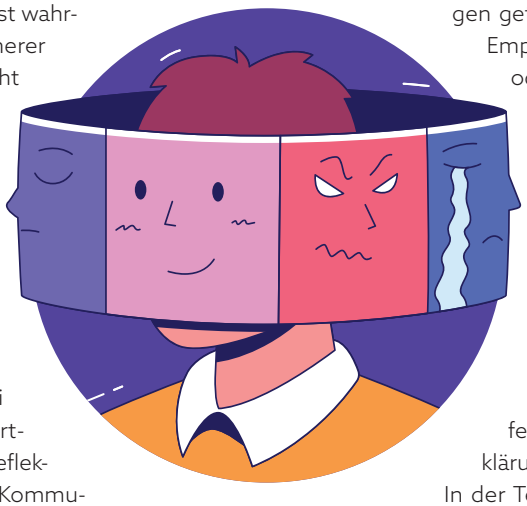
Zum Heraustrennen.

Emotionale Agilität: Cool bleiben und besser behandeln

Der Praxisalltag ist emotional hoch verdichtet. Angst, Scham, Wut oder Dankbarkeit von Patient/-innen treffen oft in schneller Abfolge aufeinander – parallel zu Zeitdruck, wirtschaftlicher Verantwortung und Teamführung. Um in diesem Spannungsfeld professionell handlungsfähig zu bleiben, braucht es mehr als Fachkompetenz: Es braucht emotionale Agilität. Gemeint ist die Fähigkeit, eigene und fremde Gefühle bewusst wahrzunehmen, anzunehmen und sich trotz innerer Reaktionen werteorientiert zu verhalten. Nicht das Unterdrücken von Emotionen steht im Vordergrund, sondern der flexible, reflektierte Umgang mit ihnen.



Automatische Muster durchbrechen

Zahnärzt/-innen begegnen täglich starken Emotionen ihrer Patient/-innen. Gleichzeitig entstehen eigene emotionale Reaktionen: Gereiztheit bei Zeitverzug, Frustration bei Teamkonflikten oder Anspannung durch wirtschaftlichen Druck. Bleiben diese Gefühle unreflektiert, erhöhen sie das Risiko für ungeduldige Kommunikation, Eskalationen und innere Erschöpfung. Dabei zeigt sich emotionale Starrheit häufig in automatischen Mustern: schnelles Abblocken, innere Distanzierung oder übermäßige Härte. Emotionale Agilität setzt hier an, indem sie hilft, einen inneren Schritt zurückzutreten und bewusst zu entscheiden, wie gehandelt werden soll.

Vertrauen statt Eskalation

Emotional agile Zahnärzt/-innen reagieren ruhiger auf Angstpatienten, bleiben auch bei Tränen oder Ärger präsent und vermitteln Sicherheit. Das stärkt das Vertrauensverhältnis und erleichtert die Zusammenarbeit. Für das Team bedeutet emotionale Agilität weniger Eskalation, mehr psychologische Sicherheit und ein Klima, in dem Feedback, Lernen und Innovation möglich sind.

Zentrale Kompetenzen emotionaler Agilität

Ein Schlüssel ist Selbstwahrnehmung: das frühzeitige Erkennen eigener emotionaler Zustände wie Anspannung oder Ärger. Darauf aufbauend folgt Emotionsregulation – etwa durch bewusste Atmung, eine kurze Pause oder das Senken der eigenen Tonlage, bevor Entscheidungen getroffen werden. Ebenso wichtig ist Empathie und Perspektivwechsel. Angst oder Widerstand von Patient/-innen sollten nicht persönlich genommen werden, sondern als Ausdruck früherer Erfahrungen verstanden werden. Transparente Erklärungen, klare Kontrollmöglichkeiten und eine ruhige Atmosphäre senken nachweislich Stress.

Konkrete Ansatzpunkte

Im Umgang mit Angstpatienten helfen klare Abläufe, Schritt-für-Schritt-Erklärungen und vereinbarte Stoppsignale. In der Teamführung bedeutet emotionale Agilität, den eigenen Ärger zu reflektieren, Feedback wertschätzend zu geben und Motive von Mitarbeitenden zu verstehen. Nicht zuletzt gehört auch Selbstfürsorge dazu: Belastungsgrenzen wahrnehmen, Unterstützung annehmen und Arbeitsweisen anpassen.

Fazit: Emotionale Agilität ist keine weiche Zusatzkompetenz, sondern eine zentrale Fähigkeit für Qualität, Führung und langfristige Gesundheit in der Zahnarztpraxis. Wer lernt, mit Emotionen flexibel und bewusst umzugehen, bleibt auch unter Druck handlungsfähig – zum Vorteil von Patien/-innen, Team und Praxis. ■



Lektüre-Tipp

In ***Wieder spüren, wer ich bin*** verbindet Frauke Bataille medizinische Erkenntnisse mit Coachingimpulsen und achtsamkeitsbasierter Selbstwahrnehmung.

Cover: © Kösel-Verlag

Infos zur Autorin

Dr. med. habil. Frauke Bataille
Fachärztin • Medical Lehrcoach
Gründerin INHESA® Institut für Health & Selfcare
www.inhesa.de

Illustration: © Erry S. Nugroho – unsplash.com

DIE NEUE GBT MACHINE®

SWISS ORIGINALS ONLY

GUIDED BIOFILM THERAPY®



QUALITÄT SAGT GRÜEZI

EMS
MAKE ME SMILE.