

## Netzwerkabend für Zahnmedizinerinnen

## „Ich kann von jedem Menschen lernen“

Der 5. ladiesdentaltalk in Frankfurt am Main versammelte am 8. Oktober Zahnärztinnen, Kieferorthopädinnen und Zahntechnikerinnen zu einem ebenso atmosphärischen wie informativen Abend im MainNizza. „Wertschätzende Mitarbeiter- und Praxisführung“ war das vieldiskutierte Thema.

**40** interessierte Teilnehmerinnen begrüßte EU-Botschafterin Dr. Karin Uphoff. Referentin des Abends war die Unternehmensberaterin Betina Hubrich. Sie trug vor, weshalb Wertschätzung im Alltag einer Zahnarztpraxis eine große Rolle spielt. Die erfahrene Betriebswirtin kennt die Probleme, mit denen sich Praxisinhaberinnen häufig konfrontiert sehen. Hohes Konfliktpotential bietet beispielsweise das Aufeinandertreffen langjähriger Kollegen und neu hinzukommender MitarbeiterInnen nach einer Praxisübergabe.

Weitere Ursache für Probleme in einer zahnärztlichen Praxis ist häufig eine unklare Zielrichtung. Jede Praxisführende sollte sich fragen: „Welche Werte sind mir in meiner Praxis wichtig?“ Sind diese Werte einmal definiert, dann sollten sie in allen Bereichen auch beachtet und umgesetzt werden.

#### Miteinander reden

Eine Frage wird Betina Hubrich zufolge viel zu selten gestellt – die Frage an die MitarbeiterInnen, was ihnen bei der Arbeit wichtig ist. „Wir müssen lernen, uns mitzuteilen“, sagte eine Teilnehmerin selbstkritisch. Wenig hilfreich ist, Dinge einfach selbst zu lösen oder zu erledigen, wenn es einmal nicht vorangeht. Und auch wiederholtes Kritisieren hilft nicht weiter. Diese Erkenntnis fand unter den Teilnehmerinnen deutliche Zustimmung. Betina Hubrich stellte eine bewährte Kommunikationstechnik vor: das Prinzip EFKL. Dabei steht E für

Emotion, F für Fakt, K für Konsequenz, L für Lösung. Wer einen Sachverhalt kritisiert und dazu sinnvoll kommunizieren möchte, sollte

- seine **E**mpfindung formulieren, z.B. „Ich bin enttäuscht ...“
- einen **F**akt herausstellen, z.B. „... weil du das ... nicht gemacht hast.“
- die **K**onsequenz daraus aufzeigen, z.B. „Daher kann ich nicht weiterarbeiten.“
- eine **L**ösung anstreben, z.B. „Wie wollen wir damit zukünftig umgehen?“

#### Die Sinnfrage

Nicht der Intelligenzquotient, nicht der Emotionale Quotient, sondern der Sinn-Quotient ist Hubrich zufolge von besonders hoher Relevanz bei der Bewältigung des Praxisalltags. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sollten den Sinn hinter ihrem Tun und ihren Aufgaben sehen. Das ist die beste Voraussetzung, im Team gute Ergebnisse zu erzielen. Andernfalls behindern Wertekonflikte die Arbeit. Unzufriedenheit ist letztlich das Ergebnis von nicht eingehaltenen Werten. „Ein Unternehmen hat dann einen Wert, wenn es einen Sinn hat“, brachte eine Zahnärztin ihre eigenen Erfahrungen auf den Punkt.



Dr. Karin Uphoff (2. v. l.), Betina Hubrich (2. v. r.) und die Mitinitiatorinnen des 5. ladiesdentaltalk in Frankfurt (v. l.): Andrea Bauer (ZahnAkzente), Jutta Wojcicki (Zahntechnik Katnawatos) sowie Sylvia Deusser (galler Zahntechnik)

„Ich kann von jedem Menschen lernen – ganz egal, welchen Status er hat“, fasste eine weitere Teilnehmerin ihre Erkenntnis aus jahrelanger Praxistätigkeit zusammen. Sie setzt sich mit ihren Mitarbeitern alle drei Wochen zu festgelegten Terminen zusammen. Geklärt wird dann: Was stört im Praxisbetrieb? Wie sind die Befindlichkeiten? Gibt es Problemlösungsvorschläge?

Am Ende dieses ebenso informativen wie unterhaltsamen Abends blieb die Erkenntnis, dass es immer wieder hilfreich ist, sich mit anderen auszutauschen, die aus ihrem Praxisalltag ähnliche Situationen kennen und Konflikte auszutragen haben. „Hilfe zur Selbsthilfe“ – nach diesem Prinzip funktionieren die gut besuchten Veranstaltungen der Marke „ladiesdentaltalk“.

-RL-



Das Thema der Veranstaltung fand bei den 40 Teilnehmerinnen reges Interesse

Fotos: Samya Bascha-Döringer