Fragen und Antworten

Wie schaffe ich eine Burn-out-freie Praxis?

| **Dr. Lea Höfel**

An dieser Stelle können unsere Leser der langjährigen ZWP-Autorin, Dr. Lea Höfel, Fragen im Bereich Psychologie stellen – in Bezug auf Patienten, das Team und sich selbst. Die Fragen und Antworten finden Sie hier redaktionell aufbereitet wieder. In dieser Ausgabe der ZWP geht es um die Frage, wie ein angenehmes Arbeitsklima ohne Burn-out-Gefahr geschaffen werden kann. Psychologin Dr. Lea Höfel antwortet.

Anfrage: *Eine meiner Mitarbeiterinnen (ZMV) ist an Burn-out erkrankt, ohne dass wir das vorher mitbekommen hätten. Sie war in letzter Zeit zwar öfter erkältet, ansonsten war jedoch nichts Auffälliges zu beobachten. Sie gibt eher wenig von sich preis, sodass ich sie über die sehr gute Arbeitsleistung hinaus schlecht einschätzen kann. Sie hat u.a. den reibungslosen Praxisablauf organisiert und sich um die Abrechnungen gekümmert, was sich seit ihrer Erkrankung stark bemerkbar macht. Der Rest des Teams reagiert seitdem sehr gereizt, und bei der letzten Teamsitzung äußerten gleich drei Helferinnen (mit einem Lachen), dass sie auch Burn-out-gefährdet seien. Trotz dieses scherzhaften Tons möchte ich die Hinweise jetzt gern ernst nehmen und vorbeugend auf ein gesundes Arbeitsklima achten.*

Burn-out: Fluch oder Segen?

Lassen Sie uns vorab kurz zum Thema Burn-out austauschen. Über den Schrecken und die angeblich epidemieartige Ausbreitung wird in den Medien genug berichtet. Eine Burn-out-Erkrankung ist sicherlich kein Vergnügen und den Betroffenen sollte jede Hilfe angeboten werden, die nach heutigem Stand sinnvoll ist. Burn-out-Patienten sind oft einen weiten Weg gegangen, bevor sie sich ihre psychische Verfassung eingestehen. Sie haben über ihre mentalen und körperlichen Grenzen hinaus gearbeitet. Was will uns die Krankheit nun sagen? Wie bei jedem Verhalten und damit auch bei jeder psychischen Auffälligkeit kann davon ausgegangen werden, dass die Burn-out-Symptomatik bei Ihrer Mitarbeiterin einen

Sinn und Zweck beinhaltet, den sie nun für sich herausfinden darf. Die Arbeitsbedingungen in Ihrer Praxis und das Privatleben der Erkrankten kann ich auf die Ferne nicht einschätzen, doch eins scheint offensichtlich: Die Bewältigungsmechanismen Ihrer Mitarbeiterin haben nicht ausgereicht. In beiden Bereichen können wir nur spekulieren. In der Praxis hat sie sich vielleicht zu hohe Ansprüche gestellt, eventuell war das Arbeitspensum zu groß, möglicherweise hat sie sich nicht genug gelobt gefühlt. Kommen die Kollegen gut miteinander aus und mag sie ihre Arbeit? Im Privatleben wissen wir nicht, ob sie sich Zeit zum Entspannen gegönnt hat, ob sie jemanden zum Reden hatte oder ob sie in einer zufriedenstellenden Partnerschaft lebt. Was wir wissen ist, dass sie häufig erkältet war und „eher wenig von sich preis gibt". Beide Aspekte können Hinweise auf eine Überforderung sein und sind gleichzeitig zu dürftig, um deutliche Warnzeichen darzustellen. Die Vergangenheit können Sie an diesem Punkt nicht mehr ändern, sodass wir mit erhöhter Achtsamkeit gleich in die Zukunft starten.

Neuer Praxisalltag

Ihnen fällt auf, dass die Mitarbeiterin besonders in den Bereichen Praxisablauf und Abrechnungen fehlt. Ihr Team ist gereizt und drei Helferinnen drohen mit Burn-out. Ich wage die Hypothese, dass auch Sie sich momentan mit der Situation leicht überfordert fühlen. Wie stellen Sie sich einen entspannten Praxisalltag vor? Und wie sieht ein gesundes Arbeitsklima aus Sicht Ihrer Mitarbeiter aus?

Die kritischen Äußerungen Ihrer Helferinnen sollten Sie durchaus ernst nehmen und zugleich positiv bewerten. Ich kenne genügend Zahnarztpraxen, in denen sich die Mitarbeiter selbst im Spaß nicht trauen würden, diesen Hinweis zu geben. Wie wäre es, die Burn-out-Drohung als Aufhänger für eine neue Teambesprechung zu nutzen? Und welche Fragen möchten Sie klären? Ich sehe die Themenbereiche „Psychisches Wohlbefinden" und „Neue Aufgabenverteilung". Sammeln Sie gemeinsam alle Aufgaben, die erfüllt werden müssen. Fragen Sie Ihr Team, mit welchen Aufgaben sich jeder wohlfühlen würde. Passt die Persönlichkeit der Personen zu den Aufgaben? Sind die beruflichen Kompetenzen und Qualifikationen ausreichend? Stehen genügend psychische Ressourcen zur Verfügung? Die Schnittmenge dieser Bereiche sollte möglichst groß sein, um eine allgemeine Zufriedenheit und Produktivität zu ermöglichen (siehe Grafik). Sollten Sie in den einzelnen Bereichen Defizite entdecken, können Sie überlegen, wie Sie diesen Mangel ausgleichen.

Sind es zu viele Aufgaben, sodass Sie möglicherweise das Team aufstocken müssen? Können berufliche Kompetenzen durch Weiterbildungen erweitert werden? Psychische Ressourcen lassen sich mit vielfältigen und guten Angeboten auf dem Markt aktivieren (z.B. Teambildungsprogramme, Work-Life Balance-Kurse etc.). Und nicht zuletzt sollte bei jeder Aufgabe auf die Persönlichkeit der Mitarbeiterin geachtet werden.

Sobald Sie Ihr Team in diese Überlegungen einbeziehen, werden Sie zu einem umfassenden Ergebnis kommen, mit dem alle zufrieden sind. Ihr Team wird geschätzt, es bringt eigene Ideen ein, es ist an Entscheidungsprozessen beteiligt, es darf sich zu Problemen äußern und die individuelle Persönlichkeit entfalten. Sie erreichen gemeinsam ein gutes Arbeitsklima, in dem jeder für seine Aufgaben brennt anstatt auszubrennen.

Schreiben Sie uns Ihre Fragen!
E-Mail: zwp-redaktion@oemus-media.de

kontakt.

Dr. Lea Höfel
Tel.: 08821 7304633
Mobil: 0178 7170219
E-Mail:
hoefel@psychologie-zahnheilkunde.de
www.weiterbildung-zahnheilkunde.de

ANZEIGE

Gussetti

Wir vergolden Ihr Amalgam!

Nein, ein alchemistisches Patent haben wir nicht. Aber bei uns gibt es pro kg Amalgam bares Geld. Wie Sie das dann anlegen, das überlassen wir Ihnen ...

Kostenlose Abholung
Rechtskonforme Entsorgung
Automatische Vergütung

Gussetti – die saubere Lösung für Amalgam.

Roland Gussetti e.K.
Hirsauer Straße 35
75180 Pforzheim

Telefon 07231/29830-0
www.gussetti.de