



## Belastende Situationen im Praxisalltag

# Weg mit dem Stress

**M**orgens kurz vor acht in der Praxis: Das Wartezimmer ist voll, das Telefon klingelt ohne Unterbrechung und die Kollegin steckt im Stau. Da trifft es sich doch prima, dass gerade jetzt der Computer mal wieder abgestürzt ist. Wer kennt solche Situationen nicht? Knapp zwei Drittel aller Beschäftigten in Deutschland stehen regelmäßig unter Termindruck und natürlich ist der Zustand auch in den Arztpraxen eher die Regel als die Ausnahme. Doch von jedem Menschen wird Stress anders wahrgenommen. Was für den einen Kollegen schon der Vorhof zur Hölle sein kann, lässt den nächsten relativ

**Stress gehört so selbstverständlich zum Praxisalltag wie die morgendliche Sprechstunde. Und wird oft sogar mit Argumenten wie „man muss nur wollen“ schöngeredet. Alles grober Unfug, sagen die Experten. Stress schädigt die Gesundheit. Und wenn er sich schon nicht immer vermeiden lässt, sollten Sie zumindest die Folgen reduzieren.**

kalt. Wie kommt dieses unterschiedliche Verhalten und was kann man tun, um sich den Alltag vernünftiger zu gestalten?

Stress wird durch so genannte Stressreize ausgelöst. Oberflächlich gehören der nörgelnde Patient, die mangelnde Unterstützung durch die Kollegin, der abgestürzte Computer in diese Kategorie. Oft sind es aber auch ganz andere Dinge, die uns wirklich stressen und die wir kaum bewusst wahrnehmen – etwa die permanente Überforderung durch zu hohe Erwartungen von Arbeitgeber und Familie oder die emotionale Belastung durch die Pflege eines schwerkranken Angehörigen. Auf alle Stressreize reagiert unser

Körper mit eindeutigen „Symptomen“, die wiederum fest in unseren Genen verankert sind (siehe Kasten Seite 5). Einfluss haben wir darauf keinen.

Doch die seit Jahrtausenden bewährten Verhaltensmuster sind für unseren heutigen Alltag denkbar ungeeignet. Die moderne Informations- und Kommunikationstechnologien haben den Praxisalltag grundlegend verändert. Parallel zum direkten Patientengespräch müssen elektronische Dokumentationen erstellt, Laborwerte abgerufen und Termine vergeben werden. Unter solchen „Stressbedingungen“ handeln Menschen plötzlich seltsam. Statt ein Problem durch Nach-

### TIPP

Weitere Infos gibt Ihnen die AOK-Broschüre „Weniger Stress im Job“. Bestellen Sie Ihr Gratisexemplar unter [www.aok-gesundheitspartner.de](http://www.aok-gesundheitspartner.de)



## WEBTIPP

Was für ein Erholungstyp sind Sie? Finden Sie die Erholungsstrategie, die zu Ihnen passt. Im Internet unter [www.aok.de](http://www.aok.de), Rubrik „Testen Sie sich“.

denken und Kreativität aus dem Weg zu räumen, greifen wir auf unbewusste Handlungsstrategien zurück. Wir konzentrieren uns nur noch auf das anscheinend Nächstliegende, die Zeit wird immer knapper und eine Kontrolle der eigenen Arbeit fast unmöglich. Was wiederum zu mehr Fehlern führt, für die wir verantwortlich sind und für die wir gerade stehen müssen. Ein Teufelskreis.

Was also tun? Die wichtigste Einsicht: Sie können Stress genau so wenig ignorieren, wie Sie andere unangenehme Situationen „wegdenken“ können. Vielmehr müssen Sie sich aktiv damit auseinandersetzen. Der einfachste Weg ist es natürlich, Stress erst gar nicht aufkommen zu lassen. Soweit das möglich ist, heißt das, Arbeitsabläufe so zu organisieren, dass Belastungssituationen vermieden werden. Es kann also durchaus helfen, wenn Sie Ihre Fähigkeiten im Zeit- oder Konfliktmanagement verbessern. Das ist aber, wie wir alle wissen, eine Idealvorstellung. Denn beileibe nicht alle „stressigen“ Arbeitssituationen lassen sich wirklich vermeiden. Also geht es darum, eine stressauslösende Situation anders zu erleben. Der Psychologe Manfred Oetting, der zusammen mit der

AOK das Programm „Stress im Griff“ entwickelt hat, sieht es so: „Es geht darum, den Stress dort zu bekämpfen, wo er entsteht: im Kopf. Stress wirkt nicht von außen auf den Menschen ein, sondern entsteht erst durch das eigene Empfinden. Wie ein Mensch bestimmte Situationen erlebt und bewertet, entscheidet darüber, wie belastend sie wirken.“

Wichtig ist es, diese Erkenntnis für den Alltag umzusetzen. Probieren Sie neue Denkmuster und Verhaltensweisen im Alltag aus und machen Sie sich Stressfallen bewusst. Wenn Sie erkennen, warum Ihnen bestimmte Situationen aufs Gemüt schlagen, können Sie in Zukunft in vergleichbaren Situationen besser reagieren. Oft entsteht Stress durch persönliche Vorgaben, die nur schwer erfüllt werden können. „Wer es schafft, in vermeintlich belastenden Situationen gelassen zu bleiben, spürt keinen Stress“, so Oetting.

Einige bewährte Tipps zum Umgang mit Stresssituationen finden Sie im Kasten auf dieser Seite. Doch Sie können noch mehr tun. Sport unterstützt den Körper beim Abbau der gerade „umsonst“ freigesetzten Energiereserven und der Austausch mit Freunden, Kollegen oder der Familie vermittelt uns sehr positive Gefühle. Denn in einer Sache sind sich alle Stressforscher ausnahmsweise einig: Gleich ob Mensch oder Nagetier – der allergrößte Stressfaktor im Leben ist Einsamkeit. ■

## 5 Tipps, die Sie sofort umsetzen können

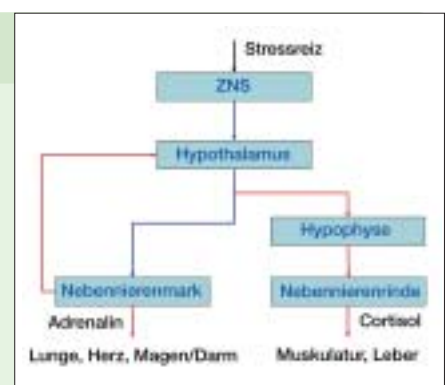
- Hektik stoppen**  
 Schon eine kurze Ablenkung kann helfen, aufkeimende Panikgefühle zu unterdrücken und wieder handlungsfähig zu werden. Ein wenig Schultergymnastik oder ein Plausch in der Kaffeeküche können das unterstützen.
- Problem zerlegen**  
 Auf den ersten Blick sind viele Probleme groß. Schauen Sie sich den Problem-Berg also genauer an und versuchen Sie, ihn in seine Bestandteile zu zerlegen. Für kleinere Teilprobleme lassen sich leichter Lösungen finden.
- Szenarien durchdenken**  
 Stress hat oft etwas diffuses, nicht greifbares. Fragen Sie sich: Was ist das Schlimmste, das mir in dieser Situation passieren kann? Finden Sie sich damit ab, und dann tun Sie alles, um es zu verhindern.
- Gut vorbereiten**  
 In Stresssituationen greifen wir auf archaische Verhaltensweisen zurück. Spielen Sie Handlungsvarianten durch und legen Sie mögliche Schritte fest.
- Arbeit zurücklassen**  
 Schaffen Sie Übergangsphasen zwischen belastender Arbeitssituation und Privatleben. Nutzen Sie den Weg nach Hause zum Musik hören, lesen oder träumen.

## Stress – so reagiert unser Körper

Die Stressreaktion unseres Körpers ist eigentlich ein Relikt aus der Steinzeit. Man muss wissen: Seit einer Million Jahren haben sich unsere Gene um weniger als 0,5 % geändert. Daher reagieren wir heute noch so, wie es damals Sinn machte – mit Flucht oder Angriff. Dazu werden die Stresshormone Adrenalin und Noradrenalin freigesetzt, die helfen, die Zucker- und Fettreserven des Körpers zu mobilisieren. So wird vor allem die Muskulatur auf Leistung getrimmt, gleichzeitig werden andere Körperfunktionen wie die Immunabwehr heruntergefahren.

Physiologische Reaktion des Körpers auf Stressoren, auch Fight-and-flight-Syndrom genannt. Durch Hormone vermittelte Reaktionen sind durch rote Pfeile gekennzeichnet, durch Nervenleitung vermittelte blau.

Vor 100.000 Jahren waren Bedrohungen eher kurzfristig. Entweder war dann die Flucht gelungen, oder der Wolf war satt. Auf jeden Fall wurden die kurzfristig mobilisierten Energiereserven auch aufgebraucht. Das fehlt uns heute, entsprechend kommt es zu einer dauerhaften Alarmsituation, die auch als „chronischer Stress“ bezeichnet wird. Langfristig führt



das zu funktionellen Störungen und Erkrankungen des Immun-, Nerven- und Herz-Kreislauf-Systems. Der beste Stresskiller ist deshalb ausreichende Bewegung.