

# Auswege aus der Angst

## Psychologin und Zahnarzt – ein befreiendes Gespann

**Zahnarzt.** Niemand, zu dem wir gern gehen. Aber wenn jemand 20 Jahre nicht beim Zahnarzt war, sich nicht mehr zu lachen traut und nicht mehr richtig essen kann, dann hat er ein massives Angstproblem. Der Zahnarzt selbst ist meist nicht in der Lage, einen solchen Patienten auf seinen Stuhl zu bekommen. Eine Psychologin kann da sehr hilfreich sein.

Die Diplom-Psychologin Dr. Lea Höfel aus Garmisch-Partenkirchen hat sich auf Angstpatienten spezialisiert. Gemeinsam mit dem Zahnarzt –

aber meist schon vor dem ersten Zahnarztbesuch und auch manchmal noch danach allein – bereitet sie Angstpatienten auf die anstehende Behandlung vor. Sie weiß, dass es auch für das zahnärztliche Praxisteam ungemein stressig ist, wenn ein Patient unter starker Angst leidet. Daher bietet die Psychologin zuerst einmal Praxisschulungen an. »Es ist wichtig für die Praxismitarbeiter zu wissen, um was für eine Angst es sich bei dem Patienten handelt. Wenn sie herausfinden, woher die Angst kommt und wie speziell diese ist, müssen sie sich nicht als die ›Bösen‹ fühlen, die diesem armen Menschen wehtun wollen. Häufig hat der Zahnarzt das Gefühl, nun auch noch den Psychologen spielen zu müssen. Nein, das muss er nicht, er soll sich weiterhin auf sein Fach konzentrieren. Ich gebe ihnen ein paar Sachen an die Hand, wie sie mit dem Patienten besser umgehen können.«

Als Erstes muss der Zahnarzt herausfinden, wovor der Patient genau Angst hat. Fürchtet der Patient die Narkose, die ungewohnte Umgebung, die Operation an sich, die Spritzen, den Bohrer, das Gefühl des Kontrollverlusts oder Schmerzen? Dazu hat Lea Höfel einen Fragebogen entwickelt, in dem der Angstpatient ankreuzen kann, woran er merkt, dass er Angst hat und wie diese sich auswirkt. »Ich rate dem Zahnarzt, besonderen Wert auf eine gute Organisation zu legen, auf kurze Wartezeiten, damit sich der Patient nicht noch in weitere Ängste hineinsteigern kann«, sagt die Psychologin. Wenn ein Patient anmerkt, dass er immer grübeln muss vor lauter Angst, dann reicht als »Therapie« manchmal schon, wenn er durch Musikhören oder einen Film abgelenkt wird. Der Zahnarzt sollte auch nachfragen, ob der Patient weiteres Informationsmaterial zum geplanten Eingriff haben möchte oder lieber nicht. Und wenn jemand körperliche Symptome wie Zittern oder zu schnelles Atmen im Fragebogen angekreuzt hat, dann kann der Zahnarzt sich auf dieses Symptom konzentrieren. Schon das Gefühl, dass der Zahnarzt nun verstärkt darauf achtet, beruhigt ihn. »Besonders wichtig zur Bekämpfung der Angst ist es,



Dr. Lea Höfel und Dr. Helge Martens

dem Patienten einen Teil der Verantwortung zu übergeben und ihn aktiv werden zu lassen«, sagt Höfel.

In ihren Praxisschulungen versucht sie, es dem Zahnarztteam zu ermöglichen, sich besser in einen Angstpatienten hineinzufühlen. Zum Beispiel gibt es Patienten, die ständig das Bedürfnis haben, vom Zahnarztstuhl aufzustehen. »Dieses Gefühl entsteht durch die Angst vor Kontrollverlust. Die Situation, in liegender Stellung auf dem Rücken dem Handeln des Zahnarztes ausgeliefert zu sein, ist für manchen Patienten unerträglich. Da kommen Fluchttreflexe auf. Evolutionär gesehen ergibt sich der Verlierer im Kampf, indem er sich auf den Rücken legt und dem Gegner seinen verwundbaren Hals zeigt. Der Sieger lässt dann vom Verlierer ab. Was jedoch passiert bei der Zahnbehandlung? Der Gegner, in diesem Fall der Zahnarzt, schlägt erst recht zu.« Für manchen Zahnarzt sei die Erkenntnis dieses Zusammenhangs ein Aha-Erlebnis.

Hauptaufgabe neben den Praxisschulungen ist aber das Coaching von Patienten vor, während und nach dem Zahnarztbesuch. Denjenigen, die 20 Jahre nicht beim Zahnarzt waren und inzwischen schon eine soziale Benachteiligung erfahren haben, die kurz davor sind, ihren Job dadurch zu verlieren – auch in gehobeneren Managerkreisen kommt so was vor –, kann natürlich nicht mit nur Ankreuzen eines Fragebogen geholfen werden. Lea Höfel bietet dafür ausführlichere Coachings an, inzwischen garantiert sie auch für schwierigere Fälle: Bis das ganze Gebiss saniert ist, werden es nicht mehr als fünf Sitzungen sein.

Der Mund-, Kiefer- und Gesichtschirurg und Zahnarzt Dr. Helge Martens aus Garmisch ist ein Kooperationspartner von Lea Höfel. Er hat, wie er sagt, eine besondere Klientel von Patienten, denen umfangreichen Zahnsanierungen ins Haus stehen. Er schätzt, dass ungefähr 40 Prozent Angstpatienten sind. Ein entsprechendes Coaching durch die Psychologin mit mehreren Sitzungen benötigen etwa fünf bis zehn Prozent.

Allen Patienten mit mehr oder weniger Angst wird die besondere Ausstattung der Zahnklinik zuteil. Großzügige Zimmer, die nicht zahnarztmäßig aussehen, die auch nicht so riechen, und versteckte Technik hinter dem Kopf des Patienten lassen gar nicht erst die üblichen Assoziationen aufkommen. »Wir nehmen uns für jeden Patienten mehr Zeit, als das sonst üblich ist. Wir bieten allen Patienten Entspannungstechniken an, eine individuelle Betreuung durch die Helferinnen. Fernseher, Musik, alles dient der Ablenkung und der Entspannung. Jeder neue Patient wird durch die Psychologin interviewt, und wenn er ankreuzt, dass er Angst hat, wird nachgefragt. Wir haben die Erfahrung gemacht, dass man mit relativ einfachen Methoden die meisten Patienten von ihren Ängsten zumindest beim Zahnarztbesuch befreien kann.«

Der Zahnarzt fühlt sich durch die Kooperation mit der Psychologin ein Stück befreit. Er hätte nicht Zeit für jeden Patienten, der irgendwie »schwierig« ist. »Es wäre ein Verlust, wenn sie nicht mehr da wäre. So kann ich mich voll auf meine Eingriffe konzentrieren.« Er hat auch das Gefühl, dass die Patienten sich besser aufgehoben fühlen. Die meisten sind Privatpatienten, die durch ihre Ängste schon vom sozialen Aus bedroht waren, weil sie ungepflegt wirkten. Die sind besonders dankbar, wenn sie mit psychologischer Unterstützung endlich den Weg auf den Zahnarztstuhl finden. Seit der Zusammenarbeit mit der Psychologin hat Dr. Martens mehrere »komplizierte Fälle geknackt«. Als Beispiel kann Frau H. dienen. Sie hatte die

Psychologin Lea Höfel und ihr Spezialgebiet »Zahnarztangstpatienten« im Internet entdeckt und kam zum ersten Kontakt nach Garmisch zunächst nur zu der Psychologin. Erst beim zweiten Kontakt schaute sie sich die Zahnklinik an, wollte den Zahnarzt aber immer noch nicht treffen. Beim dritten Besuch stellte sich Dr. Martens »in Zivil« auf neutralem Boden vor. Sie erlaubte ein Röntgenbild, um den Status zu erfassen. Man unterhielt sich über die weitere Vorgehensweise. Sie entschied sich am Ende dennoch für eine Behandlung in Vollnarkose. Bis zur OP erlernte sie mit Lea Höfel verschiedene Entspannungstechniken. »Geübt haben wir Entspannungstechniken und gedankliches Fokussieren auf die positiven Aspekte, da die Patientin ihre Ängste hauptsächlich gedanklich bemerkte«, sagt Lea Höfel. Folgebehandlungen ließ sie bereits in Lokalanästhesie machen.

Die Patientin kommt inzwischen allein zur Zahnreinigung oder anderen Behandlungen. Nach ihren eigenen Worten ist sie von ihren Zahnarztängsten geheilt.

Was wie ein Wunder aussieht, ist ein Beleg für eine gelungene Zusammenarbeit in der Praxis, in der jede Berufsgruppe ihre Kompetenzen einbringt. Dieser Behandlungserfolg kommt dem Patienten zugute.

Ines Landschek

[www.gehirn-und-geist.de/artikel/118057](http://www.gehirn-und-geist.de/artikel/118057)

# Gemeinsam erfolgreicher werden

## Kooperation mit Ärzten und Pädagogen überwindet Grenzen

Es gab und gibt zahlreiche Entwicklungshilfeprojekte bekannter Organisationen wie »Ärzte ohne Grenzen«, »Ärzte für die dritte Welt«, »World Vision« oder das Kinderhilfswerk, um nur einige von sehr vielen zu nennen. Diese Organisationen leisten solide Arbeit, versorgen die Bevölkerung medizinisch oder bauen Schulen und Wasseraufbereitungsanlagen.

Manchmal stellt sich die Frage, meist für die Daheimgebliebenen, ob sich durch dieses Engagement wirklich etwas verändert; Wird der Gesundheitszustand besser, gehen mehr Kinder in die Schule? Die Wirksamkeitsforschung solcher Projekte steht noch am Anfang.

Tom Frenzel und Gerd Reimann aus Berlin-Brandenburg haben vor einem Jahr die gemeinnützige GmbH »Psychologen über Grenzen« gegründet. Sie gehen projektbezogene Kooperationen ein. Im Moment arbeiten sie mit Ärzten und Pädagogen.

»Bisher galten Psychologen in der Zusammenarbeit mit ärztlichen Hilfsorganisationen als sogenannte Paramediziner. Das klingt in unseren Ohren irgendwie negativ. Deshalb haben wir selbst eine kleine Organisation, eine gemeinnützige GmbH, gegründet.«, sagt Reimann. Ihr Pilotprojekt, eine Kooperation zwischen ihnen und »Ärzte für die dritte Welt«, wurde im vergangenen Jahr durchgeführt. Es ging um die Evaluierung eines Schulprojekts in Bangladesch (siehe auch »report psychologie«

4/11). Sie gingen der Frage nach, wo man unter Umständen arbeitsorganisationspsychologisch noch strukturelle und personelle Veränderungen empfehlen könnte, damit das Projekt noch besser wird und mehr für die Kinder herauskommt.

Die Ärzteorganisation wollte vor allem wissen, ob das gespendete Geld richtig eingesetzt wird und ob die bisherigen Strukturen funktionieren. »Wir fanden heraus, dass sowohl im Internationalen Wirksamkeitsmaßstab als auch am nationalen Standard des Bildungssystems (1300 Schulen) in Bangladesch gemessen die Schule gut aufgestellt ist. Allerdings könnte man mit gezielten Veränderungsmaßnahmen die Wirksamkeit und Zufriedenheit auf allen Seiten zusätzlich erhöhen«, sagt Tom Frenzel, der die Evaluation vor Ort durchgeführt hat.

### Unabhängige Evaluation tut Projekten gut

Wirksamkeitsmessung und Evaluation ist zurzeit ein großer Markt, der meist qualitativ (über Interviews und Auswertungen) organisiert ist. Frenzel und Reimann gehen auch quantitativ vor. Dieses Know-how fehlt den meisten Organisationen.

»Die ärztliche Leiterin der Organisation »Ärzte für die dritte Welt« war mit uns vor Ort und war von unserer Arbeit sehr angetan. Sie habe viel von uns Psychologen gelernt dabei, sagte sie, besonders imponierte ihr, dass un-