

Inhaltsverzeichnis

Einleitung und Inhaltsübersicht	13
<hr/>	
1. Kapitel	
Einflußfaktoren auf die Zahnarzt-Patient-Beziehung	17
1.1 Die Faktoren im Überblick – ein Modell	17
1.2 Was Patient und Zahnarzt voneinander erwarten	19
1.2.1 Grundsätzliche Charakteristika der Zahnarzt-Patient-Beziehung	19
1.2.2 Erwartungen des Zahnarztes – der Wunschpatient	19
1.2.3 Erwartungen der Patienten	20
1.3 Der „richtige“ Konsultationsstil	23
1.3.1 Einbeziehung des Patienten in die Verantwortung	23
1.3.2 Anforderungen an den Zahnarzt	25
1.3.3 Zahnärztliche Belastungen, Stress und Stressbewältigung	26
1.4 Der Patient – mögliche Verhaltensstile und Formen der Problembewältigung	28
1.4.1 Belastungen, Konflikte, Stress	28
1.4.2 Bewältigungsformen und deren mögliche Hintergründe	30
1.4.3 Angst – Bedeutung, Erscheinungsformen, praktische Hinweise	32
<hr/>	
2. Kapitel	
Grundlagen zahnärztlicher Gesprächsführung	35
2.1 Grundsätzliche Aufgaben der Kommunikation	35
2.1.1 Überblick	35
2.1.2 Besonderheiten des Konsultationsgeprächs	35
2.1.3 Sender – Botschaft – Empfänger	36
2.1.4 Emotionalität	37

2.2	Informationsgewinnung	38
2.2.1	Nonverbale Signale	38
2.2.2	Offene Fragen und aktives Zuhören	41
2.2.3	Der gesprächige und der stille Patient – die Gesprächssteuerung	43
2.3	Informationsvermittlung	44
2.3.1	Notwendige Informationsbereitschaft	44
2.3.2	Erreichen von Aufmerksamkeit	45
2.3.3	Sinnvoller Umfang	46
2.3.4	Verständlichkeit	47
2.3.5	Grundregeln der Informationsvermittlung – Zusammenfassung	48

3. Kapitel

Spezielle Kommunikationsprobleme

3.1	Entscheidungsfindung und Motivierung	51
3.1.1	Gemeinsame Therapieentscheidung	51
3.1.2	Möglichkeiten der verbalen Motivierung	52
3.1.3	„Positive Thinking“ und der persönliche Einfluß des Zahnarztes	55
3.1.4	Praktisches Vorgehen bei verschiedenen Patiententypen	56
3.1.5	Regeln	59
3.2	Direktives/autoritäres Vorgehen, Lenkungstechniken und Erteilen von Ratschlägen	59
3.2.1	Notwendigkeit direktiven Vorgehens	59
3.2.2	Möglichkeiten direktiven Vorgehens	61
3.2.3	Erteilen von Ratschlägen	62
3.3	Das Paraphrasieren – ein kommunikativer Allzweckhelfer	63
3.3.1	Bedeutung	63
3.3.2	Anwendung und Ausführung	63
3.3.3	Paraphrasieren als Reaktion auf verbale Angriffe	64
3.3.4	Wirkungen und Grenzen	65
3.4	Das Zeitproblem	66
3.4.1	Relativierung und Lösungsmöglichkeiten	66
3.4.2	Die Rolle der Fachhelferin	66
3.4.3	Medieneinsatz	67
3.4.4	Gruppenbildung	68
3.5	Kommunikationstraining	69
3.5.1	Allgemeine Prinzipien	69
3.5.2	Möglichkeiten der Durchführung	69
3.5.3	Einige Grundregeln zum (Gruppen-/Team-)Unterricht	71
3.5.4	Übungen zur Verbesserung der eigenen Gesprächsfertigkeiten	72

4. Kapitel**Das Mundgesundheitsverhalten:**

Einflußfaktoren und Möglichkeiten zu seiner Beeinflussung	77
4.1 Einleitung	77
4.1.1 Mundgesundheitsverhalten oder „oral self-care“	77
4.1.2 Der Zahnarzt als Gesundheitserzieher?	78
4.1.3 Einflußfaktoren – Übersicht	80
4.2 Relevante Aspekte und Einflußfaktoren auf das Mundgesundheitsbewußtsein und -verhalten	81
4.2.1 Die Bedeutung der Mundhöhle aus psychologischer Sicht	81
4.2.2 Zahnmedizinischer Wissensstand/verbreitete Vorstellungen der Patienten	82
4.2.3 Besondere Voraussetzungen präventiven Verhaltens	84
4.2.4 Zur Bedeutung biographischer und soziodemographischer Faktoren	85
4.2.5 Umfeldeinflüsse in Konkurrenz zur gezielten Mundgesundheitserziehung	86
4.3 Möglichkeiten zur Änderung des Mundgesundheitsverhaltens	86
4.3.1 Theoretische Übersicht	86
4.3.2 Entscheidung und Verhaltenssteuerung	88
4.3.3 Techniken der Selbstkontrolle und Verhaltensänderung	94
4.3.4 Zahnärztliche Aufgaben – Vorgehensweise	95

5. Kapitel

Praxiskonzepte zur präventiven Patientenbetreuung	101
5.1 Präventionsangebot – Vorüberlegungen	101
5.2 Präventive Diagnostik	103
5.2.1 Inhaltliche Aspekte	103
5.2.2 Forderung nach <i>flexibler</i> Systematik	104
5.2.3 Forderung nach Effizienz – Fragebogeneinsatz	104
5.3 Anamnese, Befunderhebung und Therapiediskussion bei der Erstkonsultation	107
5.3.1 Konzept und Erläuterungen	107
5.3.2 Verschiedene Gesprächsverläufe, abhängig vom Grund des Kommens	115
5.4 Systematische Mundgesundheitsbetreuung	120
5.4.1 Überlegungen zur Praktikabilität	120
5.4.2 Basiskonzept	121
5.4.3 Erläuterungen zum Mundhygienekonzept	122
5.4.4 Systematische Verhaltensänderung	137
5.5 Ernährungsberatung und Ansätze zu einer systematischen Ernährungslenkung	141
5.5.1 Problematik des Zuckerkonsums und seiner Einschränkung	141
5.5.2 Ernährungshinweise, die der Zahnarzt oder seine Fachhelferin geben kann	143

5.5.3 Ernährungsberatung	145
5.5.4 Häufige Fehler bei der Ernährungsberatung	148
<hr/>	
6. Kapitel	
Kinder und Jugendliche	151
6.1 Einleitung	151
6.2 Kinder	154
6.2.1 Theorien zur Kindesentwicklung	154
6.2.2 Altersstufen in der Übersicht	155
6.2.3 Schaffung guter Voraussetzungen für evtl. notwendige Behandlungen	160
6.3 Konzepte zur Mundgesundheitserziehung	167
6.3.1 Ausblick und Möglichkeiten	167
6.3.2 Schwangeren- und Elternberatung	169
6.3.3 Primärpräventive Kinderbetreuung	171
6.4 Jugendliche	172
6.4.1 Altersbedingte Besonderheiten	172
6.4.2 Führung und Motivierung	174
<hr/>	
7. Kapitel	
Betreuung älterer Patienten	179
7.1 Was ist im Alter normal?	179
7.1.1 Problemstellung	179
7.1.2 Zahnmedizinisch-somatische Besonderheiten	179
7.1.3 Der Umgang mit Krankheit im Alter	181
7.1.4 Theorien des Alterns	182
7.2 Zur Betreuung älterer Patienten	184
7.2.1 Was bedeutet präventive Betreuung bei Älteren?	184
7.2.2 Praktische Hinweise zur Kommunikation und Patientenführung	186
7.2.3 Betreuung durch Angehörige	189
<hr/>	
Literaturverzeichnis	191
<hr/>	
Stichwortverzeichnis	201
<hr/>	