



# Zahnärztinnen — Netzwerk —

## Die neue Normalität?!

ein Artikel von unserer Netzwerk-Expertin Claudia Ahl

Jede/r der/die momentan mit Zahnarztpraxen zu tun hat, kommt daran nicht vorbei: ängstliche und gestresste Patienten, erhöhte Sicherheits- und Hygienemaßnahmen, überall Zettel an den Türen mit Verhaltensvorschriften – die kaum noch jemand liest.

Folge davon ist eine erhöhte Unsicherheit: kann ich mich anstecken? (vor allem bei den Patienten), hält man sich an die Vorschriften? Was haben wir vielleicht noch vergessen? (vor allem auf Seiten des Teams) und was, wenn in unserer Praxis wider Erwarten doch noch ein Fall auftaucht – sind wir dann schuld?

Dazu kommt in vielen Praxen noch das Thema Kurzarbeit: was bedeutet das für meinen Alltag, daraus folgend natürlich: ist mein Arbeitsplatz überhaupt noch sicher?

Und ganz nebenbei: gerade in Zahnarztpraxen arbeiten viele Frauen mit Kindern, die nebenbei auch noch home bescoolt oder zumindest betreut werden müssen.

Aus dieser komplexen Gemengelage gibt es gefühlt kaum einen (emotionalen) Ausweg. Der Stress, der in der Regel eh schon hoch ist, steigt noch zusätzlich und es wird amtlich, was vor Corona schon sichtbar war: Frauen müssen den Spagat zwischen Beruf und Privatleben schaffen und stehen auch jetzt zur Verfügung ängstliche Patient/innen zu beruhigen, sich um die Betreuung der Kinder zu kümmern und das System funktionsfähig zu halten.

Der Preis ist vermeintlich hoch: Stress, Schlaflosigkeit, wenig Auszeit für sich.

Zwei Dinge haben sich jedoch bewährt. Eigentlich – wenn ich es mir recht überlege – sind es Allround-Joker:

## 1. Abläufe klar und eindeutig gestalten

Wenn sich jeder im Klaren ist was seine Aufgaben sind, diese verantwortlich erfüllt und sich parallel auf den anderen verlassen kann, der seine Aufgabe ebenfalls erfüllt entsteht ein verlässlicher Rahmen, in dem sich jeder ruhig und sicher bewegen kann. Sowohl die Patienten als auch die Zahnärztin und alle Beteiligten des Teams.

Klare Abläufe haben noch einen weiteren Vorteil: sie sparen Zeit und Nerven

## 2. Klare wertschätzende Kommunikation

Wenn wir Menschen in Hektik und Stress geraten fallen wir automatisch in alte Muster zurück. Das kann jeder für sich überprüfen: wie reagiere ich im Stress, werde ich dünnhäutiger, schneller genervt, liegen die Nerven blank? Wie gehe ich dann mit meinem Stress um? Wie ändert sich dann meine Stimmung, bin ich dann schnell unfreundlicher zu meinem Gegenüber?

In Teams erlebe ich gerade, dass durch Corona die Stimmung allgemein – wie oben beschrieben – angespannter ist. Da aber gefühlt auf mehr zu achten ist und nicht alle Patienten einsichtig sind zum Thema Schutz und Maskenpflicht, bleibt parallel das Zwischenmenschliche auf der Strecke. Es entsteht der Eindruck nur noch zu funktionieren. Es bleibt weniger Zeit, mal kurz einen Kaffee zu trinken, sich auszutauschen. Manchmal gibt es überhaupt keine Pause mehr.

Es hat sich bewährt, gerade jetzt Zeit einzuräumen sich abzusprechen und auszutauschen. Auch wenn es paradox klingt: es ist gerade jetzt wichtig, sich die Zeit für Teammeetings zu nehmen, kleine Alltagsprobleme direkt zu besprechen und zu lösen, ggf. auch Online-Meetings (falls es noch Kurzarbeit gibt) zu machen um alle abzuholen.

Austausch fördert das Gefühl von Gemeinschaft und das ist das beste Mittel um ein starkes Team zu bilden und gemeinsam Probleme zu lösen.

Zusammenfassend würde ich mir wünschen, dass die neue Normalität – trotz oder gerade wegen Corona – in Teams ein neues Miteinander von Achtsamkeit und Klarheit bringt.

Wir haben immer die Wahl uns auf das Negative oder auf das Positive zu fokussieren. Und egal wie die Umstände im Außen sind, den Faktor „Menschlichkeit“ kann jeder persönlich beeinflussen. Für mich wäre die neue Normalität einander besser im Blick zu haben (trotz Maske) und sich zu unterstützen wo es notwendig ist.

Ihre Zahnärztinnen Netzwerk Expertin  
Claudia Ahl