

Stressberuf Zahnarzt

| Lea Höfel

Nicht nur der Patient befindet sich auf dem Behandlungsstuhl in einer Stresssituation. In zunehmendem Maße wird der Beruf des Zahnarztes als Risikotätigkeit für ein erhöhtes Stressempfinden angesehen. Zeitknappheit, Überstunden und ungeduldige Patienten führen zu einem immer stärker werdenden Zeitmanagement-Problem.

Psychisch fühlen sich Zahnärzte überdurchschnittlich oft nervös, angespannt, müde oder gar depressiv. Körperlich klagen über die Hälfte der Befragten in Studien über Kopfschmerzen, Rückenschmerzen und Übergewicht. Es ist also an der Zeit, sich nicht nur mit den Patienten, sondern auch mit den Zahnärzten zu befassen.

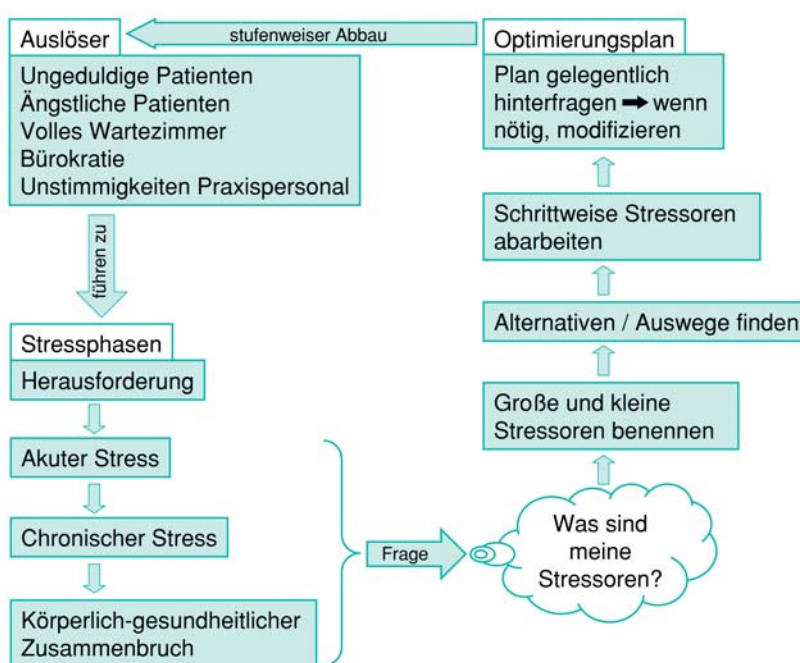
Stress

Doch was genau ist Stress? Reicht das subjektive Gefühl der Überforderung oder gehört noch mehr dazu? Stress wird allgemein definiert als „Muster spezifischer und unspezifischer Reaktionen eines Organismus auf Reizereignisse [sogenannte Stressoren], die sein Gleichgewicht stören und seine Fähigkeiten zur Bewältigung strapazieren oder überschreiten“. Stress entwickelt sich dabei über mehrere Phasen, er setzt selten von einer Minute auf die andere im klinisch bedenklichen Ausmaß ein. Leider werden die ersten Anzeichen zu häufig missachtet.

Am Anfang werden anstrengende Situationen als Herausforderung ange-

sehen. Sie belasten noch nicht und mobilisieren Energien und Kräfte, die als angenehm empfunden werden. Wird der Stressor als bedrohlich wahrgenommen, sodass zum Beispiel das überfüllte Wartezimmer negative Emotionen verursacht, kommt es zu einer höheren Handlungsaktivierung. Man arbeitet schneller, eventuell we-

nem Zustand der Dauermobilisierung, Reserven werden aufgezehrt, Ängste und depressive Zustände treten ein. Der Zahnarzt empfindet Gefühle des Kontroll- und Sinnverlustes und des Ärgers. Die Patienten werden als Belastung angesehen, das Praxispersonal scheint nichts mehr richtig zu machen. Soziale Kontakte werden schon lange vernachlässigt. Der Zahnarzt schläft abends zwar relativ schnell vor Erschöpfung ein, wacht nachts jedoch häufig auf. Im letzten Stadium der psychovegetativen Reaktionsbildung antwortet der Körper mit physischen Krankheiten, das Immunsystem versagt. Der Organismus sieht diese Maßnahme als letzten Ausweg in Richtung Ruhe. Der Zahnarzt hat sich zu lange zu viel zugemutet, ist nicht mehr erholungsfähig und bricht förmlich zusammen. Sollte der Betroffene eine der letztgenannten Phasen an sich wieder-



Mögliche Ursachen und Verbesserungsmöglichkeiten bezogen auf Stress in der Zahnarztpraxis

[die autorin]

Dipl.-Psychologin Lea Höfel
Studium der Psychologie an der Universität Leipzig, zzt. Promovendin zum Thema „Experimentelle Ästhetik“.

Internationale Veröffentlichungen und Tagungsbeiträge zu kognitiven Grundlagen der Ästhetik und Psychologie in der Zahnheilkunde.

Zusätzliche Ausbildungen:
Entspannungstrainerin und Journalistin, Heilpädagogisches/Therapeutisches Reiten.

niger genau und fühlt sich überfordert. In einer solchen akuten Stresssituation kann es zu vorübergehender Unsicherheit und körperlichen Erregungszuständen kommen. Abends fällt es dem Zahnarzt eventuell schwer, einzuschlafen, weil er ständig grübelt und nicht zur Ruhe kommt. Bei chronischem Stress ist der Betroffene in ei-

nerkennen, wäre es ratsam, die Stressbremse zu ziehen, bevor der Körper sich seine Auszeit holt. Nebenbei bemerkt überträgt sich Nervosität und Stress vom Zahnarzt auf den Patienten. Sollte der Zahnarzt noch nicht so weit sein, sich selbst etwas Gutes zu tun, so tut er es vielleicht für seine Klientel.

I Maßnahmen

Es gibt unzählige Methoden, das eigene Leben stressfreier und gesünder zu organisieren. Auf den Beruf des Zahnarztes bezogen sollte man sich in einem ersten Schritt bewusst machen, was die Stressoren, die auslösenden Situationen, sind. Einige der Beispiele treffen vielleicht auch auf Sie zu: Für manche ist es womöglich das überfüllte Wartezimmer, während dies andere gar nicht stört. Sind wirklich alle Möglichkeiten durchdacht, die Patienten einigermaßen geregelt verteilt über den Tag zu bestellen? So, dass ein Notfall nicht gleich den ganzen Plan über den Haufen wirft? Ist es nicht vielleicht gesünder für das eigene Wohlbefinden, einen Patienten für nächste Woche zu bestellen oder aber ehrlich einzugestehen, dass das Limit erreicht ist? Wird dieser Patient in Hektik oder gar etwas unwirsch behandelt, wird er sowieso nicht wiederkommen. Dann doch lieber ein Patient, der im Guten als in Unzufriedenheit geht.

Der anwachsende Berg an bürokratischen Arbeiten wächst über den Kopf? Vielleicht kann eine vertrauenswürdige

müssen ernst genommen werden. Sie sind schließlich Kunden, keine Bittsteller. Ein Aspekt, der leider im Stress gerne übersehen wird. Ein Kummerkasten kann helfen, dem unzufriedenen Patienten die Möglichkeit zu geben, Dampf abzulassen. Bevor er ins Behandlungszimmer kommt, hat er seinen Ärger schon schriftlich in den Kasten geworfen und somit draußengelassen. Dann ist es auch durchaus legitim, ihn darauf hinzuweisen, dass auf dem Behandlungsstuhl eine Behandlung ansteht, keine Nörgelstunde. Möchte der Patient dies nicht einsehen, so vereinbaren Sie einen extra Termin mit ihm, um über alles zu reden. Die meisten Patienten scheuen einen solchen Aufwand, fühlen sich aber dennoch mit ihren Sorgen angenommen. Die Auswertung der schriftlichen (Kummer-)Hinweise hilft dem Zahnarzt, Kritikpunkte objektiv zu sammeln und in Ruhe zu überdenken.

I Fazit

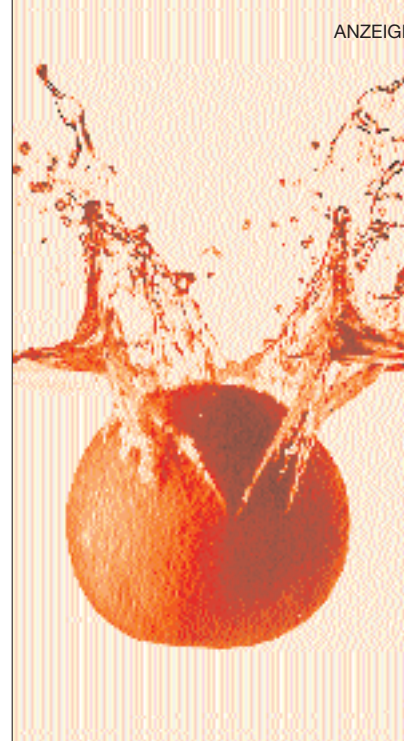
Jeder Mensch hat eine Schwachstelle, die in Phasen der Überforderung zu einem extremen Stressempfinden führt. Manche können gedanklich nicht mehr

„Jeder Mensch hat eine Schwachstelle, die in Phasen der Überforderung zu einem extremen Stressempfinden führt.“

Mitarbeiterin Teile davon übernehmen. Ein großer Stressfaktor ist das Gefühl, alles selbst erledigen zu müssen. Es ist jedoch nicht möglich, von der Behandlungsplanung über die Behandlung bis zur Abrechnung und Wirtschaftlichkeitsprüfung alles alleine zu machen. Gut geschultes und ausgebildetes Praxispersonal kann viel von jener Arbeit abnehmen, mit der sich der Zahnarzt nicht befassen müsste. Delegieren und Vertrauen reduziert nicht nur das eigene Arbeitspensum, die Mitarbeiter sind auch meist dankbar für verantwortungsvolle Tätigkeiten. Die Zeit, die der Zahnarzt in die Auswahl von vertrauenswürdigen Personal steckt, wird ihm später hundertfach zugutekommen.

Ungeduldige oder ängstliche Patienten treiben den Zahnarzt in den Wahnsinn? Die Gefühle und Ängste der Patienten

abschalten und malen sich immer größere Katastrophen aus. Andere verändern ihr Verhalten. Bewegungen werden ungenau und wirken fahrig. Mitmenschen werden bei der kleinsten Gelegenheit angemockert. Das Aufstehen am Morgen dauert immer länger. Manch ein Zahnarzt hat seine Schwachstelle vielleicht auf der körperlichen Ebene. Er wird krank, klagt über Übelkeit oder Schwindel. All diese Symptome können jedoch verschwinden, wenn die Stressauslöser Schritt für Schritt minimiert werden. Man sollte nicht versuchen, alles auf einmal zu ändern, da dies meist nicht möglich ist. Doch über einen mittelfristig angelegten Zeitraum sollte es jedem Zahnarzt möglich sein, „seine“ Stressoren und Schwachstellen zu erkennen und sie gegen einen entspannten Arbeitsalltag einzutauschen. |



**Zeit für
frisches
Denken.**



**Kommunikation
Management
Fachtraining
Marketing
Verkauf**



**Unternehmensberatung
für Dentalpraxen**

info@dent-x-press.de
www.dent-x-press.de