

# Psychische Belastung

## Welche Ziele sollten Sie erreichen?

Die tägliche Arbeit kann ohne Stress durchgeführt werden. Das natürliche Gleichgewicht zwischen Arbeit und Erholung, zwischen Anspannung und Entspannung bleibt bestehen.

### Belastung – wie entsteht sie?

Das Arbeitsumfeld in einer zahnmedizinischen Praxis ist geprägt von sehr unterschiedlichen Aufgabenbereichen. Angefangen bei der Aufnahme der Patientinnen und Patienten, Abrechnungs- und Verwaltungsarbeiten, der Assistenz oder dem eigenständigen Arbeiten bei der Zahnbehandlung, sorgfältiges Arbeiten im Hygiene- und Gefahrstoffmanagement bis hin zum Röntgen oder dem Umgang mit vielfältigen technischen Geräten. Dazu kommt noch die Tatsache, dass die meisten Menschen Angst haben, wenn es um ihre Zähne geht. Das Zusammenspiel vieler Faktoren erzeugt einen hohen Stressfaktor.

Als psychische Belastung versteht man die Gesamtheit aller Einflüsse, die von außen auf den Menschen zukommen und psychisch auf ihn einwirken. Diese Einflüsse resultieren zum Beispiel aus der Arbeitsaufgabe, der Arbeitsumgebung, der Arbeitsorganisation, aus sozialen Faktoren und gesellschaftlichen Rahmenbedingungen. Grundsätzlich müssen sich psychische Belastungen nicht zwangsläufig negativ auf die Gesundheit auswirken.

Hinzu kommen die individuellen Voraussetzungen, die jeder Mensch mitbringt. Die persönlichen psychischen Voraussetzungen, aber auch Aspekte wie Gesundheit, Geschlecht, Lebenssituation oder Alter bestimmen, ob eine Belastung als Anregung oder als Beeinträchtigung empfunden wird. Dieser Zusammenhang zwischen objektiven Belastungsfaktoren und individueller Beanspruchung wird mit dem sogenannten „Belastungs-Beanspruchungs-Modell“ beschrieben.

### Belastungen – welche können es sein?

- Die Arbeitssituation selbst
  - Arbeiten in der Mundhöhle auf sehr engem Raum und mit minimal invasiven Behandlungstechniken
  - Angst im Umgang mit gesundheitsgefährdenden Materialien und Instrumenten
  - Hohe Konzentration
  - Psychische Anspannung bei ängstlichen Patientinnen und Patienten
  - Typische Körperhaltungen im Bereich des Stütz- und Bewegungsapparates wie statische Muskelanspannung, Verspannungen der Hals-, Nacken- und Brustmuskulatur
- Praxismanagement
  - Überstunden
  - Arbeitsverdichtung, Unterbrechungen und Termin- und Zeitdruck
  - Zusammenarbeit von Assistenz und Zahnärztin oder Zahnarzt
  - Zunehmende Qualitätsansprüche der Patienten
  - Veränderte Finanzierungsbedingungen sowie Markt- und Wettbewerbssituation
  - Sich ändernde Sprechzeiten

## **Belastungen – wie wirken sie sich aus?**

Psychische Belastungen sind an jedem Arbeitsplatz und in jedem Unternehmen vorhanden. Oft wird die Ursache von gesundheitlichen Beeinträchtigungen nicht mit psychischen Belastungen in Verbindung gebracht. Folgende Anzeichen sollten Sie ernst nehmen:

- Erhöhter Krankenstand
- Fehlendes Engagement
- Schlechte Stimmung im Team, Konflikte mit Vorgesetzten
- Fluktuation
- Unkonzentriertheit, vermehrte Fehler
- Schlechte Ernährungsgewohnheiten, erhöhter Genussmittel- und Tablettenkonsum
- Schlafstörungen
- Enttäuschung und Frustration
- Erschöpfungszustände

## **Welche Anforderungen müssen Sie erfüllen?**

- Führen Sie eine Gefährdungsbeurteilung der psychischen Belastungen mit Ihren Beschäftigten durch und treffen Sie Maßnahmen, um Belastungen zu verringern.
- Beschreiben und organisieren Sie Arbeitsabläufe. Sorgen Sie dafür, dass Aufgaben, Zuständigkeiten und Entscheidungskompetenzen klar geregelt und dokumentiert sind und entsprechend kommuniziert werden. Erstellen Sie Betriebsanweisungen und Checklisten für eine gut strukturierte Arbeitsweise.

## Stopp dem Stress – Tipps für die Praxis

### Tipps zur Gestaltung der Arbeitszeit

- Gestalten Sie die Einsatzzeiten und Urlaube Ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter langfristig und planbar. Halten Sie Pausenzeiten ein und strukturieren Sie den Behandlungsplan so, dass die Freizeit gestaltbar bleibt.
- Planen Sie realistisch. Akzeptieren Sie auch ein „Nein“, wenn mehr Arbeit anfällt. Überlegen Sie sich frühzeitig Vertretungsregelungen um Überlastungen durch Krankheitszeiten vorzubeugen.

### Tipps zur Führung

- Nutzen Sie Fortbildungsangebote zu „gesunder Führung“ und Kommunikation.
- Reden Sie miteinander! Eine Teamsitzung muss nicht lange dauern, um zu wissen, wo der Schuh drückt. Wichtig ist, dass Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter das Gefühl haben, Unterstützungsbedarf anmelden zu können und diesen dann auch erhalten. Auch Themen wie Arbeitszeit, persönliche Belastungen durch Familie oder zu pflegende Angehörige, Überlastung, sexuelle Übergriffe und Aggression dürfen kein Tabu sein.
- Lassen Sie ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wissen, dass Sie ihre Leistung schätzen. Machen Sie deutlich, dass ihre Arbeit wertvoll ist und pflegen Sie einen wertschätzenden Umgang.

### Angebote für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

- Beteiligen Sie die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an der Gestaltung der Arbeit. Räumen Sie ihnen Handlungs- und Entscheidungsspielräume ein und ermuntern Sie sie, diese zu nutzen.
- Schaffen Sie Freiräume für Fort- und Weiterbildung. Fundiertes Wissen und Können stärken die persönlichen Ressourcen, um mit Belastungen besser umgehen zu können.
- Zeigen Sie Ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern berufliche Entwicklungsmöglichkeiten auf.
- Nutzen Sie Angebote der BGW, um Anregungen zu erhalten, wie Sie sich dem Thema nähern können, zum Beispiel mithilfe der BGW Arbeitssituationsanalyse. Es ist ein Gruppendiskussionsverfahren, mit dem Belastungen in der Praxis aufgespürt werden können, um dann auf dieser Basis Lösungsvorschläge zu erarbeiten.

