Praktische Übungen zum Überwinden psychologischer Hürden in der Zahnarztpraxis

Verhaltensänderungen

Kennen Sie Patienten, die ständig Termine verschieben oder ausfallen lassen? Patienten, die dauernd ausspülen, wegzucken oder pausenlos reden? Jede Form von offensichtlichem Verhalten, das die Zahnbehandlung behindert, kann sich sehr störend auf ein entspanntes Miteinander auswirken. In der Folge ist vielleicht das Team gereizt, die Arbeitsabläufe kommen ins Stocken, der Patient ist unzufrieden und der Zahnarzt ist kurz davor, sich berufsunfähig zu melden. Soweit muss es jedoch nicht kommen, sobald Sie das ursächlich störende Verhalten erkennen und den Patienten dazu anleiten, sich eigenverantwortlich kooperativ zu verhalten.

Dr. Lea Höfel

■ Besonders beim Zahnarzt zeigen viele Patienten dasselbe Verhalten: Sie verschieben Termine, kommen zu spät, kommen gar nicht und haben dabei oft die fantasievollsten Erklärungsmodelle. Die wahren Ursachen werden selten genannt und können vielfältig sein. Manche Patienten haben Angst vor dem Zahnarztbesuch, andere sind unorganisiert und für eine weitere Gruppe steht der Zahnarztbesuch einfach nicht auf der Prioritätenliste. Oft kennen die Patienten diese wahren Gründe gar nicht oder wollen sie nicht wahrhaben. Wie bekommen wir es nun hin, dass wir diese Personen zu zuverlässigen Patienten machen?

Im ersten Schritt sollte es dem Patienten nicht zu leicht gemacht werden. Ich erlebe häufig, dass die Helferin auch noch beim fünften Anruf freundlich ins Telefon lächelt und dem Patienten versichert, dass es natürlich „gar kein Problem“ sei, einen neuen Termin zu finden. Wenn er im Nachhinein anruft und erklärt, warum er angeblich zum dritten Mal nicht kommen konnte, hat die Helferin großes Verständnis – alles ist in Ordnung. Genauer betrachtet ist es jedoch nicht in Ordnung. Das Ziel einer professionellen Zahnbehandlung kann so nicht erreicht werden. Der Patient erwartet von der Zahnarztpraxis Zuverlässigkeit, Kompetenz und zwischenmenschliches Know-how. Er darf an dieser Stelle (und vielleicht für sein Leben) lernen, dass sein eigenes Verhalten keinen dieser Aspekte widerspiegelt.

Hier gibt es eine einfache Regel, die schon in der Kindererziehung die beste Wirkung erzielt. Zweimal ist okay – wir geben dem Patienten die Chance, einsichtig zu sein. Ein drittes Mal ist jedoch nicht mehr in Ordnung. Auf den ersten Blick erscheint dies vielleicht hartherzig und wenig patientenfreundlich. Doch schauen wir uns noch einmal an, was der Patient von einer guten Praxis erwartet: Zuverlässigkeit, Kompetenz und zwischenmenschliches Know-how.

Eine Zahnarztpraxis, die wie ein Fähnchen im Wind ihre Meinung ändert, ist nicht zuverlässig. Eine Zahnarztpraxis, die Behandlungsvorschläge macht, die dann genauso gut terminlich ständig aufgeschoben werden

Name Datum	
Ziel	Gesunde Zähne
Wie erreiche ich das Ziel?	Regelmäßige Termine xx.xx.2013 / xx.xx.2013 / xx.xx.2013
Was nehme ich mir als ersten Schritt vor?	Hingehen Termin im Kalender eintragen Maßnahmen gegen Angst absprechen

Tab. 1

können, vermittelt wenig Kompetenz. Eine Zahnarztpraxis, die ihren Patienten dabei unterstützt, störendes Verhalten zu kultivieren, besitzt wenig zwischenmenschliches Know-how. Was im Gehirn des Patienten ankommt, sind die folgenden Botschaften: Mein merkwürdiges Verhalten ist in Ordnung! Und: Die Zahnarztpraxis macht keinen guten Eindruck, die wissen selbst nicht, was sie möchten. Unterbrechen Sie diesen Kreislauf freundlich, aber bestimmend.

Vorgehen

Klären Sie mit dem Patienten ab, was er möchte. Meist sind es gesunde Zähne, schmerzfreie Zähne oder schöne

Zähne. Und nun stellen Sie ihm einfach die Frage, mit welchem Verhalten er dieses Ziel erreichen kann: Mit regelmäßigen Zahnarztbesuchen oder ohne regelmäßige Zahnarztbesuche? Lassen Sie ihn bitte selbst antworten. Vermutlich bekommen Sie die Antwort, dass es regelmäßige Zahnbehandlungen sind. Hier reicht oft schon, den Patienten einfach nur anzuschauen – er kommt von selbst darauf, dass er sich dementsprechend unzuverlässig verhält.
Nun wird er vermutlich anfangen, seine Terminverschieberitis erklären zu wollen, weil das bisher so gut funktio-

ANZEIGE

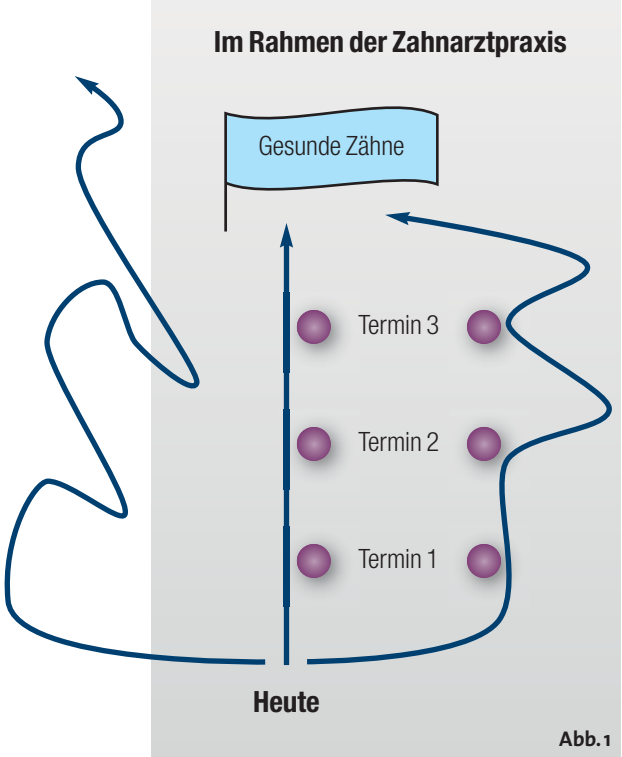

Abb. 1

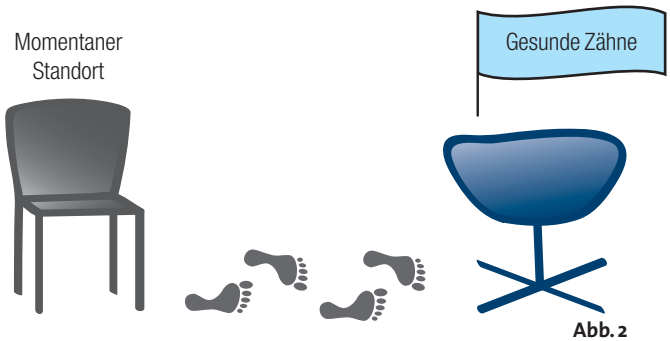

Abb. 2

niert hat. Stoppen Sie ihn hier! Sie möchten keine weiteren Erklärungen, warum es nicht geht. Sie möchten herausfinden, wie es geht. Gehen Sie also zurück zum Ziel: regelmäßige Termine = gesunde Zähne. Entscheidend ist der erste Schritt, den der Patient ändert. Bei manchen Personen ist es einfach: sie müssen sich den Termin nur im Kalender eintragen. Andere haben Angst und möchten klären, was gegen die Angst unternommen werden kann. Wiederum andere müssen sich nur einmal fest vornehmen, hinzugehen. Das war bisher noch nicht in ihrem Denkmuster vorhanden. Sie haben sich so sehr damit beschäftigt, was sie alles tun können, außer zum Zahnarzt zu gehen, dass ihnen dieser triviale Gedanke noch nicht gekommen ist.

Setzen Sie sich mit dem Patienten hin oder klären Sie das am Telefon. Schreiben Sie es auf (Tab. 1). Was ist das Ziel? Wie erreiche ich das Ziel? Was ist der erste Schritt?

Mit diesem einfachen Vorgehen haben Sie schon die meisten Patienten auf Ihrer Seite, weil das automatisierte Verhaltensmuster unterbrochen wird. Sobald der Beginn anders abläuft als bisher, werden neue Verhaltensweisen folgen.

Wichtig ist jedoch auch, dem Patienten zu zeigen, welches Verhalten von der Praxis bevorzugt oder noch geduldet wird und welches nicht. Hier helfen meist visualisierte Zeichnungen (Abb. 1). Sie haben einen „Rahmen des Möglichen", innerhalb dessen das Verhalten geduldet wird. Sie haben ein gemeinsames Ziel und Termine. Diese sollten wahrgenommen werden – entweder auf geradem Weg oder mit ein paar Umwegen. Kommt der Patient jedoch wiederholt nicht zu den Terminen, entfernt er (!) sich von seinem (!) Ziel. Das ist wichtig, geben Sie die Verantwortung in die Hände des Patienten. Er hat ein Ziel, das er erreichen möchte – mit Ihrer Unterstützung. Und wenn er sich nicht daran hält, können Sie ihn dabei nicht weiter unterstützen. Ein Bild sagt häufig mehr als tausend Worte.

Für Personen, die ihr Ziel eher körperlich aktiv fühlen möchten, können Sie einen Stuhl in der Ecke hinstellen, welcher das Ziel symbolisiert (Abb. 2). Fragen Sie nun einfach Ihren Patienten, wie er dort hinkommt. Viele sagen, sie brauchen nur aufzustehen und hinzugehen. Lassen Sie ihn an dieser Stelle wirklich die Schritte gehen! Das Ziel zu sehen und hinzudeuten, ist schon gut. Eigene Schritte gehen ist noch besser! Was auf psychologischer Ebene abläuft ist die Tatsache, dass der Patient unbewusst verankert, dass es in seiner Verantwortung liegt, auf einfachem Weg gesunde Zähne zu bekommen.

Verhalten ist veränderbar

Jedes Verhalten hat einen Zweck. Wir erkennen ihn nicht immer und doch ist er vorhanden. Die Patienten, die ständig ausspülen, wegzucken oder pausenlos reden, haben auch ein Ziel. Sie möchten der Behandlung entgehen. Vielleicht aus Angst, möglicherweise aus Verweiltaktik, weil der Zahnarzt so schön ist. Hier gilt dasselbe wie bei der Terminverschieberitis. Klären Sie das Ziel, vereinbaren Sie, was dafür zu tun ist und starten Sie mit dem ersten Schritt. Hier sind kleine Veränderungen schon große Erfolge. Ein Patient, der alle 30 Sekunden ausspült, ist erfolgreich, wenn er es anfangs 40 Sekunden aushält. Er lernt dadurch, dass er sein Verhalten unter Kontrolle hat. Was er 10 Sekunden verlängern kann, geht noch länger. Einmal weniger wegzucken ist ein Erfolg. Ein Patient, der ständig redet, darf erkennen, dass er sein Ziel von gesunden Zähnen nicht herbeireden kann. Nehmen Sie die Dinge mit Humor und weniger ernst. Redet der Patient trotz Absprache wieder ungezügelt los, reicht oft eine amüsiert hochgezogene Augenbraue, um ihn lächelnd zum Schweigen zu bringen. Spielen Sie mit dem Verhalten. Mit klaren Zielvorgaben, Absprachen und Humor behalten Sie den Spaß an Ihrer Arbeit und Ihr Patient lernt möglicherweise noch etwas fürs Leben. ■

KONTAKT

Dr. Lea Höfel
Tel.: 08821 9069021
hoefel@psychologie-zahnheilkunde.de
www.weiterbildung-zahnheilkunde.de

Infos zum Autor

DENTALHYGIENE START UP

KARIES- UND PARODONTITISPROPHYLAXE MIT KONZEPT

4./5. OKTOBER 2013 // HOTEL PALACE BERLIN

PROGRAMM
DENTALHYGIENE
START UP 2013

PROGRAMM

Wissenschaftliche Vorträge zu den Themen:
Karies: Ätiologie und Pathogenese – Einfluss auf Diagnose und Therapie // Diagnose des Kariesrisikos: Was mache ich wann in der Praxis? // Mundschleimhautveränderungen // Parodontologie // Update Prophylaxe // Qualitäts- und Hygienemanagement

Seminare:
GOZ und Dokumentation // Hygiene // Ausbildung zur zertifizierten QM-Beauftragten

WISSENSCHAFTLICHE LEITUNG

Prof. Dr. Stefan Zimmer/Witten

VERANSTALTER/ ORGANISATION

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

PROGRAMM JETZT ANFORDERN!

FAXANTWORT

0341 48474-390

Bitte senden Sie mir das Programm zum

DENTALHYGIENE START UP 2013

am 4./5. Oktober 2013 in Berlin zu.

E-Mail-Adresse

Praxisstempel

DHJ 3/13