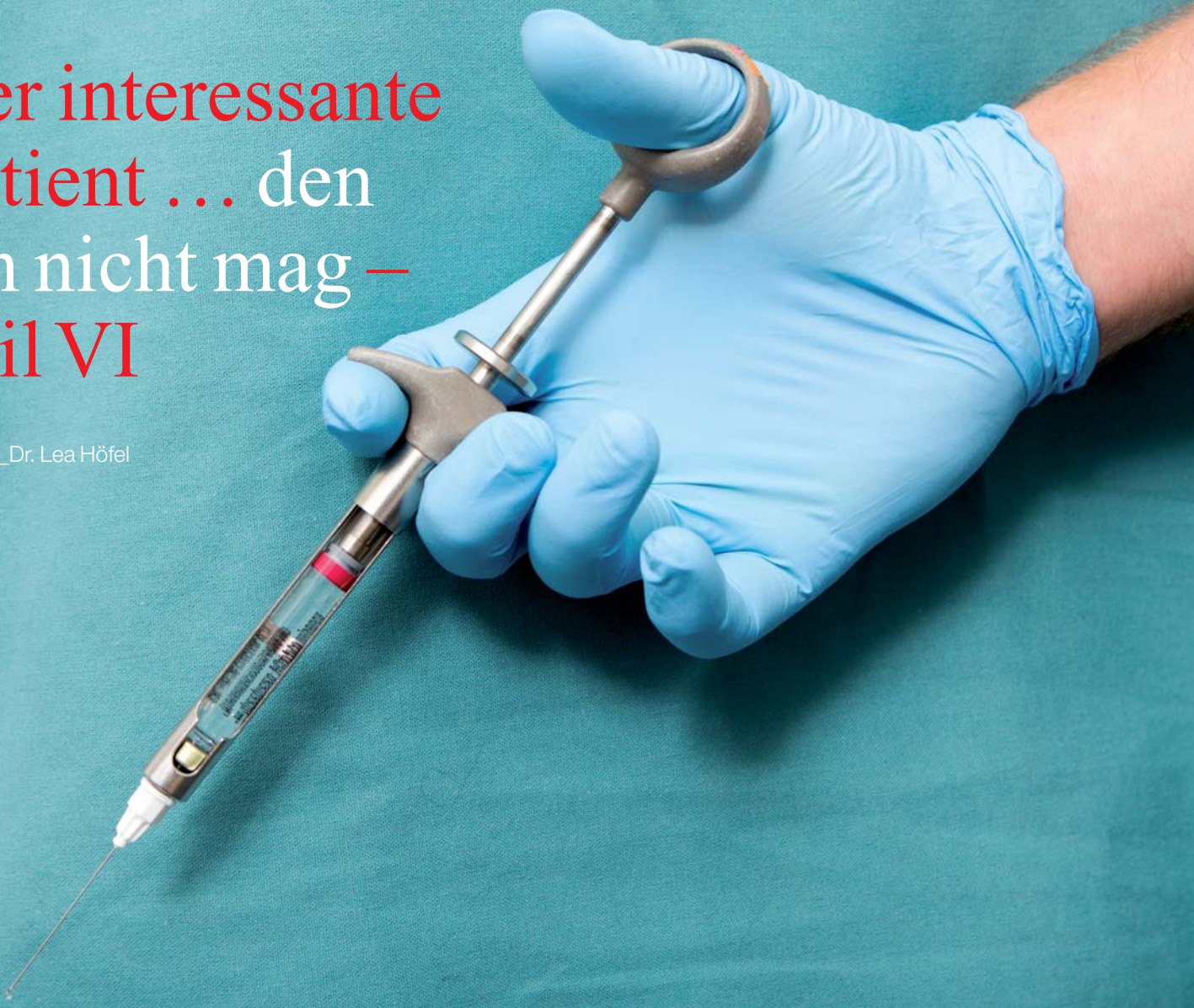


# Der interessante Patient ... den ich nicht mag – Teil VI

Autorin\_Dr. Lea Höfel



**Die Reihe „Der interessante Patient“** handelt von unterschiedlichen Patienten, welche aus psychologischer Sicht durchaus interessant sind. Die psychischen Befindlichkeiten der Patienten beeinträchtigen jedoch den zahnmedizinischen Behandlungsverlauf. Für den Zahnarzt ist es deshalb wichtig, die Ursachen für das Verhalten der Patienten zu verstehen und das eigene Verhalten daraufhin zielorientiert anzupassen.

Es gibt jedoch auch Patienten, die man einfach nicht leiden kann. Schon der Anblick des Patienten ruft negative Gefühle hervor, die wir eventuell noch nicht einmal erklären können. Diese Ausgabe der Reihe „Der interessante Patient“ beschäftigt sich deshalb nur peripher mit dem Patienten an sich. Vielmehr geht es diesmal darum, den Zahnarzt zu durchleuchten, wenn er mit Patienten Schwierigkeiten hat. Es ist die Aufgabe des Zahnarztes, sich selbst besser zu verstehen, die Ursachen zu ergründen und das eigene Verhalten und persönliche Einstellungen zu ändern: Dieser Artikel richtet sich erstmals direkt an den Zahnarzt.

## **Ursachen**

Mitmenschen, die wir nicht leiden können, sind aus psychologischer Sicht ein Segen. In einem Zitat von Antoine de Saint-Exupéry heißt es: „Der, der ausschließlich den respektiert, der einem gleicht, der respektiert nur sich selbst.“ Sehen Sie ab heute jede unangenehme Person als Möglichkeit, mehr über sich selbst zu erfahren und offen für neue Erfahrungen zu werden.

Die häufigsten Ursachen dafür, dass wir jemanden nicht mögen, lassen sich mit drei Fragen aufdecken:

1. Sagt die Person eine Wahrheit, die wir selbst ungern akzeptieren wollen?
2. Legt die Person Verhaltensweisen an den Tag, die wir gerne hätten?
3. Legt die Person Verhaltensweisen an den Tag, die wir an uns selbst nicht mögen?

Nehmen wir zur Verdeutlichung einen Patienten, der sich über die langen Wartezeiten beschwert oder das ganze Management infrage stellt.

Stellen Sie sich folgende Fragen:

1. Ist auch nur ein Fünkchen Wahrheit in seiner Behauptung?

Wenn Sie ganz ehrlich zu sich selbst sind, lassen Terminvergabe oder Management vielleicht wirklich zu wünschen übrig – zumindest aus Ihrer Sicht. Wenn Sie selbst der Meinung wären, dass die Wartezeiten angemessen sind, könnte Sie der Angriff des Patienten nicht aus der Ruhe bringen und Sie würden keine negativen Gefühle mit ihm verbinden.

2. Bin ich ein eher zurückhaltender Mensch und traue mich nicht, meine Meinung so offen und vehement darzulegen?

Kann es sein, dass Sie auch manchmal gerne etwas stärker auf den Tisch hauen würden? Missfällt Ihnen der leicht respektlose Umgang des Teams mit Ihnen? Würden sie dem Steuerberater einmal gerne schonungslos sagen, dass er zu langsam arbeitet? Wenn Ihnen Beispiele in diese Richtung einfallen, entspricht Ihre Abwehr gegen den Patienten wahrscheinlich dem Wunsch, ähnlich handeln zu können.

3. Bin ich vielleicht auch ein impulsiver Mensch, der sich zu schnell beschwert? Würde ich das an mir gerne ändern?

Gibt es Situationen, in denen Sie sich übereifrig beschweren und Ihre Mitarbeiter ungerechtfertigt beschuldigen? Würden Sie manchmal gerne gelassener und durchdachter reagieren? Das Unbehagen, welches das Verhalten des Patienten und dadurch der Patient an sich bei Ihnen auslöst, entspringt dann wahrscheinlich der Tatsache, dass er Ihnen einen wenig schmeichelhaften Spiegel vorhält.

## Entstehung

Zu Anfang sollten wir uns bewusst machen, wie Ärger oder „nicht mögen“ entsteht. Die einzig wahre Antwort lautet: diese Gefühle entstehen in uns selbst. In unserem Kopf.

Die erfreuliche Nachricht ist, dass sich dieser Prozess über vier Stufen entwickelt und wir ihn jederzeit unterbrechen können.

Im ersten Schritt nehmen wir die andere Person mit unseren Sinnen wahr. Wir sehen, hören, fühlen und riechen unser Gegenüber (vom Schmecken nehme ich anfangs Abstand). Wir können unsere Sinne trainieren. Es ist uns überlassen, ob wir positive oder negative Merkmale aufnehmen. Die Richtung, die wir am häufigsten trainieren, werden wir wahrnehmen. Im nächsten Schritt interpretieren wir aufgrund un-

serer Wahrnehmung und unserer bisherigen Erfahrungen etwas in die Person hinein. Es ist wiederum uns überlassen, welche Interpretationen wir zulassen. Der erste Gedanke bei unserem Patienten könnte sein: „Meine Güte, ist der aufbrausend und ungerecht.“ Wenn wir das bemerken, sollten wir uns gleich ein inneres Stoppschild vor Augen halten und überlegen, ob es noch andere Interpretationsmöglichkeiten gibt. Sehe nur ich das so oder sehen andere es genauso? Trifft er bei mir einen wunden Punkt, weshalb ich gereizt interpretiere? Welche andere Interpretation ist noch möglich? Wir können dem Patienten auch in Gedanken Mickey Mouse Ohren aufsetzen, wenn das ein besseres Bild ergibt. Es liegt an uns, was wir aus dem Wahrgenommenen machen!

Im nächsten Schritt entstehen Gefühle. Je nachdem, was wir vorher wahrgenommen und interpretiert haben, sind diese Gefühle positiv oder negativ. Nehmen wir an, sie sind doch entgegen aller Absichten negativ geworden. Auch jetzt können wir das noch ändern. Drehen Sie innerlich eine lustige Musik auf, lassen Sie gedanklich bunte Smileys von der Decke regnen. Sofort verändert sich das negative Gefühl ins Positive.

Als letztes kommt unsere Reaktion, die von den vorherigen Phasen abhängt. Und auch hier können wir im Ernstfall noch selbst die Notbremse ziehen. Die ursprüngliche Reaktion wäre Ablehnung? Wechseln Sie in den Modus Anlehnung – es ist allein Ihre Entscheidung.

## Folgen

Die Tatsache, dass wir einen Patienten nicht leiden können, zieht eine Reihe von Folgen nach sich. Nicht nur, dass die Arbeit weniger Spaß macht, das Team aufgehetzt wird, der Patient unfreundlich behandelt wird oder die Arbeit leidet. Das sind die offensichtlichen Folgen. Im Verborgenen entwickelt sich noch mehr.

Nehmen wir an, der Patient, den wir nicht mögen, hat um 14 Uhr einen Termin. Eventuell beschäftigen Sie sich schon vorher gedanklich mit ihm, rufen dabei unangenehme Gefühle hervor, schauen auf die Uhr, instruieren die Mitarbeiter und „rüsten“ sich innerlich.

Was dabei geschieht, ist ein hervorragendes Training für das Gehirn, genau solche Situationen immer schneller zu erkennen, herbeizurufen und zu

ANZEIGE

Seminare:

25.02.2011, Stuttgart

7.05.2011, Hamburg

4.06.2011, München

Telefon 03643-80 80 0  
info@HarmonieSchiene.de

Zukunftstrend: Zähne unsichtbar gerade stellen

Harmonie®

SCHIENE

HarmonieSchiene.de

ORTHOS



min beim Zahnarzt nicht pünktlich stattfindet. Erfinden Sie irgendetwas, was Ihr Verständnis oder zumindest Ihre Laune anhebt!

#### *Schweigen und Beobachten*

Üben Sie sich darin, Ihren Patienten erst einmal schweigend zu beobachten, bevor Sie überhaupt die kleinste Interpretation zulassen. Sobald wir uns mit einer Person intensiv beschäftigen – und sei es nur für 20 Sekunden – können wir selbst entscheiden, welche Gefühle wir entwickeln.

#### *Recht geben und dann umstimmen*

Geben Sie Ihrem Patienten zu Anfang recht in dem, was er sagt. Er wird Sie daraufhinschnell als Verbündeten ansehen und ist danach empfänglicher für Ihre Vorschläge.

#### *Den anderen mögen ohne Zuneigung zu erwarten*

Führen Sie sich vor Augen, was Ihre eigenen Erwartungen sind. Gehen Sie davon aus, dass Personen, denen gegenüber Sie freundlich sind, auch zu Ihnen freundlich sein müssen? Wenn ja, verabschieden Sie sich von jeglichen Erwartungen. Empfinden Sie Freude daran, andere zu mögen und vermeiden Sie es, diese Freude von deren Reaktionen abhängig zu machen.

#### *Kochübung*

Stellen Sie sich Ihre Einstellung dem Patienten gegenüber wie ein leckeres Essen vor, das Sie selbst zubereiten. Als Zutaten haben wir Probleme, Ziele, eigene Fähigkeit und gute Gefühle. Gehen Sie vorsichtig mit der Zutat „Probleme“ um, suchen Sie sich geeignete Zielgewürze aus (z.B. glücklicher Patient, zufriedenes Team), streuen Sie eigene Fähigkeiten dazu (Geduld, Toleranz, Akzeptanz) und gehen Sie großzügig mit guten Gefühlen um (Freude, Gelassenheit, Glück). Finden Sie selbst heraus, was nötig ist, um Ihren Patienten zu mögen.

#### **\_Fazit**

Der Umgang mit Personen, die wir nicht leiden können, erfordert einen ungeheuren psychischen Kraftaufwand. Beschäftigen wir uns innerlich mit den negativen Gefühlen, erreichen wir, dass wir noch mehr davon bekommen. Es ist jedoch jedem möglich, seine Einstellung einer anderen Person gegenüber zu ändern, da sie im eigenen Kopf entsteht. Sobald wir diese Tatsache für uns selbst nutzen, gibt es nur noch Patienten, die wir mögen. \_

#### **\_Autorin** **cosmetic** dentistry



#### **Dr. Lea Höfel**

Diplom-Psychologin  
Dissertation zum Thema „Ästhetik“, Internationale Veröffentlichungen und Tagungsbeiträge zu den Themen „Kognitive Grundlagen der Ästhetik“ und „Psychologie in der Zahnmedizin“. Zusätzliche Ausbildungen: Entspannungstrainerin und Journalistin, Heilpädagogisches/Therapeutisches Reiten.

#### **Kontakt:**

Dr. Lea Höfel  
Tel.: 0 88 21/7 81 96 42  
Mobil: 0178/7 17 02 19  
E-Mail: lea.hoefel@arcor.de  
www.psychologie-zahnheilkunde.de

vermehren. Alles, was wir verstärkt thematisieren, wird größer. C.G. Jung sagte: „Wogegen du deinen Widerstand richtest, dem schaffst du Bestand.“ Je mehr wir uns mit negativen Gefühlen gegenüber dem Patienten auseinandersetzen, desto mehr bekommen wir davon.

Schon der Gedanke, dass wir einen solchen Patienten nicht in der Praxis haben wollen, bewirkt das Gegenteil. Die geistige Vorstellung des Patienten in der Praxis hat einen viel größeren Einfluss auf unsere Handlungen als die eingeschobene Verneinung. Sie werden mehrere Patienten wie diesen bekommen.

Stellen Sie sich lieber vor, dass der Patient heute freundlich ist. Wenn er es nicht ist, überlegen Sie, ob er einen schlechten Tag hatte. Wenn das nicht hilft, freuen Sie sich auf den Moment, in dem der Patient die Praxis verlässt. All diese Übungen sind für Ihr Gehirn Trainingseinheiten, positiv zu denken.

#### **\_Überlegungen**

Wenn Sie den Patienten immer noch nicht leiden können, gibt es eine Vielzahl von Übungen, die Sie durchführen können.

#### *Rollentausch*

Versetzen Sie sich einmal in die Lage Ihres Patienten. Wenn Sie nichts über ihn wissen, denken Sie sich etwas aus. Visualisieren Sie, wie der Patient zwischen zwei Arbeitsterminen zu Ihnen in die Praxis hetzt und dort erfahren muss, dass er warten muss. Stellen Sie sich vor, dass ihn seine Frau in der Frühe verlassen hat. Malen Sie sich aus, dass er von Aliens bedroht wird, die ihn mitnehmen wollen, falls der Ter-



# COMPONEER™

Das Lächeln zum einfach Mitnehmen.



## Direct Composite Veneer System Die innovative und verblüffend einfache Frontzahnrestauration

Ein natürliches ästhetisches Lächeln in nur einer Sitzung: Ob Einzelzahn- oder komplette Frontsanierungen, mit Hilfe von COMPONEER™ können ästhetische Korrekturen ungewöhnlich einfach und schnell in der Freihand-Technik realisiert werden. Die vorgefertigten Komposit Schmelz-Schalen verbinden die Vorteile der direkten Kompositrestauration mit den Vorzügen laborgefertigter Veneers. Dies bietet völlig neue Perspektiven für Zahnarzt und Patient und am Ende Grund zum Lächeln für beide. [www.componeer.info](http://www.componeer.info)