

CORONA UND SEINE FOLGEN

Zusammenhalt im Team in Zeiten der Krise

von Christa Maurer, Kommunikation & Management, Lindau

| Zahnärztliche Teams sind derzeit gefordert wie wohl nie zuvor. Die Sorge um die eigene Gesundheit, mögliche Ansteckung durch Patienten, Gesundheit der Angehörigen, Lohnfortzahlungen trotz einbrechender Patientenzahlen, Angst vor Kurzarbeit, Entlassung und der damit einhergehenden Folgen – die Liste lässt sich beliebig verlängern. Vor diesem Hintergrund sind Zusammenhalt, Besonnenheit und gegenseitige Unterstützung jetzt in besonderem Maße gefragt – auch in der Zusammenarbeit mit den Chefs. Diese durchleben gleichermaßen schwere Zeiten. |

Vertragszahnärzte müssen grundsätzlich behandeln

Laut Pressemitteilung von BZÄK und KZBV vom 22.03.2020 ist eine Schließung von Zahnarztpraxen derzeit nicht vorgesehen und rechtlich nicht ohne Weiteres möglich. In der vertragszahnärztlichen Versorgung ist in § 95 Abs. 3 Satz 1 SGB V geregelt, dass die Vertragszahnärzte durch seine Zulassung zur Teilnahme an der vertragszahnärztlichen Versorgung verpflichtet sind. Eine Ablehnung einer Behandlung darf nur in begründeten Fällen erfolgen. Bei Verletzungen würde das allgemeine Sanktionsinstrumentarium der Kassenzahnärztlichen Vereinigungen greifen.

Warum gehen Menschen sehr unterschiedlich mit Krisen um?

Egal ob angestellter oder Chef einer Zahnarztpraxis: Nicht alle Menschen können mit Krisensituationen souverän umgehen und reagieren aggressiv bis panisch, andere wiederum scheinen belastbarer. Jeder Mensch hat unterschiedliche Bedürfnisse, Wünsche, Ziele und Ängste und außerdem seine ganz bestimmte Art zu denken, zu lernen und zu kommunizieren. Menschen, die sich anders verhalten als von uns erwartet, tun das nicht in der Absicht, uns zu verärgern. Die Erkenntnis, dass wir alle unterschiedlich sind und dies zu beachten hilft, gut miteinander umzugehen – besonders in Krisensituationen. Es ist aber auch entscheidend, eigene Stärken und Schwächen zu kennen, um souverän reagieren zu können.

Den eigenen Verhaltensstil und den der Kollegen erkennen

Als Hilfsmittel kann man sich verschiedenster Persönlichkeitsmodelle bedienen. Alle beschäftigen sich auf unterschiedliche Art und Weise damit, Zugang zu Menschen zu finden, ein verbessertes Verständnis für sich selbst und andere zu entwickeln und darauf basierend den sicheren und erfolgreichen Umgang miteinander zu erleichtern. Eines der erfolgreichsten Persönlichkeitsmodelle ist das sogenannte D-I-S-C Modell. D-I-S-G steht für die Verhaltensstile „Dominant“, „Initiativ“, „Stetig“ und „Gewissenhaft“. Das Modell wird seit mehr als 50 Jahren erfolgreich zur Verbesserung von persönlichen und geschäftlichen Beziehungen eingesetzt.



Behandlungs-
verweigerung kann
Sanktionen nach sich
ziehen

Unterschiede
akzeptieren
– das hilft

Verständnis für sich
selbst und andere
entwickeln

■ Persönlichkeiten laut D-I-S-C

| Typen | Charaktereigenschaft | Verhalten unter Stress |
|--------------|---|---|
| Dominant | Ein „dominanter“ Kollege ist daran zu erkennen, dass er energisch und zielbewusst auftritt. Probleme werden gezielt angegangen. Er ist risikobereit und langweilt sich, wenn seine Aufgaben nicht mehr genügend Herausforderungen bieten und zur Routine werden. Small Talks sind nicht unbedingt seine Sache. | Unter Stress wird er produktiver, betrachtet Stress als Werkzeug, um Maßnahmen einzuleiten. In Konfliktsituationen reagiert er ungeduldig und hektisch, kümmert sich wenig um Akzeptanz und Beliebtheit. Diesem Kollegen kann Verantwortung übertragen werden, allerdings unter Aufzeigen klarer Grenzen und Kompetenzen. |
| Initiativ | Der „initiative“ Kollege blüht förmlich auf, wenn er in Gesellschaft ist. Er ist ideenreich, unterhaltend und spontan. Selbst in Krisensituationen versucht er, stets etwas Positives beizusteuern. Er möchte Konfrontationen vermeiden, liebt Abwechslung, ist stets offen für neue Ideen, die er oft selbst beiträgt. Veränderungen sind für ihn kein Problem – vorausgesetzt, diese sind nicht mit Detailarbeit verbunden. | Dieser Kollege ist besonders in schwierigen Zeiten von unschätzbarem Wert, da er sich nicht gleich von jeder negativen Stimmung mit „runterziehen“ lässt, sondern nach wie vor nach positiven Lichtblicken sucht. |
| Stetig | Der „stetige“ Kollege drängt sich nicht in den Vordergrund. Er ist eher zurückhaltend und achtet auf Harmonie. Er arbeitet gerne in einem konstruktiven Team und möchte Aufgaben gemeinsam lösen. Er liebt es, wenn alles in gewohnten Bahnen verläuft und möchte nichts falsch machen. | Unter Druck reagiert er ängstlich, übernimmt aber bereitwillig Verantwortung und sucht den besten Weg für langfristige Sicherheit. Er ist bemüht Kompromisse zu schließen und für beide Seiten eine profitable Lösung zu finden. Aber: Er muss behutsam auf die notwendigen Veränderungen vorbereitet werden. |
| Gewissenhaft | Der „gewissenhafte“ Kollege ist zurückhaltend und vorsichtig. Er hat eine Begabung für analytisches Vorgehen und führt die ihm übertragenen Aufgaben sehr sorgfältig aus. Er liebt es, nach genau festgelegten Abläufen zu arbeiten, schätzt Präzision und setzt hohe Maßstäbe an sich selbst und andere. Er möchte sich am liebsten aus Problemen heraushalten, die Konflikte verursachen. | Unter Druck wird er noch gewissenhafter und vorsichtiger, unter Umständen fügt er sich vernünftigen Wünschen. Spezialwissen und die Fähigkeit, sich mit Detailaufgaben zu befassen, sind in Krisenzeiten oft ein wichtiges Betätigungsfeld für ihn. Ganz speziell gilt dies, wenn noch nirgendwo klar ist, welche Verfahren und Vorkehrungen zu treffen sind und man sich durch viele Vorschriften von RKI bis BZÄK durcharbeiten muss. |

Dies ist nur ein kleiner Einblick in die komplexen Verhaltensstile. Es lässt sich jedoch erkennen, dass alle unterschiedlich auf Krisensituationen reagieren. Dies wiederum kann sich auf das gesamte Team auswirken, sich aber auch effektiv einsetzen lassen. Wichtig ist, jedes Teammitglied mit seiner individuellen Persönlichkeit wahrzunehmen und seine Ängste und Sorgen wahrzunehmen, ohne sich davon „anstecken“ zu lassen.

Was jeder im Team zur Krisenbewältigung beitragen kann

Unabhängig von der eigenen Persönlichkeit können alle ihren Beitrag leisten, um die aktuelle Situation in den Praxen erträglicher zu machen. Gegenseitige Unterstützung ist so wichtig wie nie zuvor. Sie können jetzt in vielfältiger Weise zeigen, dass Sie ein funktionierendes Team sind:

- Helfen Sie mit und übernehmen auch Aufgaben, die nicht unbedingt in Ihrem Stellenprofil niedergeschrieben stehen.

Jedes Teammitglied in seiner Persönlichkeit wahrnehmen

Auch mal eine neue Aufgabe übernehmen

- Zeigen Sie Verständnis für die Sorgen und Ängste der Kollegen, aber lassen Sie sich in Ihrer positiven Denkweise nicht davon beinträchtigen. Beschwören Sie keine Weltuntergangsszenarien herauf. Davon verbessert sich die allgemeine Lage in keiner Weise – Sie jedoch fühlen sich schlechter.
- Sind Sie für die Patienten, die nach wie vor eine Behandlung wünschen, da. Auch diese können nichts für die derzeitige Situation und haben nach wie vor Respekt, Wertschätzung und Freundlichkeit verdient. Immerhin erhalten diese Patienten Ihren Arbeitsplatz.
- Unterstützen Sie Ihre Chefs. Diese sind momentan sehr belastet und sicherlich ausgiebig damit beschäftigt, die wirtschaftliche Situation zu meistern. Auch diese würden sicherlich gerne die Praxis vorsorglich schließen, haben aber derzeit keine Handhabe. Arbeitsverweigerungen sorgen für unnötigen zusätzlichen Stress des gesamten Teams.
- Nehmen Sie sich die vielen Mitarbeiter von Supermärkten zum Vorbild. Diese arbeiten derzeit Tag und Nacht, um die Versorgung für uns alle zu sichern – ohne Schutzausrüstung. Wir alle nehmen das als selbstverständlich hin. Doch sicherlich würden auch diese Menschen lieber zuhause bleiben, statt sich täglich der Krise und möglichen Ansteckungen zu stellen.

Leider sind die wirtschaftlichen Folgen für die jeweiligen Praxen noch nicht abzusehen. Jeder Chef versucht, diese so gering wie möglich zu halten. Dennoch werden unpopuläre Entscheidungen getroffen werden müssen – wie z. B. Kurzarbeit. Eine andere Möglichkeit der Kompensation gibt es nicht – es sei denn, die Praxen werden aus behördlichen Gründen geschlossen. Hier greift das Infektionsschutzgesetz. Versuchen Sie, diese Entscheidungen mit gesundem Menschenverstand zu akzeptieren, so schwer es Ihnen auch fallen mag.

Bedenken Sie auch: Im Fall von kollektiven Krankschreibungen muss der Chef eine sechswöchige Lohnfortzahlung leisten – und das ohne Möglichkeit der Kompensation. Ob er danach bei weiterhin ausfallendem Verdienst noch Geld für anschließende Gehälter zur Verfügung hat, bleibt abzuwarten.

Sollte es doch zu einer behördlichen Schließung kommen ...

... könnten Sie z. B. eine Challenge-Gruppe gründen und darüber weiterhin Kontakt halten. Kombiniert mit wöchentlichen Denksport-Aufgaben, Lesetipps, Empfehlungen für Rezepte und kleinen Fitnessübungen und dazu gedrehten Video-Clips oder lustigen Fotos lässt sich auch eine solche Zeit überstehen – und das Team kann sich nach wie vor unterstützen und motivieren.

FAZIT | Bleiben Sie positiv. Lesen Sie nicht jede einzelne Nachricht zur Corona-Entwicklung. Nicht alle Angaben, die im Internet derzeit verbreitet werden, stimmen. Viele selbsternannte Experten äußern sich mit ungesicherten Fakten. Lesen Sie die Pressemitteilungen vom RKI, BZÄK, Ihrer zuständigen KZV oder der Landes Zahnärztekammer. Dort finden Sie alle aktuellen und sachlich relevanten Informationen.

Arbeitsverweigerung
macht allen das
Leben schwerer

Verständnis für
Zwangslagen
aufbringen

Positiv bleiben und
sich vor allem bei
seriösen Quellen
informieren