

Fragen und Antworten

Die Krux mit den Verneinungen

| Dr. Lea Höfel

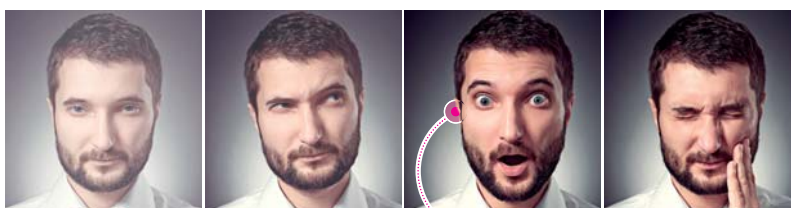
An dieser Stelle können unsere Leser der langjährigen ZWP-Autorin Dr. Lea Höfel Fragen im Bereich Psychologie stellen – in Bezug auf Patienten, das Team und sich selbst. Die Fragen und Antworten finden Sie hier redaktionell aufbereitet wieder. In dieser Ausgabe der ZWP wird erläutert, warum Verneinungen vom Gehirn ignoriert werden.

Anfrage: *Ich höre bei Kommunikationstipps immer wieder, dass man Verneinungen im Gespräch mit den Patienten vermeiden sollte. Formulierungen wie „Sie brauchen keine Angst zu haben“ oder „Es tut nicht weh“ sollen ungünstig sein. Aus meiner Sicht geht es aber doch darum, den Patienten dahingehend zu beruhigen, dass seine Befürchtungen nicht eintreten werden. Ich würde gerne wissen, weshalb diese Formulierungen vermieden werden sollen und was stattdessen sinnvolle Sätze sein könnten.*

Im normalen Sprachgebrauch ist es üblich, viele Verneinungen zu verwenden. Wir sagen, was wir nicht möchten, wir denken darüber nach, was wir nicht mögen, und wir vermitteln anderen gerne, was sie nicht tun sollen. Sprachtechnisch gesehen ist das jedoch weder eindrücklich noch ziel führend und führt häufig dazu, dass alles bleibt, wie es ist.

Eindruck im Gehirn

Wenn Sie sich den Satz „Sie brauchen keine Angst zu haben“ einmal genau vor Augen führen und überlegen, welches der Worte die meiste Energie besitzt und damit den stärksten Eindruck in Ihrem Gehirn hinterlässt, wird es das Wort „Angst“ sein. Die anderen Worte verblassen gegen dieses eine Wort. Um



Sie brauchen keine **Angst** zu haben!

Wenn Sie sich den Satz „Sie brauchen keine Angst zu haben“ einmal genau vor Augen führen und überlegen, welches der Worte die meiste Energie besitzt und damit den stärksten Eindruck in Ihrem Gehirn hinterlässt, wird es das Wort „Angst“ sein. Die anderen Worte verblassen gegen dieses eine Wort. Um sich vorzustellen, dass man keine Angst hat, passiert also zunächst, dass ein Bild von einer angstbehafteten Situation auftaucht ...

sich vorzustellen, dass man keine Angst hat, passiert also zunächst, dass ein Bild von einer angstbehafteten Situation auftaucht. Dieses können wir dann mit Willenskraft versuchen wegzuschieben, zu verkleinern oder zu ersetzen. Der erste Eindruck jedoch ist der von Angst. Geben Sie in der Google Bildersuche einmal „keine Angst“ ein und schauen Sie, wie erschrocken alle aussehen. An einem anderen Beispiel könnten Sie sich vorstellen, dass ein

Auto nicht an Ihnen vorbei fährt. Auch hier werden Sie im ersten Moment innerlich ein Auto sehen. Sagen Sie Ihrem Patienten also, es werde nicht weh tun, hat er im ersten Moment den Schmerz vor Augen. Dieses Bild triggert eine Reihe von unangenehmen körperlichen Reaktionen. Bis das Gehirn aktiv verarbeitet hat, dass die Information beinhaltet, dass es keine Schmerzen gibt, sind die Stresshormone schon im körperlichen Umlauf.

Bilder: © ArtFamily

Zielführend

Zusätzlich zum ersten Eindruck ist es immer hilfreich, zu wissen, wo es hingehen soll. Wenn Sie von Berlin nach Hamburg reisen möchten, sagen Sie am Schalter, dass Sie eine Zugfahrkarte nach Hamburg möchten. Sie würden wahrscheinlich kaum alle Städte aufzählen, zu denen Sie nicht möchten. Beim Bäcker wählen Sie Ihr Brot und treiben die Verkäuferin nicht damit in den Wahnsinn, dass Sie alle Brötchen aufzählen, die Sie nicht möchten (wahrscheinlich haben Sie jetzt eine verzweifelte Verkäuferin in Ihrer Vorstellung, obwohl geschrieben steht, dass Sie sie nicht in den Wahnsinn treiben würden). Es ist manchmal schon gut, zu wissen, was man nicht möchte. Besser ist es, zu wissen, was stattdessen erwünscht ist. Ihr Gehirn verarbeitet automatisch negative Eindrücke und es freut sich genauso, sobald es positive Eindrücke bekommt. Denn diese gilt es zu erreichen. Und damit wären wir bei den Alternativsätzen.

Alternativen

Welches innere Bild könnte einem Patienten helfen, der keine Angst haben möchte? Er möchte vielleicht ruhig sein, sich wohlfühlen, entspannt sein, schöne Musik hören, sich auf das Ergebnis der Behandlung freuen. All diese Visionen können Sie ihm vermitteln. „Sie können sich jetzt entspannen“, „gleich läuft Ihre Lieblingsmusik“, „stellen Sie sich einmal vor, wie Ihr Lächeln mit weißen Zähnen aussieht“. Es gibt bezogen auf die Wünsche der Patienten unzählige Alternativen zu dem Satz „Sie brauchen keine Angst zu haben“. Wenn es „nicht weh tun wird“ – vorausgesetzt, das ist wirklich der Fall – dann wird „die Stelle betäubt sein“ oder „es fühlt sich neutral an“. Geben Sie Ihren Patienten das Ziel vor und lenken Sie sie weg von den negativen Bildern. In der Kommunikation führen kleine Veränderungen oft zu großen Erfolgen. Es sind meist die unbedacht einher ge-

sagten Sätze, die den Patienten unbewusst verschrecken können. Legen Sie sich ein Repertoire an Alternativsätzen an, die zu Ihrer Persönlichkeit passen, damit sich die Gehirne von Team und Patienten mit schönen Bildern entspannen können.



Dr. Lea Höfel
Infos zur Autorin

Schreiben Sie uns Ihre Fragen!

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

kontakt.**Dr. Lea Höfel**

Tel.: 08821 9069021

E-Mail:

hoefel@psychologie-zahnheilkunde.de

www.weiterbildung-zahnheilkunde.de

ANZEIGE

Neu

FENDERMATE®

Design by Dentists™

**Die schnellste Matrize der Welt?**

Die schnellste Teilmatrize für perfekte Füllungen der Klasse II. Vorgebogene, leicht zu platzierende Teilmatrize und Keil in einem Stück. Verfügbar in zwei Größen für den vollkommenen Kontakt und dichten cervikalen Abschluss. Entworfen von Zahnärzten für eine schnelle und sichere Composite-Restoration.

FENDERMATE® Fix

Design by Dentists™

Jetzt auch für sehr große Kavitäten

Die ideale Matrize für große Kavitäten, wenn sie mit dem neuen Matrizenfixierungs-Material von FenderMate verwendet wird. Ausgezeichnete Ergebnisse mit minimaler Nacharbeit.



Grosse Kavität nach der Präparation. Platzierung wie üblich.



Spritzen Sie FenderMate Fix in den Zwischenraum zwischen dem Keil und der Matrize.



Aushärten mit UV Licht, anschließend fahren Sie mit der Restauration fort.