



Optisch besteht eine Ähnlichkeit zwischen einer Walnuss und dem menschlichen Gehirn – doch wie reagiert das Gehirn in Stresssituationen beim Zahnarzt?

(Bildquelle: www.pixelio.de)

Wohlfühlpraxis mit Strategie ...

Teil 5

## ... Aufbau von Vertrauen

► Axel Thüne

Wie kann es geschehen, dass ein Zahnarzt sich Zeit nimmt, um Patienten eingehend über die möglichen Lösungen aufzuklären, sie intensiv berät und es trotzdem nur beim Kostenvoranschlag bleibt? Warum gehen Patienten, nach umfänglicher Beratung aus dem Behandlungszimmer schnurstracks zur Helferin und fragen: „Was wollte der Herr Doktor da noch mal von mir...?“ Wieso können Menschen beim Zahnarzt so schlecht verstehen? Auf diese Fragen finden Sie nachstehend Sichtweisen aus der Psychologie, die kostbare Unterstützung für Ihre Patientenbeziehungen bieten.

Grundlage für das Phänomen des „Nichtverstehens“ bildet das unangenehme Gefühl bzw. die Angst vieler Menschen, wenn es zum Zahnarzt geht. Wenn das Auge schon von weitem den leuchtenden Zahn im Fenster der Zahnarztpraxis sieht, dann signalisiert die Amygdala\* „ALARM!!!“ Dasselbe passiert, wenn es im Flur nach Eugenol oder Desinfektion riecht – Sie wissen schon – die typischen „Zahnarztgerüche“. Immer wieder finden sich in Treppenaufgängen Poster von überdimensionalen Implantaten, die auf die Fachrichtung hinweisen sollen. Für uns Dentalinsider ein klarer fachlicher Hinweis, für den Patienten und seine Amygdala ein klarer Fall für Alarm!

All diese Feinheiten haben sich bei so manchem Patienten seit seinem ersten Zahnarztbesuch im Gehirn verankert.

Stellen Sie sich einfach die klassische Situation in so mancher Familie vor: Das Kind wird am Abend zum Zähneputzen geschickt und schluckt lieber die lecker schmeckende Zahnpasta, als sie zum Putzen zu

verwenden. Von der treusorgenden Mutter entdeckt, folgt die „selbsterfüllende Prophezeiung“: „Wenn du deine Zahnpasta nicht zum putzen deiner Zähne verwendest und sie einfach schluckst, bekommst du schlechte Zähne, dann entstehen Löcher, du musst zum Zahnarzt und der bohrt“. Weil solche Prophezeiungen meist eintreffen, landen diese verängstigten Kinder irgendwann auf dem Zahnarztstuhl. Alle Wahrnehmungen dieses Erlebnisses werden gespeichert. Was sie sahen, welche Gerüche damit verbunden waren, wie sich der „Bohrer“ und die Absaugung anhörten, wie es sich anfühlt, wie es schmeckt... Bei jedem weiteren Zahnarztbesuch reagiert die Amygdala des Menschen auf diese Signale und löst sofort Alarm aus.

Stellen Sie sich mit Ihrem Team einmal vor, was in Ihrer Praxis passieren müsste, um bei der „Patientenamygdala“ Frieden auszulösen. Ihr Lohn werden mit Sicherheit entspanntere Patienten sein, die offener für gute Behandlung und Beratung sind. Einen besonders empfindlichen Bereich stellt in diesem

Zusammenhang die Rezeption dar. Werden Ihre Patienten begrüßt wie in jeder durchschnittlichen Praxis? In einer Atmosphäre zwischen Freundlichkeit und Hektik. Es ist enorm zu sehen, welche Leistung die meisten Damen an der Rezeption zu erbringen haben. Neben Telefonannahme, Abrechnungsdiensten, Chefsekretärinnen-Aufgaben usw. sollen sie noch freundlich und entspannt Patienten begrüßen.

Was folgt der Begrüßung? Der doppelte Anschlag auf den Geldbeutel des Patienten. „Ich bräuchte dann noch ihre Karte ... und die 10 Euro für die Praxisgebühr ...“ Danach kommt dann noch der Klassiker: „Sie dürfen dann noch im Wartezimmer Platz nehmen ...“. Stellen Sie sich einmal vor, was in diesen Momenten mit der Amygdala des Patienten passiert – womöglich noch mit dem erfolgreichen Unternehmer, der sich gerne etwas gönnt, dafür aber einen Top-Service erwartet. Was würde wohl passieren, wenn die Dame am Empfang, wie im normalen Leben, aufstehen würde und Patienten (wie im europäischen Raum üblich) per Handschlag begrüßte? Stellen Sie sich einmal die Reaktion der Amygdala vor, wenn Patient bei pünktlichem Erscheinen auch noch dafür gelobt würde. Wie wird er wohl zukünftig mit Ihrer kostbaren Praxiszeit umgehen?

Jetzt bietet sich eine gute Gelegenheit eine Praxisbroschüre mit Ihren aktuellen Leistungen anzubieten, bevor der Patient den Geldbeutel zücken muss.

In Praxen entstehen auch immer mehr Infocenter, Lesezimmer oder wie auch immer man ein Wartezimmer besser bezeichnen kann – denn wie reagiert Amygdala wohl auf das Wort Wartezimmer?

Wie es im Wartezimmer weitergeht erfahren Sie in der nächsten Ausgabe.

*\* Die Amygdala ist eine mandelförmige Struktur in Zentrum des Gehirns. Sie besitzt direkte Verbindungen zum Reptiliengehirn, dem limbischen System und spielt eine entscheidende Rolle in den zentralen Überlebensmechanismen. Die Amygdala beobachtet jede Situation, mit der wir konfrontiert werden. Sie bewertet diese als potentiell gefährlich („Amygdala stellt sich tot“) oder harmlos („Amygdala in Friede“).*

at  
AXEL THÜNE



**training + moderation + coaching**

Eisinger Str. 46, 75249 Kieselbronn  
Tel.: 0 72 31 / 60 19 81  
Mobil: 01 73 / 6 53 36 75  
E-Mail: info@axelthuene.de  
www.axelthuene.de