

Stress bei Zahnärzten

Ansätze zum positiven Umgang mit Belastungen

Stress in der Zahnarztpraxis – damit ist nicht nur eine eventuelle Stressbelastung der Patienten, Ängste vor der Behandlung, Schmerzen oder das Empfinden von Hilflosigkeit im Zahnarztstuhl gemeint. Auch der Stress bei Zahnärzten steigt durch Überstunden, Schwierigkeiten im und mit dem Praxisteam und nicht zuletzt wegen den Erwartungen und dem Verhalten einzelner Patienten.

Neben Stressoren, die viele Menschen betreffen – wie Informationsüberflutung, ständige Erreichbarkeit, fehlende Erholungszeiten, Doppelbelastung speziell bei berufstätigen Frauen –, gibt es spezifische Belastungen im Zahnarztberuf:

- Patienten: ungeduldige, fordernde und unzufriedene, ängstliche und phobische, Schmerzpatienten oder Patienten, die wenig Compliance zeigen
- komplizierte Eingriffe
- überfülltes Wartezimmer
- Probleme in der Kommunikation zwischen Zahnarzt und Patient
- Zeitknappheit; hohes Arbeitsvolumen und zunehmender Verwaltungsaufwand
- Konflikte im und mit dem Praxispersonal
- finanzielle und existenzielle Belastung
- Statusverlust des Zahnarztberufes

Jeder vierte Arbeitnehmer in der EU klagt über Stress. Stress ist zum einen eine Aktivierungsreaktion (Angriff oder Flucht) des gesamten Organismus auf eine Überforderung oder Belastung, zum zweiten ein subjektiv empfundener Spannungszustand mit individueller Stressreaktion. Er ist ein Überlebensmechanismus und fördert die Leistungsfähigkeit. Aber zu viel Stress kann krank machen. Nach dem transaktionalen Ansatz der Stressforschung (Lazarus, 1984) ist die Entstehung von Stress zurückzuführen auf das Zusammenspiel zwischen situativen Anforderungen und individueller Beurteilung der eigenen Ressourcen und Fähigkeiten. Die entscheidende Rolle kommt dabei den individuellen Bewertungsprozessen zu. Die Wirkung eines Stressors hängt von seiner Bewer-

tung ab, das heißt Stress ist individuell. Stressoren können bewertet werden als:

- Herausforderung: Man sieht die Chance einer erfolgreichen Bewältigung, eine eventuell schwer erreichbare, vielleicht risikoreiche, aber mit positiven Folgen verbundene Bewältigung der Anforderung beziehungsweise deren Nutzen.
- Bedrohung: Mögliche negative Konsequenzen werden zu Recht oder Unrecht befürchtet.
- Schaden/Verlust: Diese Bewertung bezieht sich auf eine bereits eingetretene Schädigung, zum Beispiel eine beeinträchtigende Verletzung.

Während Bedrohung und Schaden/Verlust mit negativen Emotionen (Angst, Ärger, Depression) einhergehen, ist Herausforderung durch ein positives emotionales Befinden gekennzeichnet. Energien werden bereitgestellt und auf die Bewältigung des jeweiligen Stressors gerichtet. Gleichzeitig überprüft der Mensch die zur Verfügung stehenden Bewältigungsmöglichkeiten (sekundäre Bewertung).

Stresssignale

Um gegensteuern zu können, ist es wichtig, rechtzeitig zu erkennen, ob man unter Stress steht. Typische Stresssignale sind körperliche Reaktionen wie trockener Mund, Kloß im Hals, Herzklopfen, Schwitzen, Kurzatmigkeit, flaes Gefühl im Magen, Verspannung der Muskulatur, starre Mimik, Zittern, negative Gedanken („der auch noch“), Konzentrationsprobleme bis zum Blackout, Ärger- oder Verunsicherungsgefühle sowie zunehmende Hektik und Planlosigkeit.

Stress in einer mittleren Dosis ist gesund. Erst die Überdosis macht krank. Wenn Stress als Herausforderung bewertet wird, befindet man sich im Bereich der mittleren Stressdosis: Man fühlt sich wohl, die Arbeit macht Spaß, es treten nur wenige Stressreaktionen auf, man fühlt sich angespornt und zeigt gute Arbeitsergebnisse.

Gelingt die Anpassungsleistung nicht (mehr), oder wird man aufs Neue gefordert, ohne sich ausreichend erholt zu haben, „schaltet“ der Körper auf

Daueralarm. In der sogenannten Widerstandsphase ist der Körper bemüht, eine Gegenreaktion einzuleiten, um die Alarmreaktion abzuschwächen. Gleichzeitig bleibt die Adrenalin-, Noradrenalin- und Cortisolausschüttung hoch. Bei Überforderung tritt die Aktivierung bereits bei geringer Stressdosis auf. Die Aktivierung ist intensiver und die Erholung erfolgt langsamer. Dabei treten Überforderungsreaktionen und Langzeitschäden auf. Man fühlt sich überfordert und zeigt schneller und intensivere Stressreaktionen. Die Arbeit wird bis hin zum Burnout als Belastung empfunden. Man wird reizbarer und unzufriedener. Vegetative Folgeprobleme wie Schlafstörungen treten auf, ebenso Verspannungen, besonders im Rücken und Nacken. Konflikte mit anderen nehmen zu und die Leistung wird schlechter. Fehler häufen sich. Man wird schneller müde und ist oft erschöpft. Man kann nicht mehr abschalten. Die Krankheitsanfälligkeit steigt.

Stress und Krankheit

Belastende und stressintensive Lebensphasen gehen auffällig oft voraus, wenn es zu psychischen und psychosomatischen sowie körperlichen Krankheiten oder zu Unfällen kommt. Stress und ungünstige Bewältigungsmaßnahmen haben nachweisbar Auswirkungen auf körperlich-seelische Vorgänge, zum Beispiel auf das Immun- oder das vegetative System, und es ist unbestritten, dass Dauerbelastung eine negative Wirkung auf das psychische Wohlbefinden des Menschen hat. Das Risiko für die körperliche Gesundheit ergibt sich aus der nicht verbrauchten Energie, dem chronisch erhöhten Aktivierungsniveau bei Dauerstress, der Abnahme der Immunkompetenz und der Zunahme von persönlichem Risikoverhalten.

Zusammenhänge zwischen Herz-Kreislauf-Erkrankungen und dem Stresstyp A (eine Kombination von Ungeduld, chronischem Zeitdruck, Ehrgeiz, Perfektionismus und häufigem Ärger) sind erwiesen, ebenso zwischen Dauerstress und Rückenbeschwerden. Die Krankheitstage aufgrund psychischer Erkrankungen steigen rapide an. Sie stehen mittlerweile an vierter Stelle aller gesundheitlichen Beeinträchtigungen und an erster bei den Frühverrentungen, mit steigender Tendenz. Besonders Depressionen und Ängste haben zugenommen.

Auch indirekt kann sich Stress negativ auswirken: So verhalten sich viele Menschen in Belastungssituationen gesundheitsschädlich: Sie rauchen mehr, ernähren sich ungesund oder steigern ihren Alkoholkonsum. Zudem steigt das Unfallrisiko, die Leis-

tungsfähigkeit nimmt ab, es werden mehr Fehler gemacht, und man fühlt sich häufig unwohl. Zahnärzte fühlen sich überdurchschnittlich häufig nervös, angespannt, müde oder gar depressiv. Über die Hälfte der befragten Ärzte leidet unter Rückenproblemen, Kopfschmerzen und Übergewicht.

Positiver Umgang mit Stress

Kleine Übungen zur Erregungsreduktion verhindern, dass das Stressniveau über den Tag hinweg kontinuierlich ansteigt. Sie können vor und nach belastenden Situationen die Erregung drosseln. Dazu gehören kleine Entspannungspausen anstelle pausenlosen Multitaskings in mehreren Behandlungsräumen, zum Beispiel das Beobachten des eigenen Atems, Powernapping und muskuläre Entspannung, zum Beispiel des Nackens und der Schultern, oder Kurzformen anderer Entspannungstechniken. Die angestaute Stressenergie kann auch physiologisch besonders wirksam über kurze, schnelle Spaziergänge in der Mittagspause, die Treppe hochlaufen oder Ausgleichsbewegungen abgeführt werden. Zur Ablenkung gehören der Plausch mit Teammitgliedern und Patienten, ein Telefonat mit der Familie, das Durchblättern von (Fach-)Zeitschriften oder das Aufsuchen einer stressfreien Zone. Als Gedankenstopp hilft die Vorstellung eines roten Stoppschildes bei Sorgen und Grübeln.

Belastungsabbau

Immer wieder auftretende Belastungen können folgendermaßen abgebaut werden:

- Problemprävention und -lösung durch Zeitmanagement (Pufferzeiten einbauen), Präferenzlisten, Lösen organisatorischer Probleme, Delegation und Motivierung von Mitarbeitern, gezielte Fortbildung
- Abbau irrationaler Überzeugungen: Viel Stress ist auch selbsterzeugt durch das eigene Denken und irrationale Überzeugungen wie Perfektionismus, Katastrophengedanken und Übertreibungen, es allen recht machen wollen oder einer feindseligen Grundhaltung. Das Aufspüren und schrittweise Verändern solcher Denkstile kann erheblich Stress reduzieren.

Ressourcen pflegen und ausbauen

Wer glaubt, viel selbst beeinflussen zu können, wer sich nicht äußeren Kräften oder anderen Menschen ausgeliefert fühlt, wird seltener krank und schneller gesund (Selbstvertrauen und Optimismus). Auch Lachen und Humor sind gesundheitsfördernd. Sie

verbessern die Atmung, erleichtern einen Perspektivenwechsel und tragen zu einer guten Atmosphäre in der Praxis bei. Studien zeigen zudem, dass Zahnärzte trotz gesteigener Belastungen gerne in ihrem Beruf arbeiten und ihn als sinnvoll erleben (Berufszufriedenheit). Auch Ausgleich und Entspannung, ausreichende Erholung in der Freizeit – nach dem Motto Genuss statt Muss – helfen, die Batterien wieder aufzuladen.

Wie jeder Zahnarzt weiß, ist Vorbeugen besser als Heilen. Die Zahnmedizin hat hier in den letzten Jahren beeindruckende Erfolge erzielt. Dies gilt auch im Umgang mit Stress: Je gesünder man ist und je weniger man sich gestresst fühlt, desto besser kann man eigene Stressbelastungen erkennen und erfolgreiche Copings einsetzen. Der Erfolg ei-

ner Zahnarztpraxis hängt unmittelbar mit der Person des Zahnarztes zusammen, mit seiner Gesundheit, seiner Stresskompetenz, seiner Freude am Beruf und seinem entspannten Umgang mit Praxisteam und Patienten.

Angelika Wagner-Link
Psychotherapeutin und Vorstandsmitglied der PTK Bayern

Der Beitrag bildet den Auftakt zu einer neuen Serie in loser Folge im BZB. Themen, die für den Zahnarzt unter praktischen Gesichtspunkten von Interesse sind, werden von Autoren aus Kammern anderer Freier Berufe aufbereitet. Als nächster Beitrag ist ein Artikel aus der Bayerischen Architektenkammer über den barrierefreien Zugang zu Zahnarztpraxen in Vorbereitung.

Neue Dienstleistungs- Informationspflichten-Verordnung

Gesundheitsdienstleistungen nicht erfasst

*Am 17. Mai 2010 ist die neue Dienstleistungs-
Informationspflichten-Verordnung (DL-InfoV) in
Kraft getreten. Gesundheitsdienstleistungen fallen
nicht in deren Anwendungsbereich. Die teilweise
unzutreffende verallgemeinernde Berichterstattung,
dass alle Freiberufler vom Anwendungsbereich der
Richtlinie erfasst seien, ist somit nicht zutreffend.*

Die Verordnung, die in Umsetzung der sogenannten Dienstleistungsrichtlinie der EU (Richtlinie 2006/123/EG) erlassen wurde, regelt Art, Umfang und Inhalt von Informationen, die ein Dienstleistungserbringer einem Dienstleistungsempfänger zur Verfügung stellen muss. Die dort bestimmten Informationen sind vor Abschluss eines schriftlichen Vertrags oder – falls kein schriftlicher Vertrag geschlossen wird – vor Erbringung der Dienstleistung nach bestimmten Maßgaben dem Dienstleistungsempfänger zur Verfügung zu stellen.

Manche Informationen sind nach dieser Verordnung stets, andere auf Anfrage zur Verfügung zu stellen. Die DL-InfoV gilt jedoch nur für Personen, die Dienstleistungen erbringen, die in den Anwendungsbereich der Richtlinie 2006/123/EG fallen. Außerhalb des Anwendungsbereichs dieser Richtlinie – und damit außerhalb des Anwendungs-

reichs der neuen Verordnung – befinden sich jedoch nach Artikel 2 Absatz 2 Buchstabe f) der Richtlinie „Gesundheitsdienstleistungen, unabhängig davon, ob sie durch Einrichtungen der Gesundheitsversorgung erbracht werden, und unabhängig davon, wie sie auf nationaler Ebene organisiert und finanziert sind, und ob es sich um öffentliche oder private Dienstleistungen handelt“. Somit ist der Zahnarzt, der Gesundheitsdienstleistungen erbringt, nicht von der DL-InfoV erfasst.

Michael Pangratz
Justitiar der BLZK

Anzeige



Prof. Dr. Niels Korte
Marian Lamprecht

KORTE
RECHTSANWÄLTE

**Absage durch Hochschule oder ZVS?
– Klagen Sie einen Studienplatz ein!**

Wir haben seit 1998 zahlreiche Mandate im Bereich Hochschulrecht erfolgreich betreut. Unsere Kanzlei liegt direkt an der Humboldt-Universität.
Prof. Dr. Niels Korte lehrt selbst an einer Berliner Hochschule.
Entfernung spielt keine Rolle – wir werden bundesweit für Sie tätig.

Zur Terminvereinbarung in München: 089 - 25 55 72 52
oder 24 Stunden kostenlos: 0800-226 79 226
www.studienplatzklagen.com

Unter den Linden 12
10117 Berlin-Mitte
www.anwalt.info
kanzlei@anwalt.info