



Teamwork stärkt

Wie Rhetorik und Kommunikation Nähe zum Patienten bringen

Von Constanze Eich



Kommunikationsberaterin **Constanze Felicitas Eich**: „Über Feedback kann Wertschätzung und Anerkennung vermittelt werden“.

Zahnärzte und Zahntechniker wissen längst, dass sie angesichts der technischen Veränderungen und der steigenden Anforderungen der Patienten aufeinander angewiesen sind. Hervorragende funktionelle wie auch ästhetische Ergebnisse lassen sich nur bei einer guten Kooperation realisieren. Dabei geht es nicht nur darum, bei der prothetischen Versorgung die verschiedenen Techniken und Werkstoffe jeweils zu beherrschen und sich konzentriert zuzuarbeiten. Für den nachhaltigen Erfolg ist die Tatsache entscheidend, dass Zahnarzt und Zahntechniker als Team zusammenarbeiten und sich als Team am Patienten präsentieren.

Um die Chancen und Möglichkeiten, die in einer Zusammenarbeit im Team liegen, zu erkennen und zu nutzen, müssen wir zunächst klären, was Teamarbeit bedeutet, und wie sich Teamarbeit im Berufsalltag umsetzen lässt. Teamfähigkeit ist keine Fertigkeit, die man mit Hilfe von Techniken und Methodenwissen erwirbt, sondern eine innere Einstellung mit der man seinem Teamkollegen kollegial begegnet. Die Kommunikation zwischen Zahnarzt und Zahntechniker ist nun der Schlüssel, um diese innere Einstellung wirkungsvoll auszudrücken.

Teamfähigkeit nach innen

Es gibt zahlreiche Möglichkeiten, wie man Teamfähigkeit nach innen ausdrücken kann. Wir wollen nun die drei wichtigsten Eigenschaften vorstellen und Ihnen einige praktische Tipps geben, wie Sie diese in Ihre alltägliche Kommunikation einpflegen.

ERKENNEN SIE IHRE EIGENEN STÄRKEN UND DIE DES ANDEREN

Ein Team funktioniert dann am besten, wenn verschiedene Stärken sich gegenseitig ergänzen. Das setzt voraus, dass man seine eigenen und die Stärken des anderen gut kennt. Gerade Zahnarzt und Zahntechniker haben durch ihre Tätigkeit meist völlig verschiedene Persönlichkeitsmerkmale. Während der Zahnarzt sich durch seine Tätigkeit am Patienten stärker mit menschlichen Pro-

blemstellungen beschäftigen muss, ist der Zahntechniker viel mehr auf die Materialien und den Fertigungsprozess fokussiert. Hier sind ganz unterschiedliche Fähigkeiten und Kompetenzen gefragt. Bemerkten Sie die Stärken Ihres Teamkollegen in seinem Bereich, statt nach seinen Defiziten zu suchen. Zeigen Sie ihm Wertschätzung für die Art, wie er seine Leistung erbringt. Dadurch bestärken Sie ihn in seinen Fähigkeiten und schaffen gegenseitigen Respekt und Wertschätzung.

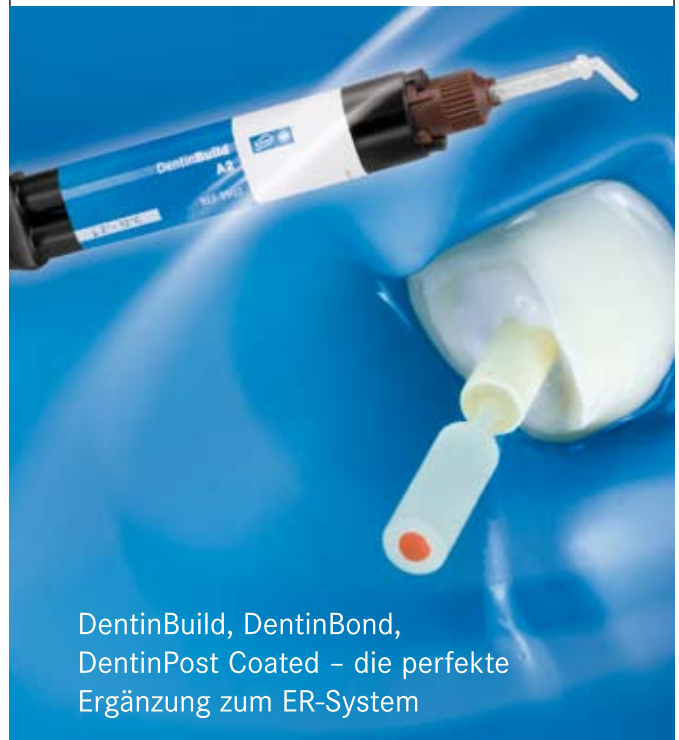
ZEIGEN SIE GESPRÄCHS- UND LERNBEREITSCHAFT

Gerade in der fachlichen Zusammenarbeit können durch aktive Gesprächsbereitschaft Fehler vermieden und Erfolge erzielt werden. Auf Grund von gegenseitiger Ignoranz werden verschiedene Behandlungsoptionen und individuelle Versorgungsmöglichkeiten oft nicht diskutiert und erörtert. Das kann dazu führen, dass neue Wege und innovative Ideen im Verborgenen bleiben, die eigentlich zur Lösung führen würden. Fragen Sie Ihre Teamkollegen nach Ihrer persönlichen Einschätzung der Situation, erfragen Sie Vorschläge für die weitere Vorgehensweise und bitten Sie um persönliche Meinungen. Durch diese inhaltliche Auseinandersetzung schaffen Sie nicht nur ein breiteres Spektrum an Möglichkeiten in der Behandlung, Sie zeigen damit auch, dass Sie Ihren Gesprächspartner ernst nehmen und Interesse an seiner Sicht der Dinge haben. Auch vom Blick über den Tellerrand der eigenen Zunft profitieren beide Seiten: Der Zahntechniker wird nach Austausch mit dem Zahnarzt die biologisch-anatomischen Grundlagen einer implantatgetragenen Versorgung viel besser verstehen. Umgekehrt lernt der Zahnarzt etwa die Grenzen der Materialien und Techniken kennen und erfährt, was aktuell möglich ist.

GEHEN SIE OFFEN UND KONSTRUKTIV MIT KRITIK UM

Teamfähig zu sein heißt auch, offen und konstruktiv mit Kritik umgehen zu können. Das setzt voraus, dass man eine Konfliktkultur etabliert, die im Ergebnis die Zusammenarbeit zwischen Zahnarzt und Zahntechniker nachhaltig verbessert. ‚Wo gehobelt wird, da fallen Späne‘, sagt der Volksmund. Gerade deswegen ist eine gemeinsame Konfliktkultur von besonderer Wichtigkeit. Definieren Sie gemeinsam Ihre jeweilige Erwartungshaltung an den anderen, machen Sie deutlich, worauf Sie Wert legen. Eine solche Klarstellung ist schon der erste Weg zur Konfliktvermeidung, denn die meisten Konflikte entstehen durch Unzufriedenheit und Missverständnisse. Wenn es dann einmal zu einer tatsächlichen Unstimmigkeit oder gar einem Konflikt kommt, ist gezieltes Handeln angesagt. Nehmen Sie sich unbedingt die Zeit und versuchen Sie nicht, die Angelegenheit zu übergehen. Schildern Sie Ihre persönliche Wahrnehmung und fordern Sie den anderen auf, seine Sicht der Dinge darzulegen. Wichtig dabei ist, den Redenden nicht zu unterbrechen und die eigene Position zu rechtfertigen. Erst wenn beide Positionen offen liegen, kann man mit der schlichten Frage ‚wie wollen wir nun damit umgehen?‘ einen konstruktiven Lösungsweg beschreiten. Feedback geben und Feedback nehmen ist gleichermaßen schwierig. Doch Feedback ist ein sehr wirksames Instrument. Darüber kann Wertschätzung und Anerkennung laut werden. Gleichzeitig ist Feedback immer auch eine Chance für Veränderung und Entwicklung. ▶

Ab jetzt übernehmen wir die Haftung



DentinBuild, DentinBond, DentinPost Coated – die perfekte Ergänzung zum ER-System



Die aktuellste Innovation aus dem Hause Komet ist ein perfekt aufeinander abgestimmtes, vollständiges Stiftaufbausystem – basierend auf dem bewährten ER-System. Eine Besonderheit ist dabei das glasfaserverstärkte Material, das eine hohe Belastbarkeit und dentinähnliche Eigenschaften garantiert. Zum System zählen das einfach zu applizierende Composite DentinBuild, das sich sowohl zur Stiftbefestigung als auch zum Stumpfaufbau einsetzen lässt, sowie die werkseitig vollständig beschichtete Ausführung eines unserer Erfolgsstifte: DentinPost Coated. Zusammen mit diesen beiden Komponenten und dem anwendungsfreundlichen Adhäsivsystem DentinBond erreichen Sie einen optimalen Verbund.



Qualität zahlt sich aus

KOMET AUSTRIA Handelsagentur GmbH Innsbrucker Bundesstraße 75
5020 Salzburg · Telefon 0662 829-434 · Telefax 0662 829-435
austria@brasseler.de · www.kometdental.at

© 06/2008 - BR/0 - 404217/0

Teamfähigkeit nach außen

Ob Sie ein gutes, eingespieltes, erfolgreiches Team sind, wird Ihr Patient innerhalb kürzester Zeit bemerken. Teamfähigkeit beginnt weit vor dem Tag, an dem man gemeinsam vor den Patienten tritt. Aber in dem Moment, wenn Sie als Team auftreten, können Sie die Früchte Ihrer Investition am Patienten erleben. Eine starke Teamperformance von Zahnarzt und Zahntechniker am Patienten schafft Vertrauen, Sicherheit und Transparenz.

Auch hier gibt es verschiedene Möglichkeiten den Eindruck von Teamfähigkeit beim Patienten aktiv zu erzeugen. Wieder wollen wir drei Optionen herausgreifen, die im Alltag leicht zu realisieren sind.

STELLEN SIE SICH DEM PATIENTEN ALS TEAM VOR

Es ist eine Geste der Höflichkeit, dass man zwei Personen, die einander nicht kennen, vorstellt und miteinander bekannt macht. Gerne nutzt man dabei die Gelegenheit noch ein paar Worte über die jeweilige Person zu verlieren, um diese in ihrer Rolle, ihrer Position und ihrem Status etwas zu beschreiben. Dabei spielen Schmeicheleien und verdecktes Lob eine nicht unwesentliche Rolle. Nutzen Sie diese Chance auch am Zahnarztstuhl.

WANTED: Pentamix™ von 3M ESPE gesucht

Seit mehr als 40 Jahren unterstützt 3M ESPE Zahnmediziner weltweit durch die Entwicklung innovativer Abformmaterialien. Während in der Regel die zahlreichen Neuentwicklungen von 3M ESPE im Fokus des Interesses liegen, wird nun das Augenmerk auf die Anfänge dieser Technologie gelenkt. Mit einer Suchaktion nach dem ältesten funktionsfähigen Pentamix belohnt 3M ESPE die

Praxis, bei der sich das laut Produktionsdatum dienstälteste Gerät im Einsatz befindet mit einem neuen Pentamix 3 Mischgerät.

Alle Praxen, die mit einem 3M ESPE Pentamix System der ersten Generation arbeiten, werden aufgerufen an der Aktion teilzunehmen, indem sie die Seriennummer ihres Geräts sowie ihre Kontaktdaten entweder per Fax 01/86 686/10321 oder per E-Mail cgreider@mmm.com an die 3M ESPE Produktmarketing-Spezialistin Frau Carmen Greider senden. Die Praxis, in der sich das laut

Produktionsdatum dienstälteste Gerät im Einsatz befindet, darf sich auf ein neues Pentamix 3 Mischgerät im Wert von 990 EUR freuen.

EINSENDESCHLUSS ist der 15. Dezember 2008.



„Lieber Patient, darf ich Ihnen meinen Kollegen Herrn X vorstellen. Er ist ein absoluter Experte im Bereich Y und wird Sie nun dabei beraten, welche Materialien wir bei Ihnen einsetzen können.“ Damit schaffen Sie auf Seiten des Patienten schnell Akzeptanz für eine weitere behandelnde Person und verdeutlichen gleichsam Ihre professionelle und kompetente Herangehensweise. Der Patient sieht, dass man alles für ihn tut. Das fühlt sich gut für ihn an. Er wird wiederkommen.

SETZEN SIE BEWUSST IHRE JEWEILIGEN STÄRKEN EIN

Jeder Mensch ist anders und überzeugt auf unterschiedliche Weise. Eine ruhige, zurückhaltende, ausgeglichene Persönlichkeit wird nicht plötzlich zum extrovertierten Showmaster vor dem Patienten. Wirkungsvolles Teamplay entsteht dann, wenn jeder seine Kompetenzen vor dem Patienten sichtbar macht und man sich gegenseitig elegant die Bälle zuspielt. Besonders interessant wird es, wenn man sich überlegt, welchen Persönlichkeitstyp man als Patienten vor sich hat.

Falls Sie es z. B. mit einem detailorientierten Menschen zu tun haben, schadet es sicherlich nicht, den Zahntechniker zu Materialwissen o.ä. weiter ausholen zu lassen. Fragen Sie sich gemeinsam, was der Patient von Ihnen braucht und wie Sie ihm am wirkungsvollsten begegnen.

ARBEITEN SIE AN EINER GEMEINSAMEN PRÄSENTATIONSDRAMATURGIE

Eine erfolgreiche Zusammenarbeit am Patienten ist kein Zufallsprodukt. Alle Erfolgsgeschichten beruhen auf einer Dramaturgie, also einem Art Drehbuch, welche die Vorgehensweise am Patienten genau festlegt. Das wird vor allem dann entscheidend, wenn es um Verkaufsargumente geht. Je genauer Sie sich darauf vorbereiten und je klarer die einzelnen Rollen und Aufgaben innerhalb des „Verkaufsgesprächs“ sind, desto größer wird Ihr Erfolg sein. Planen Sie z.B., wie und in welcher Reihenfolge Sie als Zahnarzt die verschiedenen Lösungsmöglichkeiten vorschlagen. Planen Sie weiter, wann Sie als Zahntechniker die Vor- und Nachteile (möglichst wertfrei) darstellen und eine Empfehlung abgeben. Die Art und Weise Ihrer gemeinsamen Präsentation und Argumentation spielt beim Entscheidungsprozess des Patienten eine wichtige Rolle. Nutzen Sie diese Chance!

Es gibt noch unzählige weitere Kommunikationstipps im Bezug auf Teamfähigkeit, die Ihren Alltag bereichern können. Legen Sie Wert auf partnerschaftliche Sprache, hierarchiefreie Kommunikation und Gesten, die gegenseitige Wertschätzung zum Ausdruck bringen. Wenn das „Wir“ gewinnt, gewinnen auch Sie. ■

info

Constanze Felicitas Eich, M.A.
Kommunikationsberaterin

T +49/711/490 39-540

E eich@eich-communications.de