Praktische Übungen zum Überwinden psychologischer Hürden in der Zahnarztpraxis

Autorin_Dr. Lea Höfel

Psychologische Herausforderungen gibt es in jeder Zahnarztpraxis. Viele Patienten kommen angespannt zur Behandlung, weil sie sich davor fürchten. Andere Patienten zeigen psychische Auffälligkeiten, welche verstärkt in dieser Stresssituation auftreten. Ein Patient weiß nicht, was er möchte, der nächste weiß es besser als der Zahnarzt. Die vorangegangene Reihe „Der interessante Patient" der cosmetic **dentistry** hat Verhaltensweisen außerhalb des „normalen" Rahmens vorgestellt. In der aktuellen Reihe „Praktische Übungen" werden unmittelbar umsetzbare Methoden vorgestellt, welche bei kleinem Aufwand eine hohe Wirkung erzielen. In psychologisch brenzligen Situationen entscheidet psychologisches Geschick über Erfolg und Misserfolg.

_**Einleitend zu dieser Reihe** ist es hilfreich, sich bewusst zu machen, was wir in der Zusammenarbeit mit auffälligen Patienten erreichen können, was wir erreichen wollen und was von diesen Dingen im Rahmen einer Zahnbehandlung umsetzbar ist.

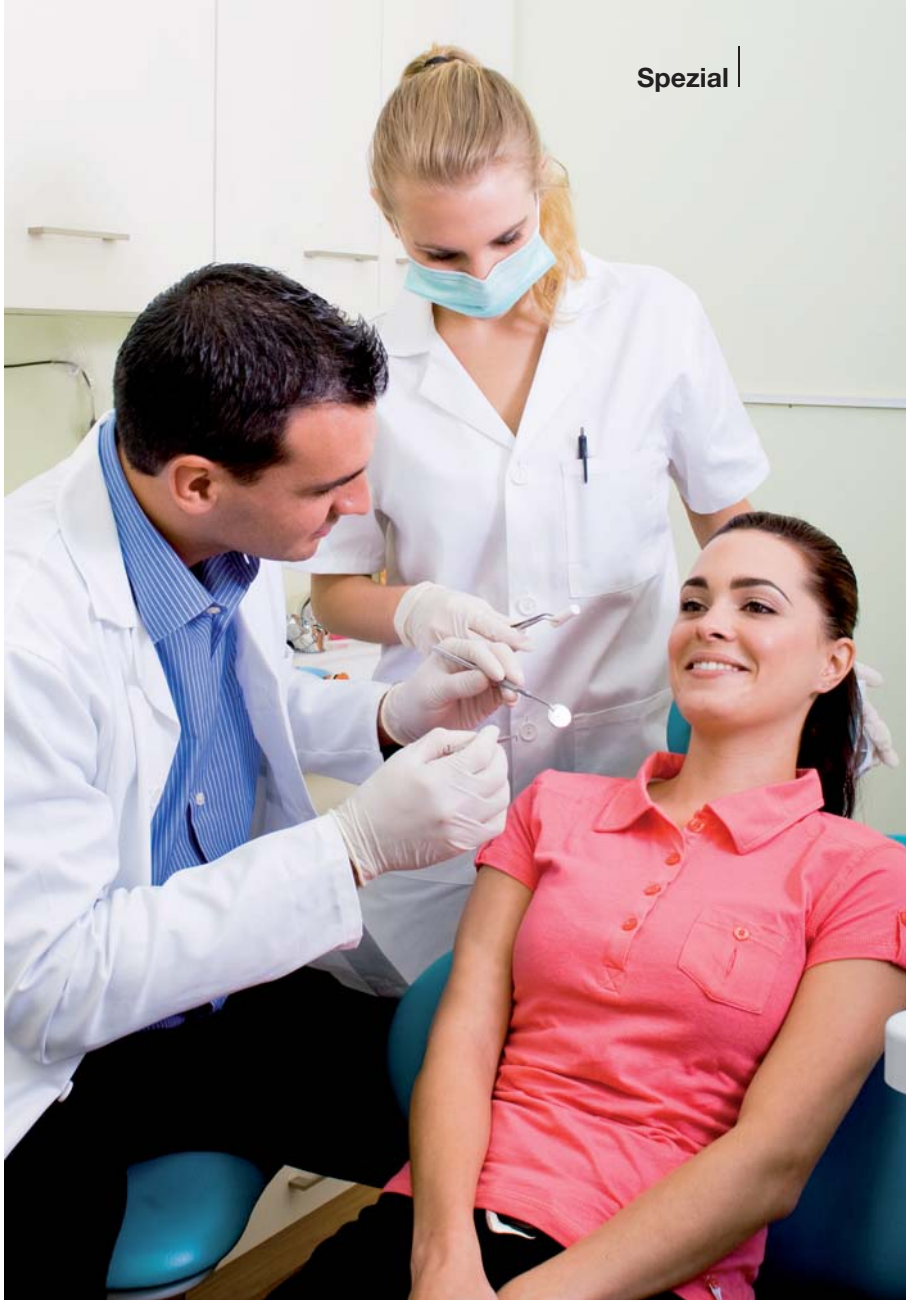
_Können

Vom Können her ist bestimmt vieles möglich. Mit jedem Patienten kann eine zufriedenstellende und erfolgreiche Zahnbehandlung durchgeführt werden. Es gibt grundsätzlich erst einmal keine psychische Auffälligkeit, die diesem Ziel im Weg stehen könnte. Mit dieser Auffassung stehe ich manchmal unter meinen und Ihren Kollegen alleine da, welche schon vor Beginn einer Behandlung zu wissen scheinen, was alles dagegen spricht. Es gibt jedoch immer wieder wunderbare Ausnahmen von der Regel, die beweisen, dass Gesundheit, Freude und Gelassenheit auch nach schwersten Krisen und Traumata mög-

lich sind. Ein Zahnarztbesuch ist da noch das geringste Problem. Das Gehirn kann sich auf unglaubliche Art und Weise regenerieren – Synapsen feuern und Nervenzellen verknüpfen sich auf ungeahnte Weise neu. Wer bin ich, zu entscheiden, ob ich nicht vielleicht solch einen Wunderpatienten vor mir habe? Also setze ich das einfach voraus.
Rein vom Können stehen uns also großartige Wahlmöglichkeiten offen. Um diese Fülle etwas besser zu koordinieren, ist es ratsam, schnell herauszufinden, in welchem Bereich der Patient Schwierigkeiten hat, um dann vorerst nur dort zu intervenieren.
Am schnellsten erkennen wir auffälliges *Verhalten* des Patienten. Verschiebt er Termine? Muss er häufig spülen, aufstehen, weinen, lachen, schimpfen? Dürfen bei der Behandlung nur eine bestimmte Helferin und ein bestimmter Zahnarzt anwesend sein? Ist er zu jeder Zahnbehandlung betrunken oder hat er vor Aufregung tagelang nichts gegessen?
Vielleicht wird deutlich, dass er sich *gedanklich* überfordert fühlt? Vielleicht redet er zu viel, weil er den Kopf voll hat von Ideen, Vorschlägen oder Ängsten. Oder er redet gar nicht, weil er damit beschäftigt ist, sich einzureden, sein Kopf sei wie leergefegt – mit Erfolg. Möglicherweise erläutert er, dass er sich immer wieder diese schrecklichen Bilder macht, die ihm in Bezug auf die Zahnbehandlung Angst einjagen. Interpretiert er in Ihre Aussagen Geldgier, Unsicherheit, Überheblichkeit oder Gereiztheit?
Der dritte Bereich befasst sich mit *körperlich* auffälligen Reaktionen. Manchen Patienten wird beim Zahnarztbesuch kalt, anderen heiß. Die nächsten fühlen ein Schwächegefühl in den Beinen, andere zittern. Vielleicht sind die Hände feucht und der Mund trocken. Herzrasen und Übelkeit können häufiger beobachtet werden.
Sobald Sie wissen, welcher dieser Bereiche am stärksten ausgeprägt ist, dürfen Sie dort zielgerichtet ansetzen. Erreichen Sie es, dass sich die Person in ihrer „Hauptkomponente" verändert, kommt der Rest von ganz alleine.

_Wollen

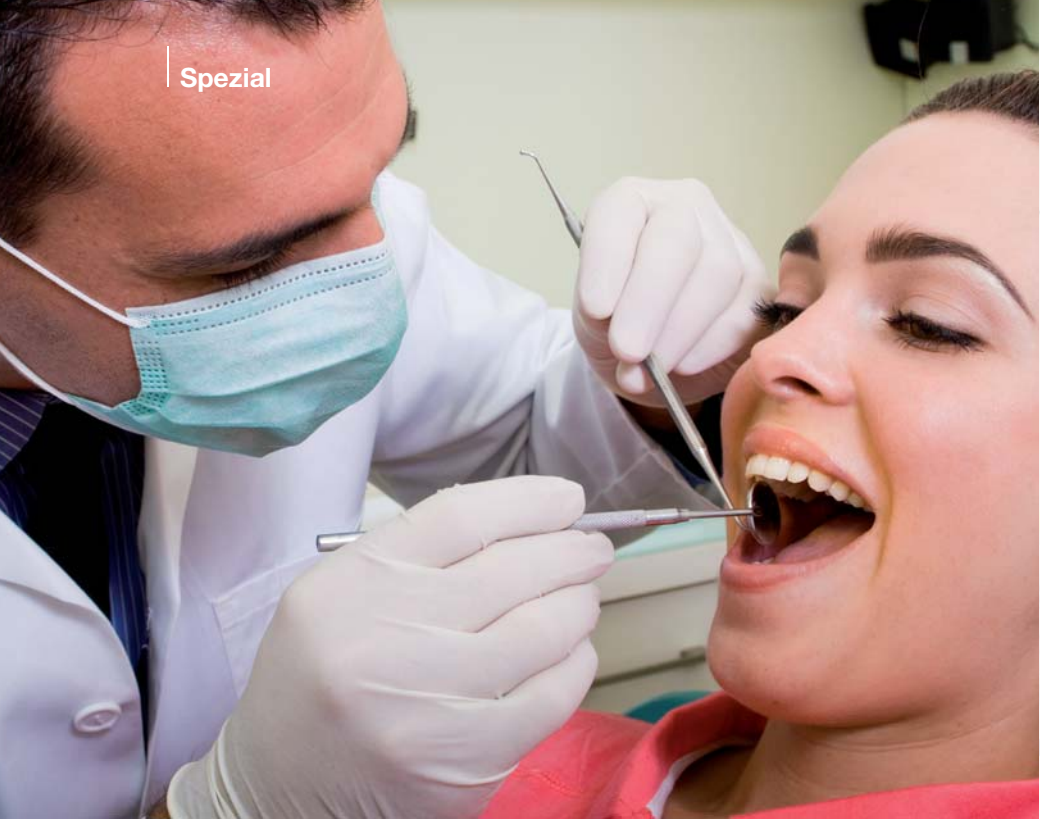
Beim Wollen habe ich schon die unterschiedlichsten Zahnärzte kennengelernt. An einem Ende des Spektrums sehe ich die Zahnärzte, die sich auf die Zahnbehandlung konzentrieren möchten und dabei froh sind, wenn der Patient tief und fest schläft. Am anderen Ende erkenne ich Zahnärzte, die vor lauter Reden und Kümmern kaum zur Zahnbehandlung kommen. Dazwischen gibt es viele Schnittmengen und jede mögliche Position ist in Ordnung, da die Wünsche und Vorstellungen der Patienten ebenso weit gefächert sind.
Aus der Sicht einer Psychologin habe ich bestimmt mehr Anteile in Richtung „auf den Patienten einlassen" als in Richtung „Patient schläft" in meiner Schnittmenge. Sobald Sie sich in dieser Reihe der



cosmetic **dentistry** mit mir darauf einlassen, kann es passieren, dass Ihr neues Können einen positiven Einfluss auf Ihr Wollen hat.

_Umsetzbar

Vorausgesetzt, Sie können schon viel oder erweitern hier Ihr Können und wollen auch – dann steht immer noch die Frage im Raum, was in der Zahnarztpraxis umsetzbar ist. Ich rate dazu, möglichst viel Verantwortung an den Patienten abzugeben, auch wenn das für viele im ersten Augenblick einer psychologischen Herangehensweise zu widersprechen scheint. Bedeutet Psychologie nicht, dem Patienten Ängste zu nehmen, ihm zuzuhören und das Händchen zu halten? Stellen Sie sich das einmal kurz bildlich vor: Wie möchten Sie ihm denn die Ängste nehmen? Es ist unmöglich, dass Sie die Ängste von seinen Schultern heben und sich womöglich selbst aufsetzen. Mir sind schon Zahnärzte begegnet, die Angst vor Angstpatienten haben. Das sind meistens die, die ihren Patienten die Ängste „abnehmen" möchten – mit dem Resultat, dass die Angst nun ge-



recht an beide Beteiligten verteilt wurde. Ängsten gegenüber fühlen sich Menschen oft hilflos ausgeliefert – deshalb ist es wichtig, dass sie sie eigenverantwortlich und aktiv loswerden. Ängstliche Menschen können ihre Angst nur selbst von ihren eigenen Schultern schubsen, das kann ihnen niemand abnehmen.

Jemandem zuzuhören, der von seinen Ängsten redet und sie detailgetreu schildert, grenzt an Körperverletzung! Weder sein Gehirn noch das Ihre ist in der Lage, tatsächliche Begebenheiten von Erinnerungen oder Erzählungen zu unterscheiden. Lassen Sie also einen Patienten zu ausführlich von seinen schrecklichen Erfahrungen berichten, werden in seinem und in Ihrem Körper Vorgänge in Gang gesetzt, als würden Sie es wirklich erleben. Für beide Beteiligten kein schönes Erlebnis. Ich sage damit nicht, dass die Vergangenheit unter den Teppich gekehrt werden sollte. Ich möchte lediglich verhindern, dass sie beide in die grausame Urzeit einsteigen und dort hängen bleiben.

Händchen halten ist besonders beim Zahnarzt unsinnig, denn wie möchten Sie dann behandeln? Der einzige, der seine psychologischen Auffälligkeiten in den Griff bekommen kann, ist der Patient selbst. Er sollte also sein eigenes Händchen halten.

Was Sie ihm mitgeben können ist das Gefühl von Sicherheit und Vertrauen. Schaffen Sie den Rahmen dafür, dass er seine Ängste, Probleme, Verhaltensweisen, Gedanken und körperlichen Reaktionen selbst in die Hand nimmt. Nur dadurch kann er sich stabil ändern und nur auf diesem Weg können Sie Zahnarzt bleiben.

_Ausblick

In jedem Menschen steckt ein unglaubliches Potenzial, sich zu verändern, zu wachsen und zu gesunden. Sie als Zahnarzt können ihn auf diesem Weg sicherlich anregen, das selbst zu erreichen. In den nächsten Ausgaben der cosmetic **dentistry** stelle ich unterschiedliche Übungen und Kommunikationsstrukturen für die Hauptkomponenten „Gedanken", „Verhalten" und „Körperliche Reaktionen" vor, die Sie Ihren Patienten weitergeben können – damit diese sie eigenverantwortlich und zielführend umsetzen._

_Autorin

cosmetic dentistry

Dr. Lea Höfel
Diplom-Psychologin, Buchautorin „Zahnarztangst? Wege zum entspannten Zahnarztbesuch". Internationale Veröffentlichungen und Tagungsbeiträge zu den Themen „Kognitive Grundlagen der Ästhetik" und „Psychologie in der Zahnmedizin". Zusätzliche Ausbildungen: NLP-Master, Entspannungstrainerin und Journalistin, Heilpädagogisches/Therapeutisches Reiten.

Kontakt:
Dr. Lea Höfel
Tel.: 08821 7304633, Mobil: 0178 7170219
E-Mail: hoefel@psychologie-zahnheilkunde.de
www.weiterbildung-zahnheilkunde.de

Autor

IGÄM – Internationale Gesellschaft für Ästhetische Medizin e.V.

Präsident: Prof. Dr. Dr. habil. Werner L. Mang

Kursreihe: 2012

„Unterspritzungstechniken zur Faltenbehandlung im Gesicht“
Anti-Aging mit Injektionen

Programm „Unterspritzungstechniken zur Faltenbehandlung im Gesicht“ · Kursleiter: Dr. med. Andreas Britz

	1. KURS Live-Demo + praktische Übungen*	2. KURS Live-Demo + praktische Übungen*	3. KURS Live-Demo + praktische Übungen*	4. KURS Prüfung
MÜNCHEN/LINDAU[2]	04.05.2012 · 10.00 – 17.00 Uhr	05.05.2012 · 10.00 – 17.00 Uhr	[2]15.06.2012 · 10.00 – 17.00 Uhr	[2]16.06.2012 · 10.00 – 12.00 Uhr
HAMBURG	05.10.2012 · 10.00 – 17.00 Uhr	06.10.2012 · 10.00 – 17.00 Uhr	30.11.2012 · 10.00 – 17.00 Uhr	01.12.2012 · 10.00 – 12.00 Uhr
BERLIN	12.10.2012 · 10.00 – 17.00 Uhr	13.10.2012 · 10.00 – 17.00 Uhr	16.11.2012 · 10.00 – 17.00 Uhr	17.11.2012 · 10.00 – 12.00 Uhr
	vernetzte und unvernetzte Hyaluronsäure Sponsoren: Pharm-Allergan, TEOXANE	Botulinumtoxin-A Sponsor: Pharm-Allergan	Milchsäure (Sculptra) und Volumenfiller (Hyaluronsäure) Sponsoren: Sanofi-Aventis, TEOXANE Prüfungsvorbereitung	Abschlussprüfung (multiple choice) und Übergabe des Zertifikats

*Jeder Teilnehmer hat die Möglichkeit für die praktischen Übungen einen Probanden mitzubringen. Hierfür werden interessierten Teilnehmern lediglich die Materialkosten in Rechnung gestellt.

Organisatorisches

Kursgebühren je Kurs (1.–3. Kurs)
IGÄM-Mitglied 295,00 € zzgl. MwSt.
Nichtmitglied 355,00 € zzgl. MwSt.

Tagungspauschale
pro Teilnehmer 45,00 € zzgl. MwSt.
(umfasst Pausenversorgung und Tagungsgetränke, für jeden Teilnehmer verbindlich)

Abschlussprüfung (inkl. Zertifikat)
IGÄM-Mitglied 290,00 € zzgl. MwSt.
Nichtmitglied 320,00 € zzgl. MwSt.

Die Übergabe des Zertifikates erfolgt nach erfolgreichem Abschluss der Kursreihe.

Bitte beachten Sie, dass die Kurse **nur im Paket** gebucht werden können. Wenn Sie einen der Kurse als **Nachholtermin** besuchen möchten, ist die Buchung auch einzeln möglich.

Hinweis: Die Ausübung von Faltenbehandlungen setzt die medizinische Qualifikation entsprechend dem Heilkundegesetz 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.

Nähere Informationen zu Terminen, Programm, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Veranstaltungsorten finden Sie unter www.oemus.com

Veranstalter/ Organisation
OEMUS MEDIA AG
Holbeinstraße 29
04229 Leipzig
Tel.: 0341 48474-308
Fax: 0341 48474-390
E-Mail: event@oemus-media.de
www.oemus.com

In Kooperation mit/ Wissenschaftliche Leitung
IGÄM – Internationale Gesellschaft für Ästhetische Medizin e.V.
Feldstraße 80
40479 Düsseldorf
Tel.: 0211 16970-79
Fax: 0211 16970-66
E-Mail: sekretariat@igaem.de

SCAN MICH
Video

Anmeldeformular per Fax an
0341 48474-390
oder per Post an

OEMUS MEDIA AG
Holbeinstr. 29
04229 Leipzig

Für den Kurs **„Unterspritzungstechniken zur Faltenbehandlung im Gesicht“** am

❑ 04.05.2012 in München ❑ 05.10.2012 in Hamburg ❑ 12.10.2012 in Berlin
❑ 05.05.2012 in München ❑ 06.10.2012 in Hamburg ❑ 13.10.2012 in Berlin
❑ 15.06.2012 in Lindau ❑ 30.11.2012 in Hamburg ❑ 16.11.2012 in Berlin
❑ 16.06.2012 in Lindau ❑ 01.12.2012 in Hamburg ❑ 17.11.2012 in Berlin

melde ich folgende Person verbindlich an: (Zutreffendes bitte ausfüllen bzw. ankreuzen)

❑ Mitglied IGÄM ❑ Nichtmitglied IGÄM

Name/Vorname/Titel

Praxisstempel

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der OEMUS MEDIA AG erkenne ich an.

Datum/Unterschrift

E-Mail

CD 1/12