

Herr Doktor es ist angerichtet...

► Axel Thüne

So kommt sich mancher Patient vor, wenn er mit seinem Lätzchen auf dem Behandlungsstuhl sitzt und auf seinen Zahnarzt wartet. Setzen sie Ihren Patienten auf einen „neutralen“ Stuhl bis der Behandler erscheint, anstatt auf dem Behandlungsstuhl mit Latz. Frauen kennen dieses Gefühl schon längst vom Gynäkologen. Dort würde niemand auf die Idee kommen, Patientinnen im Behandlungsstuhl auf den Arzt warten zu lassen.

Stellen Sie sich also vor, Sie als Behandler kommen ins Behandlungszimmer, Ihr Patient sitzt auf dem „neutralen“ (hier gibt's keine Schmerzen) Stuhl. Er hat alles im Griff – nichts passiert hinter seinem Rücken. Nach der Begrüßung findet das erste Gespräch in entspannter Atmosphäre statt. Bei einem Neupatienten wäre es natürlich angebrachter, sich zunächst im Beratungszimmer für ein erstes Kennenlernen zu treffen, aber nicht in jeder Praxis ergibt sich diese Möglichkeit.

Apropos Neupatient – lassen Sie uns doch einmal betrachten, was einem Neupatienten in einer Zahnarztpraxis widerfährt. Er kommt möglicherweise auf Empfehlung und sitzt irgendwann auf dem Behandlungsstuhl. Der Zahnarzt erscheint, führt ein wenig „Smalltalk“ (die wichtigen Informationen stehen ja schon auf dem Anamnesebogen) und



Wie reagiert das menschliche Gehirn, das optisch eine gewisse Ähnlichkeit mit dieser Walnuss hat, beim Zahnarztbesuch? (Bildquelle: Bernd Boscolo / pixelio.de)

fährt dann den Patient in die Horizontale. Ab jetzt sind wir Patienten komplett ausgeliefert, blicken in zwei Augenpaare und auf zwei geschützte Münder. Die Amygdala* schreit schon längst ALAAAARM und möchte nur noch Eines – Bloß schnell weg hier!

Wir Patienten vernehmen jetzt eine seltsam fremde Sprache: 1,1 kariös, 1,2 fehlt etc. Das einzige was wir verstehen ist, dass sich ein riesengroßer Schrotthaufen in unserem Mund befinden muss. Dies alles zu richten kostet sicherlich ein Vermögen. Was Amygdala* in diesem Moment schreit, braucht wohl nicht beschrieben zu werden...

Danach werden wir wieder in eine aufrechte Position gefahren. Die meisten Behandler ziehen mittlerweile für das Patientengespräch den Mundschutz ab und jetzt kommen die klassischen Sätze, die unsere Amygdala* längst kennt und durchschaut. „Soweit ist alles ganz in Ordnung (wer das glaubt ist selber schuld) – da wären so ein bis zwei Sachen, über die sollten wir uns mal in Ruhe unterhalten“. Moderne Behandler vereinbaren jetzt einen neuen Termin, um alles außerhalb des Behandlungsstuhles ohne Stress zu besprechen. Klassisch wird jetzt dem Patienten erklärt, welche Möglichkeiten und Alternativen existieren, um den Fall bestmöglich zu lösen. Interessanterweise sagen Patienten auf alle Fragen gerne „JA“. Was glauben Sie wohl WARUM? Weil sich Amygdala* auf „Totstellen“ gewandelt hat – sie möchte bloß noch eines: RAUS HIER! Wir Patienten haben gelernt, wenn wir schön brav „JA“ auf alle Fragen antworten, dann kommen wir am Schnellsten wieder raus. Oder wir lassen eben die kleine Füllung gleich machen, somit haben wir erst mal Ruhe.

Stellen Sie sich vor, der Neupatient sitzt auf dem „neutralen“ Stuhl oder im Beratungszimmer. Nach der Begrüßung erlebt er, dass sich der Zahnarzt zunächst für ihn als Mensch interessiert und nicht nur

für die Zähne. Er hört Fragen, wie er auf die Praxis aufmerksam wurde, wer die Praxis empfohlen hat, welche Erwartungen er an „seine“ Zahnarztpraxis hat, wie er bislang in ein „PZR-Programm“ eingebunden war, etc.

In dieser Atmosphäre, in der Sie noch nicht in den Mund geschaut haben, dürfen Sie eigentlich alles fragen. Es droht noch kein direkter An(Ein)griff. Bitte achten Sie darauf, dass offene Fragen gestellt werden. Nur so erfahren Sie wirklich etwas von Ihrem Gegenüber. Fragen wie „Sind Sie mit Ihren Zähnen zufrieden?“ können doch eigentlich nur mit „Och ja, ganz gut“ beantwortet werden. Vergleichen Sie diese Situation einmal mit der klassischen Verkäufer-Frage „Kann ich Ihnen weiterhelfen?“ Obwohl wir konkret nach etwas suchen, kommt doch meist die Antwort: „Nein danke, ich schau mich nur mal um“.

Wenn Sie diese Tipps gut finden, dann setzen Sie es bitte nicht direkt in die Realität um. Berufen Sie eine Teambesprechung ein, fragen Sie Ihre Mitarbeiter, wie sie die beschriebenen Situationen erleben. Erstellen Sie Ihren praxisindividuellen Fahrplan. Üben Sie die neue Vorgehensweise zunächst im Team. Was empfinden, die „Dummy-Patienten“ im Gespräch. Was sollte verändert werden, was kommt richtig gut. Nachdem Sie ausgiebig geübt haben, vereinbaren Sie einen weiteren Termin innerhalb einer Woche (maximal), um die Erfahrungen mit dem Neuen, Ungewohnten auszutauschen. Bitte denken Sie daran, jede Veränderung ist unangenehm – ja eine echte Herausforderung – für Sie und für das Team.

Stellen Sie sich darauf ein, dass möglicherweise auch Patienten etwas irritiert sind, wenn gewohnte Abläufe plötzlich anders laufen. Sie werden innerhalb kurzer Zeit sehen, alles was Sie mit Ausdauer verändern, wird sich auszahlen.

** Die Amygdala ist eine mandelförmige Struktur im Zentrum des Gehirns. Sie besitzt direkte Verbindungen zum Reptilienhirn, 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 Frieden“).*

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