



Kleiner Trick für die entspannte Behandlung: Das Kind pustet seine Angst in den "Angstballon" - und gibt ihn an der Rezeption ab. *st-fotograf - Fotolia*

PRAXISGRÜNDER

Kinderpatienten gewinnen - mit Magie

Sie zappeln, sind ängstlich, haben überprotektive Eltern und kurze Aufmerksamkeitsspannen. Nicole Graw verrät, wie mit etwas Psychologie, guter Vorbereitung und einigen Tricks aus Kindern begeisterte Patienten werden können.

Wie kann ich als Zahnarzt mit ängstlichen jungen Patienten umgehen?

Nicole Graw: Bedauerlicherweise kommen Kinder manchmal bereits mit einer konditionierten Zahnarztangst zu uns. Manchmal fungieren Kinder (auch) als Symptomträger ihrer Eltern: ängstliche Eltern gleich ängstliche Kinder. Ein sehr einfaches und anschauliches Medium, um die Zahnarztangst zu kontrollieren, ist der Angstballon. Kinder pusteten all ihre Angst sinnbildlich in einen Ballon. Dieser Ballon wird – beschriftet mit dem Namen des Kindes – an der Rezeption abgegeben. Wir laden ängstliche Kinder regelrecht dazu ein, von diesem Angebot Gebrauch zu machen und kommunizieren dies zum Beispiel so: „Lieber Tom, heute wollen wir einmal deine Zähne anschauen. Wenn du ein wenig Angst hast, ist das okay. Angst ist eigentlich etwas Gutes, weil sie uns beschützt. Im Moment brauchst du keine Angst aber vielleicht nicht. Wir können sie hier im Luftballon aufbewahren. Wenn du gehst, kannst du sie gerne zurück haben.“

- 87 Prozent meiner ängstlichen Patienten nutzen bereits beim ersten Termin den Angstballon und gehen mit einem guten Gefühl in die Behandlung.

Wie finde ich gleich einen guten Einstieg für die Begegnung mit Kinderpatienten?

Um rasch eine gute Beziehung zum Kind aufzubauen, nutze ich ein "magisches Buch", das sogenannte Magic Coloring Book. Ich stelle es als „Zauberbuch der Tiere“ vor und sage dem Kind: "Leider war es heute so laut in der Praxis (denn hier war ziemlich viel los), dass alle Tiere aus meinem Buch geflohen sind." Beim ersten Durchblättern erscheinen tatsächlich nur weiße, unbedruckte Seiten. Ich bitte das Kind mir zu helfen, die Tiere wieder zurück zu zaubern. Nachdem das Kind eine große Portion Zauberpuste in das Buch gepustet hat, tauchen beim zweiten Durchblättern lauter schwarzweiße Motive von Tieren auf. Wiederholtes Zauberpusten lässt beim erneuten Durchblättern alle Seiten mit vollfarbigen Tieren erscheinen. Die Vorteile:

- Bereits beim ersten Kontakt wird mit diesem Zaubertrick die Aufmerksamkeit des Kindes gewonnen.
- Schnell ist das Eis gebrochen, denn Kinder lieben Zaubertricks.

Das Magic Coloring Book ist ein Bilderbuch mit präparierten Seiten, die an der rechten Kante raffiniert geschnitten sind. Je nachdem, an welcher Stelle es beim Blättern festgehalten wird, sieht der Betrachter weiße Seiten, schwarzweiße Tiermotive oder vollfarbig illustrierte Seiten.

Und wie ist es umgekehrt: Haben Zahnärzte manchmal Angst vor Kindern?

Angst nicht, aber Kinder können eine große, zeitintensive Herausforderung in der Praxis sein. Denn für gewöhnlich eignen sich Kinder ihr Wissen und ihre Fertigkeiten durch eine aktive Auseinandersetzung mit ihrer Umgebung an. Deswegen gelingt es Zahnärzten nicht, ihnen etwa das Basiswissen zur Mundhygiene schnell und zeitsparend mittels Nürnberger Trichter weiterzugeben.

Kinder sind in vielerlei Hinsicht verschieden: in Alter, Geschlecht, geistiger Entwicklung, erlernten Fähigkeiten, Sozialisation, Erziehung durch die Familie und individuellem Charakter. Ein erfolgversprechender Behandlungsansatz sollte daher immer auf die jeweilige Entwicklungsphase und auf den jeweiligen Charakter des Kindes ausgerichtet sein.

Welche unterschiedlichen kindlichen Charaktere gibt es Ihrer Meinung nach in einer zahnärztlichen Praxis? Welche Empfehlungen haben Sie im Umgang mit ihnen?

Zuckersüße Rebellen sind selbstbestimmt, wissen, was sie wollen oder auch nicht wollen.

- Wertschätzung und Toleranz sind die Basispfeiler einer stabilen Kommunikation.
- Kurzfristig kann ein kleines Spiel eingerichtet werden: die Kindzeit. In der Kindzeit darf das Kind entscheiden, was getan wird. Das Kind muss ernst genommen werden.

Brave Elternkinder zeichnet meist ein tadelloses Auftreten aus. Studien konnten belegen, wie die Erziehung mittlerweile in eine Art Leistungssport ausartet und Kinder daran hindert, ihre eigenen Erfahrungen machen zu können. Kinder verlernen hier, auf sich zu hören, weil die Eltern stets Anweisungen geben.

Viele Jahre war ich davon überzeugt, diese Kinder für den Zeitraum der Behandlung von der Mutter zu trennen, um das Kind besser und ohne elterliche Einwände behandeln zu können. Die Mutter-Kind-Symbiose sollte jedoch lieber beibehalten werden, denn der kleine Patient kennt es aus anderen Alltagssituationen nicht anders.

Stellt man diesen Kindern Fragen, antwortet gern die Mutter. Der Zahnarzt hat nur eine Wahl: die Situation annehmen, die „Kinder-Komfortzone“ einhalten und somit die Mutter-Kind-Symbiose bewahren.

Als **Zappelphillip und Hampelliese** werden hyperaktive Kinder bezeichnet. Sie leiden mehr oder weniger unter mangelnder Konzentrationsfähigkeit und notorischer Unruhe. Bei ihnen bedarf es zahlreicher Wiederholungen, damit sich Wissen – zum Beispiel wie eine Karies entsteht – festigt. Gegen die Unruhe verwende ich einen Trick:

- Der Balanciervogel (Balance Bird) wird mit dem Schnabel auf die Fingerkuppe des Kindes gesetzt. Er hält wie von Geisterhand die Balance, so lange man ruhig bleibt. Konzentration und Faszination bei dieser Übung tragen dazu bei, dass Kinder sich beruhigen und still halten.

Kinder haben meterhohe Antennen

Womit gewinne ich in der Regel das Kinderpatientenherz?

Empathie. Kinder haben meterhohe Antennen und spüren sofort, ob sie gemocht oder nur geduldet werden. Ein Zahnarzt hat bei der Vorstellungsrunde in einem meiner Vorträge einmal gesagt, er mag keine Kinder, aber muss lernen, mit ihnen umzugehen. Die kleinen Patienten von heute wären ja schließlich seine Kundschaft von morgen. Nach dem Vortrag haben wir lange gesprochen und ich konnte ihn motivieren, seine Zielgruppe zu überdenken.

„Kinder haben meterhohe Antennen und spüren sofort, ob sie gemocht oder nur geduldet werden.“

Nicole Graw

Generell gilt: Kleine Komplimente können helfen, ein Gespräch zu eröffnen. Und aufrichtiges Interesse sowie uneingeschränkte Präsenz sorgen für ein in positiver Erinnerung bleibendes Gespräch.

Wie wird der Besuch beim Zahnarzt für Kinder auf eine schöne Art vorbereitet?

Damit Kinder einen schönen ersten Besuch haben, schenken wir zunächst den Eltern unsere Aufmerksamkeit. Ich halte es für essentiell und lohnenswert, die Eltern bereits vor dem ersten Besuch in der Zahnarztpraxis mit einzubeziehen. Dafür könnten Sie ihnen einen Brief mit Ideen für ein häusliches Vorbereitungsritual zukommen lassen. Darin könnte stehen:

- Versprechen Sie Ihrem Kind keine Geschenke! Es soll ein schöner erster Zahnarztbesuch werden und für schöne Besuche "belohnen" Sie Ihr Kind bei anderen Aktivitäten sicherlich auch nicht.
- Äußern Sie sich gegenüber zahnärztlichen Behandlungen stets positiv oder gar nicht (das gilt auch für Großeltern und Geschwister).
- Versuchen Sie, den Termin es etwas "Normales" darzustellen und schenken Sie der Vorbereitung nicht allzu viel Aufmerksamkeit.
- Vermeiden Sie Aussagen wie "Du brauchst keine Angst zu haben", "Es tut bestimmt nicht weh", "Es ist gar nicht schlimm!" Solche gut gemeinten Äußerungen kommen bei den Kindern ganz anders an und können Angstgefühle auslösen.
- Selbstverständlich können Sie beim ersten Zahnarztbesuch Ihres Kindes mit ins Behandlungszimmer kommen und als "stiller Beobachter" dabeibleiben. Ist Ihr Kind älter als vier Jahre, so bestärken Sie es darin, dass es auch alleine diesen Schritt machen kann. Umso "normaler" empfindet Ihr Kind den Besuch beim Zahnarzt.
- Auch kleine Erfolge sind wichtige Erfolge, falls nicht alles beim ersten Besuch so klappen sollte, wie Sie es sich wünschen.

Sie arbeiten auch mit Fragebögen, um auf die Kinder individuell eingehen zu können?

Genau: „Was mein Kind mag und was es nicht mag“. Hier erfahren Zahnarzt und Praxismitarbeiter bereits wichtige Details, die den Einstieg in die Kommunikation mit dem Kind erleichtern.

LIEBE ELTERN,

Um einen Bezug zu Ihrem Kind herstellen zu können, sind Hintergrundinformationen für uns oft hilfreich.

Vielen Dank, dass Sie den ausgefüllten Bogen zum ersten Termin mitbringen!

Lieblingsspielzeug:.....

Lieblingscomic oder Märchen:.....

Lieblingsbeschäftigung:

Zahnfee-Fragebogen ans Kind



Sie stellen in Seminaren für zahnärztliche Teams auch Zaubertricks vor – verraten Sie uns einen?

Sehr gerne. Der Zauberpunkt: Um gezielt Ressourcen eines Kindes zu mobilisieren, kann ein Zauberpunkt gesetzt werden. Der Zauberpunkt dient der Selbststärkung des Kindes in belastenden Situationen. Genau dann hilft er ihm, einen schnellen Zugang zur eigenen positiven Ressource zuschaffen. Grundlage dafür ist ein sogenannter Moment of Excellence, das heißt: die Erinnerung an einen besonders positiven Moment im Leben des Kindes. Gehen Sie folgendermaßen vor:

- Schaffen Sie eine ruhige Atmosphäre.
- Lassen Sie das Kind eine gut erreichbare Körperstelle bestimmen, an der Sie den Zauberpunkt setzen sollen.
- Das Kind soll sich an eine Situation erinnern, in der es sich besonders wohl gefühlt hat, besonders „gut drauf war“.
- Bitten Sie das Kind, diese Situation besonders intensiv nachzuerleben (Gefühle, Gerüche, Geschmack, Geräusche usw.).
- Setzen Sie den „Zauberpunkt“ physisch an der bezeichneten Stelle.
- Lassen Sie das Kind den Moment of Excellence durch Berühren des Zauberpunktes selbst wachrufen.
- Wenden Sie dieses Ritual auf die Vorstellung einer zukünftigen Situation an.
- Überprüfen Sie auf diese Weise die Wirksamkeit des „Zauberpunktes“ und festigen Sie ihn damit.

Alternativ zum positiven Moment darf das Kind einen schönen Ort wählen, an dem es sich besonders gut aufgehoben gefühlt hat.

Das Interview führte Sonja Schultz

Nicole Graw

Nicole Graw ist Dentalhygienikerin. Mit Freude erfüllt sie ihren Lehrauftrag in Bremen und bildet ZMPs sowie DHs aus. Seit 2002 unterstützt Nicole Graw zahnärztliche Praxen bei der Realisierung ihrer Ziele. Sie ist Inhaberin von Grünet Seminare, wissenschaftliche Referentin der Swiss Dental Academy und als Geschäftsführerin von "Kleine Zahnfee und Zahnritter" Expertin beim Umgang mit Kinderpatienten. Nach „Zuckersüße Rebellen“ und „Nur Mut, kleiner Vogel“ arbeitet sie gerade an ihrem dritten Buch „Die Zahnfee-Bande“.