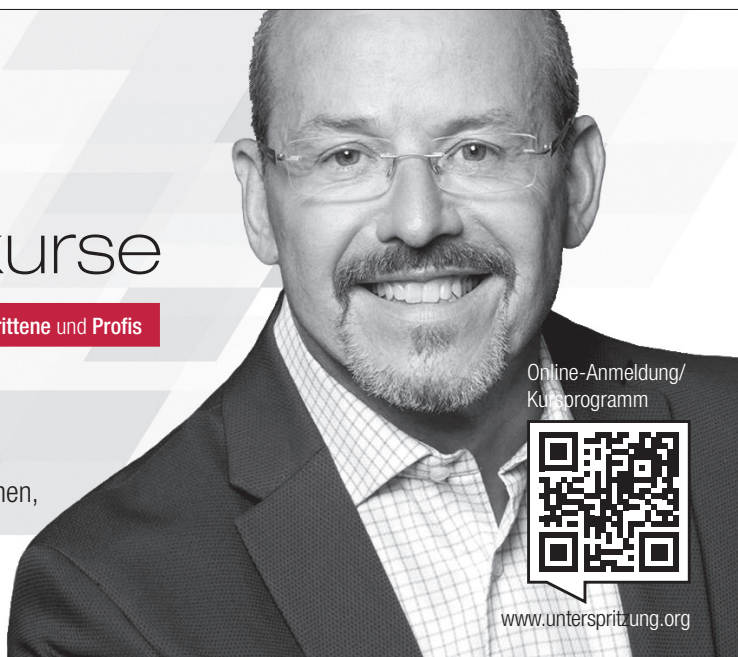
Referent | Dr. Andreas Britz/Hamburg

## Unterspritzungskurse

Für Einsteiger, Fortgeschrittene und Profis

### Kursreihe – Anti-Aging mit Injektionen

Unterspritzungstechniken: Grundlagen, Live-Demonstrationen, Behandlung von Probanden



Online-Anmeldung/  
Kursprogramm



www.unterspritzung.org

### Kursgebühr

Kursgebühr (beide Tage, inkl. Kursvideo als Link)

**IGÄM-Mitglied** 690,- € zzgl. MwSt.

(Dieser reduzierte Preis gilt nach Beantragung der Mitgliedschaft und Eingang des Mitgliedsbeitrags.)

**Nichtmitglied** 790,- € zzgl. MwSt.

**Tagungspauschale\*** 118,- € zzgl. MwSt.

\*Die Tagungspauschale beinhaltet unter anderem die Pausenversorgung, Tagungsgetränke und ist für jeden Teilnehmer verbindlich zu entrichten.

### Veranstalter

OEMUS MEDIA AG  
Holbeinstraße 29 | 04229 Leipzig  
Tel.: +49 341 48474-308  
Fax: +49 341 48474-290  
event@oemus-media.de  
www.oemus.com



www.unterspritzung.org

### Termine 2019 | 10.00 – 17.00 Uhr

- 12./13. April 2019 | Wien
- 17./18. Mai 2019 | Düsseldorf
- 20./21. September 2019 | Hamburg
- 04./05. Oktober 2019 | München

In Kooperation mit  
IGÄM – Internationale Gesellschaft für  
Ästhetische Medizin e.V.  
Paulusstraße 1 | 40237 Düsseldorf  
sekretariat@igaem.de | www.igaem.de



Dieser Kurs wird unterstützt von



## Faxantwort an +49 341 48474-290

Hiermit melde ich folgende Person zu dem unten ausgewählten Kurs Anti-Aging mit Injektionen verbindlich an:

Titel, Name, Vorname

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der OEMUS MEDIA AG (abrufbar unter [www.oemus.com/agb-veranstaltungen](http://www.oemus.com/agb-veranstaltungen)) erkenne ich an.

E-Mail (Für die digitale Zusendung des Programms.)

Datum, Unterschrift

Stempel

DTG 3/19

**Hinweis:** Die Ausübung von Faltenbehandlungen setzt die medizinische Qualifikation entsprechend dem Heilkundengesetz voraus. Aufgrund unterschiedlicher rechtlicher Auffassungen kann es zu verschiedenen Statements z.B. im Hinblick auf die Behandlung mit Fillern im Lippenbereich durch Zahnärzte kommen. Klären Sie bitte eigenverantwortlich das Therapiespektrum mit den zuständigen Stellen ab bzw. informieren Sie sich über weiterführende Ausbildungen, z.B. zum Heilpraktiker.

Holbeinstraße 29 · 04229 Leipzig · Deutschland  
Tel.: +49 341 48474-308 · event@oemus-media.de

**NSK**

CREATE IT.



QUALITÄT IN VOLLENDUNG

# Ti-Max Z

Winkelstücke & Turbinen

**4+1  
Aktion**

Stellen Sie sich ihr  
individuelles Paket aus 5  
Zi-Max Z Instrumenten  
zusammen. Der Gesamt-  
preis des Pakets verringert  
sich um den Preis des  
günstigsten Instruments  
im Paket. Diese Aktion gilt  
auch für Instrumente aus  
der Ti-Max und der S-Max  
M Serie.

**NSK Europe GmbH**

TEL.: +49 (0)6196 77606-0  
E-MAIL: [info@nsk-europe.de](mailto:info@nsk-europe.de)

FAX: +49 (0)6196 77606-29  
WEB: [www.nsk-europe.de](http://www.nsk-europe.de)