



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

Wohlfühlpraxis mit Strategie ...

Teil 7

Der Nächste bitte...

► Axel Thüne

So kennen wir es noch aus alten Zeiten – in manchen seltenen Fällen gilt dieser Aufruf immer noch als das Signal für die Amygdala* – „letzte Chance zum Abhauen – jetzt tut’s gleich weh. Bei Praxis-Coachings fällt mir immer wieder auf, dass die Abholung aus dem Wartezimmer nie besprochen oder geübt wurde. Stellen Sie sich einmal vor, Sie sitzen in einem Wartezimmer und Ihre Unruhe und das unangenehme Gefühl des „jetzt bist Du dran“ wird immer stärker.

Plötzlich erscheint eine freundliche Dame, die mit angenehmer Stimme Ihren Namen nennt und wartet bis Sie auf sie zukommen. Sie gibt Ihnen charmant die Hand und begrüßt Sie, indem sie sich bei Ihnen mit Vor- und Zunamen vorstellt. Sie sagt Ihnen, dass sie vorausgeht, um Ihnen den Weg zu weisen. Was passiert in diesem Moment mit Ihrer Amygdala*? Sie wird sicherlich für eine bestimmte Zeit „Friede“ signalisieren.

Dieser Punkt wird leider oft unterschätzt. Die Begrüßung (Abholung – was für ein komisches Bild da in unseren Gedanken entsteht) ist der erste Kontakt des Patienten mit seiner „guten Fee“. Viele Menschen beschreiben die zahnärztliche Behandlung zumindest als unangenehm. Das heißt „rechts – da wo behandelt wird, tut’s weh“ und „links – steht die gute Fee“, die beruhigend und vertrauensvoll Beistand leistet. Wenn dieses gute Verhältnis von Anfang an stimmt, werden Sie sicherlich weniger angespannte Patienten erleben.

Im Behandlungszimmer angekommen, geht es raus auf den OP-Tisch (genannt Behandlungsstuhl). Egal wie wir diese Einrichtung nennen, Amygdala* schreit sofort „Alaaaaarm“, denn Sie weiß genau, was gleich geschieht. Man legt uns Patienten das Lätzchen um und lässt uns warten.

Dazu eine kleine Geschichte. Als ich im zarten Alter von etwa fünf Jahren, abends nach dem Baden im „Nicki-Schlafanzug“ von meiner Mami ins Bad geschickt wurde, mit dem Satz „jetzt noch schnell Zähneputzen, dann geht’s ins Bett“, geschah Folgendes. Ich packte so viel wie möglich „Blendi“ auf meine Zahnbürste, leckte Sie ab und ließ sie genüsslich auf meiner Zunge zergehen. Als meine Mami zur Kontrolle erschien, sagte Sie: „Wenn Du weiterhin Deine Zahnpasta nur schluckst und sie nicht zum Putzen verwendest, bekommst Du schlechte Zähne. Dann gibt es Löcher, Du musst zum Zahnarzt und der bohrt. Da ich damals nur die Black & Decker meines Vaters kannte – mit dem Zwölfer-Holzbohrer,

bekam ich doch ganz schön Respekt. Meine Mutter hatte recht. Eines Tages war es soweit. Ich kann mich noch heute an das weiße Emaille-Schild mit der schwarzen Schrift, den „Zahnarztgeruch“ im Treppenhaus usw. erinnern. Doch eines vergesse ich ebenfalls mit Sicherheit nie – dieses Geräusch der Turbine – da mutete das zarte Geräusch der Black & Decker fast wie Musik von Vivaldi an...

Und jetzt – man setzt uns Patienten auf diesen Stuhl, legt uns den Latz um und wir sind wieder fünf Jahre alt. Nun wird es noch schlimmer. Während wir so mit unserem Latz dasitzen und aus dem Fenster starren wird es hinter unserem Rücken unruhig. Die nette Dame (eigentlich die gute Fee) beginnt für uns nicht sichtbar mit diversen Vorbereitungen. Wir ahnen Schreckliches und versuchen zu erkennen, was da passiert. Sie kennen sicherlich die Momente, in denen sich Patienten umdrehen und versuchen, einen Blick auf die „bösen Instrumente und Spritzen“ zu erhaschen. Kaum schauen Sie hin, dreht sich der Kopf wieder blitzschnell Richtung Fenster.

Sie könnten jetzt etwas ausprobieren. Führen Sie Patienten freundlich ins Behandlungszimmer und bieten Sie zunächst einen Stuhl an – anstatt des Behandlungsstuhles. Es wird zunächst sonderbar auf Patienten wirken, aber Sie können förmlich spüren, wie die Anspannung geringer bleibt.

Prüfen Sie erst mal selbst, wie sich der Unterschied anfühlt. Sie als Patient „haben alles im Griff“. Nichts geschieht hinter Ihrem Rücken. Wenn Behandler/-in das Zimmer betritt, können auch die Begrüßung und der erste Small-Talk in dieser entspannteren Atmosphäre stattfinden. Aus meiner Erfahrung entstehen dadurch ganz neue Gesprächsmöglichkeiten. Vielleicht bietet sich beim Stammpatienten nach fünf Jahren wieder die Gelegenheit, ihn ins PZR-Programm zu integrieren.

** 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