

## Psychisch belastete Mitarbeiterinnen – was tun?



Sabine Machwüth

Ein Beitrag von Sabine Machwüth, MIT Consultancy, Visselhövede.

Gerade in den aktuellen, Corona-bedingt unsicheren Zeiten häufen sich Fälle psychisch überlasteter oder gar erkrankter Praxismitarbeiter. Sind hierbei bereits erste Anzeichen erkennbar, ist ein Wegschauen die denkbar schlechteste Lösung. Stattdessen sollte rechtzeitig das Gespräch gesucht und Ängste sowie Sorgen offen angesprochen werden. Nur so lassen sich entsprechende Lösungen finden.

Schon wieder ist eine Mitarbeiterin des Praxisteam erkrankt. Und wenn sie dann da ist, wirkt sie unkonzentriert, abwesend und gereizt, wenn man sie z. B. auf eine von ihr zu erledigende Aufgabe anspricht. Hat sie schlichtweg keine Lust zu arbeiten oder belastet sie etwas beruflich oder privat? Hat sie ob der Corona-bedingten Unsicherheit gar eine Depression gepackt? Soll oder muss man sie darauf ansprechen oder besser nicht? Und wenn ja, was ist dann zu tun? Solche Fragen stellen sich Inhaber oder Führungskräfte einer Praxis oft, wenn sie bei einer ihrer meist weiblichen Mitarbeiter Anzeichen einer psychischen Belastung oder gar Erkrankung registrieren. Denn ihr zu nahe treten und sich eventuell sogar in ihr Privatleben einmischen, das wollen sie in der Regel nicht. Also vielleicht doch besser über das Beobachtete hinwegsehen und nichts tun? Vielleicht verschlimmert es die Situation ja sogar noch, wenn man die Mitarbeiterin direkt anspricht?



### Führungskräfte in der Bredouille

Die obigen Fragen zu beantworten, ist für Praxisinhaber bzw. Führungskräfte nicht leicht! Denn ihre Wahr-

nehmung ist stets subjektiv. Was für den einen normal ist, erscheint dem anderen auffällig. Verändert sich das Verhalten einer Mitarbeiterin merklich und spürbar, kann eine psychische Belastung der Person die Ursache hierfür sein. Doch genau solche Themen anzusprechen, ruft bei den meisten Führungskräften (und Mitarbeiterinnen) eine große Unsicherheit hervor. Viele Studien belegen die Zunahme der psychischen Belastungen und Erkrankungen von Mitarbeitern. Und in unsicheren Zeiten wie den aktuellen, schnellen diese in nicht wenigen Praxen geradezu explosionsartig in die Höhe. Folglich sehen sich die Inhaber und Führungskräfte seit Ausbruch der COVID-19-Pandemie mit einer steigenden Zahl

### Woran Sie belastete Mitarbeiterinnen erkennen

Doch ungeachtet dessen ist und bleibt es Ihre Aufgabe als Inhaber und Führungskraft, dauerhafte Verhaltens- und Einstellungsveränderungen – zumindest sofern diese für die Arbeit relevant sind –

ANZEIGE

DKV  
**goDentis**  
Ihr Partner für Zahngesundheit  
und Kieferorthopädie

MEHR ALS GERADE  
ZÄHNE FÜR MEINE  
PATIENTEN



godentis.de

ANZEIGE

Ortho Rebels

Seit 5 Jahren:  
Top Qualität und  
beste Preise.  
[www.ortho-rebels.de](http://www.ortho-rebels.de)

### „Inhaber und Führungskräfte sehen sich seit Ausbruch der COVID-19-Pandemie mit einer steigenden Zahl von Fehltagen aufgrund psychischer Erkrankungen konfrontiert.“

von Fehltagen aufgrund psychischer Erkrankungen konfrontiert. Trotzdem ist das Thema im Alltag vieler Praxen noch weitgehend tabuisiert – und dies, obwohl der Krankenstand in nicht wenigen Praxen aktuell einen beträchtlichen Teil des Mitarbeiterteams trägt.

bei Ihren Mitarbeiterinnen zu erkennen. Das setzt voraus, dass Sie in einem regelmäßigen Kontakt mit diesen stehen. Anhaltende Veränderungen bei einer Mitarbeiterin sollten für Sie ein Anlass sein, genauer hinzuschauen. Diese Veränderungen können sich u.a. in folgenden Faktoren dokumentieren:

- Die Fehlzeiten steigen.
- Die Mitarbeiterin reagiert schnell gereizt und wirkt ausgelaugt.
- Das Erledigen der alltäglichen Aufgaben dauert merklich länger.
- Der Mitarbeiterin unterlaufen vermehrt Fehler.
- Die Mitarbeiterin zieht sich sozial zurück.



## Fortgeschrittenenkurs **ONLINE**

für WIV-zertifizierte Kieferorthopädinnen/-en

**Mit neuen Themen**  
in deutscher und  
französischer Sprache



Webinar bestehend aus 5 Modulen  
Nur komplett buchbar



Gebühr: 500 € für alle 5 Termine



08:30–10:30 Uhr CET/CEST  
Sprache: Deutsch



11:00–13:00 Uhr CET/CEST  
Sprache: Französisch



### TERMINE

MODUL 1

Freitag, 5. März 2021

MODUL 2

Freitag, 7. Mai 2021

MODUL 3

Freitag, 2. Juli 2021

MODUL 4

Freitag, 3. September 2021

MODUL 5

Freitag, 5. November 2021



### VIDEOARCHIV

Sie erhalten Zugriff auf die Aufzeichnungen aller bereits gehaltenen Module des Kurses und können **jederzeit** in den Kurs einsteigen bzw. verpasste Termine nachholen.

Vorherige Kurse auf Anfrage auch in englischer, deutscher und französischer Sprache als Webinar on demand.

## Zertifizierungskurse

für Einsteiger  
mit praktischen Übungen am Typodonten

23. – 24. Januar 2021 ..... Sprache: Französisch (Unikurs) **ONLINE**

09. – 10. Oktober 2021 ..... Sprache: Französisch ..... Paris

29. – 30. Oktober 2021 ..... Sprache: Deutsch **ONLINE**

## Kurse für Zahnmedizinische Fachangestellte

aus WIV-zertifizierten Praxen

### GRUNDKURS

mit praktischen Übungen am Typodonten

19. März 2021 ..... Sprache: Deutsch **ONLINE**

### FORTGESCHRITTENENKURS

Tipps & Tricks

11. Juni 2021 ..... Sprache: Deutsch **ONLINE**



## 7. FRANZÖSISCHES ANWENDERTREFFEN

für zertifizierte Kieferorthopädinnen/-en  
und Weiterbildungsassistentinnen/-en

**ONLINE**

**30. Januar 2021**

Sprache: **Französisch**

ONLINEANMELDUNG:

[www.lingualsystems.de/courses](http://www.lingualsystems.de/courses)



/winunsichtbarezahnspace



@win\_unsichtbare\_zahnspace

### Aktiv werden statt wegschauen

Wenn Sie solche Veränderungen bei einer Mitarbeiterin feststellen, geht es nicht darum, dass Sie eine medizinische oder psychologische Diagnose erstellen. Es ist jedoch Ihre Aufgabe, die Situation nicht zu ignorieren, sondern anzusprechen – aufgrund Ihrer Funktion als Praxisinhaber bzw. Führungskraft.

Die nachvollziehbare Sorge, dass es hierdurch noch schlimmer werden könnte, ist meist unbegründet – sofern hinter Ihrem Ansprechen des Themas auch ein echtes persönliches Interesse Ihrerseits am Wohlbefinden der Person steckt. Dann erlebt die Betroffene Ihr Aktiv-Werden als Ausdruck persönlicher Wertschätzung und Angebot einer Unterstützung – bei Bedarf. Je früher eventuelle psychische Überlastungen und sich anbahnende Erkrankungen erkannt werden bzw. ihnen präventiv entgegen gewirkt wird, umso besser ist dies nicht nur für die betroffene Mitarbeiterin, sondern für das gesamte Praxisteam. Denn auch dieses leidet darunter, dass eine ihrer Kolleginnen offensichtlich leidet.

### Die 4 Schritte im Umgang mit belasteten Mitarbeitern

#### Schritt 1: Wahrnehmen der Veränderung

Um Veränderungen zu erkennen, braucht es einen regelmäßigen



„Offen und frühzeitig miteinander kommunizieren und gemeinsam Lösungen suchen, wie Wohlbefinden und Arbeitsfähigkeit wiederhergestellt werden können.“

Kontakt mit den Mitarbeiterinnen. Keinesfalls sollten anhaltende (Verhaltens-)Veränderungen einer Mitarbeiterin ignoriert werden oder mit Kolleginnen hinter dem Rücken der Betroffenen besprochen werden.

#### Schritt 2: Ansprechen der Beobachtungen

Suchen Sie mit der Mitarbeiterin das Vieraugengespräch. Sprechen Sie Ihre Beobachtungen in konkreten Situationen an. Vermeiden Sie dabei eigene Interpretationen und Beurteilungen der Situation. Sollte die Mitarbeiterin abwiegeln bzw. Ihre Beobachtungen nicht teilen, nötigen Sie sie nicht dazu, Ihre Einschätzung zu teilen. Bieten Sie der Mitarbeiterin Ihre Unterstützung an.

#### Schritt 3: (Veränderungs-)Initiative ergreifen

Fragen Sie die Mitarbeiterin, ob und wenn ja, welche Unterstützung sie sich von Ihnen, ihren Kolleginnen, der Praxis wünscht. Sichern Sie ihr Ihre aktive Unterstützung zu. Vereinbaren Sie mit ihr gegebenenfalls konkrete Maßnahmen. Sollten sich Ihre Beobachtungen nach dem Gespräch nicht ändern, sondern sich eventuell sogar verschärfen, führen Sie mit der Mitarbeiterin erneut ein Gespräch, in dem Sie ihr Verhalten thematisieren. Beleuchten Sie mit der Mitarbeiterin betriebliche und im günstigsten Fall auch deren private Ressourcen.

#### Schritt 4: Leitungsfunktion wahrnehmen

Führen mehrere Gespräche mit der Mitarbeiterin nicht zu einer Verbesserung, sollten Sie dazu übergehen, Ihre Erwartungen (z. B. Inanspruchnahme einer stützenden Maßnahme) zu formulieren.

Beziehen Sie betriebliche und außerbetriebliche Helfer ein.

#### Fazit

Offen und frühzeitig miteinander zu kommunizieren und gemeinsam Lösungen zu suchen, wie das Wohlbefinden und die Arbeitsfähigkeit wiederhergestellt werden können, erhöhen die Wahrscheinlichkeit einer guten Lösung für alle Beteiligten um ein Vielfaches. Also sollten Sie als Praxisinhaber und Führungskraft initiativ bzw. aktiv werden. Denn letztlich geht es darum, dass eine fähige und bewährte Mitarbeiterin Ihrer Praxis erhalten bleibt.

Und für die Mitarbeiterin? Für sie geht es darum, dass sie von ihrer/ihrer Vorgesetzten nicht nur als Arbeitskraft, sondern auch als Mensch wahrgenommen wird, und außerdem darum, dass sie auf Dauer eine wertvolle und geschätzte Mitarbeiterin für das Praxisunternehmen sowie eine entsprechende Kollegin im Team bleibt.

#### kontakt



**Sabine Machwüth**  
MTI – Machwüth Team International  
Dohrmanns Horst 19  
27374 Visselhövede  
Tel.: +49 4262 9312-0  
info@mwteam.de  
www.mticonsultancy.com

ANZEIGE

**KIEFERORTHOPÄDEN  
LIEBEN ONLINE.**  
Und wir lieben euch auch!

**ZWP ONLINE**  
www.zwp-online.info

© master1305 - stock.adobe.com

# CA OFFICE

Die Software, die Ihren digitalen Workflow vernetzt.



## CA<sup>®</sup> Office:

Die Software bei der alle Funktionen  
ineinander greifen.

- // Direkte Schnittstelle mit Computer Konkret
- // Rechtssichere Datensicherung
- // Einfache Zuordnung des Intraoralscans zum Patienten
- // Leichte Nachbearbeitung und Analyse des 3D-Modells
- // Schnell inhouse 3D gedruckt oder bei CA DIGITAL bestellt

**Von Kieferorthopäden für Kieferorthopäden gemacht.**



SCHEU-DENTAL GmbH  
www.scheu-dental.com  
phone +49 2374 9288-0  
fax +49 2374 9288-90