



Der Teamknigge

Sybille David

Die Basis einer erfolgreichen Praxisführung bildet eine werteorientierte und wertschätzende Teamkultur. Dahinter steht die Bedingung, dass jeder Mensch mit Interesse und Respekt behandelt wird, auch wenn er anders ist als man selbst. Die Akzeptanz unterschiedlicher Persönlichkeitstypen steht hierbei an oberster Stelle. Nicht immer handelt es sich bei den MitarbeiterInnen einer Praxis um ein Hochleistungsteam. Vielmehr erinnern bunt durcheinander gewürfelte Persönlichkeiten eher an Arbeitsgruppen, als an ein Team. Unstimmigkeiten, die allen bekannten „Zickenkriege“ bis hin zum Mobbing und Kündigung sind nicht selten die beklagenswerte Folge von PraxismitarbeiterInnen, die keine gemeinsame Praxiskultur pflegen und keine gemeinsamen Ziele verfolgen.

Dabei ist es gar nicht so schwierig, sich als ein Team zu begreifen, das gemeinsam gerne und hoch motiviert für Patienten da ist.

Der Teamknigge kann einige Anregungen liefern, das Teamklima zu verbessern und nicht neben-, sondern miteinander zu arbeiten.

Jeder ist anders – und jeder ist wichtig

Eine Zahnarztpraxis bietet wenig Raum für Stars, für Diven, für

Abb. 1
Eine Praxiskultur zu pflegen bedeutet gemeinsame Ziele zu verfolgen.



(© Juergen Jotzo / PIXELIO)

Menschen, die nicht teamfähig sind. Jede einzelne Persönlichkeit ist für den Gesamterfolg der Praxis mitverantwortlich. Praxiserfolg ist Teamerfolg, jeder einzelne ist wichtig, keiner jedoch wichtiger als der andere. Nur gemeinsam gelingen Erfolg und Erreichung der Praxisziele. Das muss jedem klar sein, der in einer Praxis arbeitet.

Ob Praxismanagerin, Abrechnungsexpertin, Prophylaxespezialistin, Patientenberaterin, Assistenzmitarbeiterin, Auszubildende

– jeder einzelne Arbeitsbereich ist wichtig und unverzichtbar.

Häufig entstehen Konflikte durch das Nichtverstehen der Kollegin und deren Arbeitsbereich. Vorurteile machen sich breit, dass „die da an der Rezeption einen schönen Lenz schiebt“ oder „die in der Assistenz ja ‚nur‘ absaugen muss“ und dergleichen mehr. Hier hilft es, den Arbeitsbereich der Kollegin einmal kennenzulernen, um wirklich beurteilen zu können, was die Kollegin leistet. Nur wer einmal selbst erlebt hat,



wie stressig der Rezeptionsjob sein kann, wie unerwartete Ereignisse und ein z.B. nervöser Patient eine simple Füllung zu einer schier unlösbaren Aufgabe werden lässt, wird die Arbeit der anderen wertschätzen können. Probieren Sie es aus!

„Danke“ heißt das Zauberwort

Nicht alles im Praxisalltag ist selbstverständlich. Wann haben Sie das letzte Mal von Herzen „Danke“ zu einer Kollegin gesagt, die unaufgefordert geholfen oder mit Ihnen den Dienst getauscht hat? Danke ist eine kleine Aufmerksamkeit, die dem anderen signalisiert, dass seine Handlung von Ihnen bemerkt und nicht als Selbstverständlichkeit hingenommen wurde. Das kleine Wörtchen „Danke“ zollt Anerkennung, die jeder Mensch so dringend braucht und die jedem gut tut – jeden Tag. Probieren Sie es einmal aus und bedanken Sie sich freundlich und lächelnd bei der Kassiererin im Supermarkt, bei dem netten Mann, der Ihnen die Türe aufhält, bei der Frau, die den Aufzug anhält, damit Sie noch zusteigen können. Bedanken Sie sich bei der Kollegin, die Ihnen unaufgefordert hilft, die mit Ihnen nach Feierabend telefoniert, damit Sie ein Ärgernis loswerden können und bedanken Sie sich ruhig auch einmal bei Ihrem Chef, z.B. dafür, dass das Gehalt zuverlässig und pünktlich auf Ihrem Konto verbucht wird, dass Sie eine kostspielige Fortbildung besuchen dürfen, oder einen Tag Extra-Urlaub bekommen. Für ein herzliches Dankeschön gibt es

viele Gelegenheiten. Und danke ist ein Wort, daß, wenn es ehrlich gemeint ist, Herzen öffnet und aktive Beziehungspflege betreiben kann.

Pünktlichkeit ist die Höflichkeit der Könige

Natürlich kann es einmal vorkommen, dass man sich verspätet – aber jede Verspätung und auch jedes zu frühe Gehen belastet die KollegInnen im Team über das übliche Maß. Wenn der Praxisablauf durch eine Verspätung nicht gestört werden soll, müssen andere die Arbeit der oder des Zuspätkommenden mit übernehmen. Wird hier kein Ausgleich geschaffen, entsteht ein Konfliktherd, der den gesamten Teamfrieden erheblich stören kann.

In einem funktionierenden Team wird deshalb großes Augenmerk auf die Vermeidung von Verspätungen gelegt, da niemand die Kollegin unnötig belasten möchte. Da muss dann eben ein Bus früher gewählt, eine Viertelstunde früher losgefahren, das Kind früher in die Kita gebracht werden – alles andere ist Egoismus und unfair den Kollegen gegenüber.

Wertschätzende Praxiskommunikation

In Teammeetings, aber auch im Praxisalltag geht es manchmal hoch her. Unterschiedliche Meinungen prallen aufeinander, schnell kann es einmal persönlich, ja sogar beleidigend werden. Derlei Entgleisungen sind nicht sach-

sondern in ganz unangebrachter Form personenzentriert. Nach einer verbalen Eskalation ist das ursprüngliche Problem immer noch da und noch lange nicht gelöst. In der Praxisknigge-Praxis sind natürlich auch unterschiedliche Temperamente im Team, es gibt introvertierte und extrovertierte Kollegen und Kolleginnen – aber eines ist klar: Diskussionen erfolgen professionell auf Sach- und nicht auf personeller Ebene, man beleidigt sich nicht, schreit sich nicht an, schmolzt nicht und blockiert damit jeden weiteren konstruktiven Dialog. Man hört sich erst einmal ruhig zu, auch wenn die Argumente der Kollegin nicht mit der eigenen Sichtweise übereinstimmen. Im Fokus jeder Kommunikation steht die Bereitschaft, eine Lösung, einen Konsens zu finden – und nicht einen verbalen Kriegsschauplatz zu eröffnen, auf dem nur die eigene Meinung gilt. Ein Problem, eine Diskussion wird vertagt, bevor man sich daran festbeißt und keine Lösung in Sicht ist. Wie so oft hilft auch hier „drüber schlafen“, bzw. darüber nachdenken – auch über die eigene Position. Nach einem Perspektivwechsel sieht alles schon ganz anders aus.

Und wenn man sich dennoch einmal im Ton vergriffen haben sollte, zeugt es von besten Umgangsformen, sich dafür zu entschuldigen.

Jeder ist einzig – und nicht immer artig

Eine Auszubildende, die auf alle Instruktionen erfahrener KollegInnen mit „weiß ich schon“

antwortet, eine Kollegin, die auf eine Bitte zur Hilfe nur „du hast mir gar nichts zu sagen“ zischt, macht deutlich, dass Autoritäten nicht akzeptiert werden und eine Bitte um Hilfe fälschlicherweise als Anweisung angesehen wird, die man glaubt, nicht erfüllen zu müssen. Solch ein Verhalten zeugt von mangelndem Respekt und paßt nicht zu einer wertschätzenden Praxiskultur. Die Kollegin, die sich morgens immer genau so viel verspätet, dass die Zimmervorbereitungen bereits von den pünktlichen KollegInnen erledigt wurden, ihr Zuspätkommen vom Chef jedoch unbemerkt bleibt, wird auf Dauer den Teamfrieden massiv stören. Solch grob unkollegiales Verhalten kann nicht toleriert werden. Marotten wie Augen verdrehen, wenn ein Patient etwas langatmig erzählt, oder den Telefonhörer nach einem schwierigen Telefongespräch mit Nachdruck aufknallen, zeugen von Benimmdefiziten, die schleunigst abgestellt werden müssen. Hier sind die Führungskräfte der Praxis aufgefordert, diesen schlechten Gewohnheiten Einhalt zu gebieten, oder das dem Chef vorzutragen, damit dieser entsprechend gegensteuern kann. Unhöflichkeit ist Unkollegialität und bleibt Patienten nicht verborgen, senkt die Motivation, sorgt für

Fehler in den Abläufen und birgt die Gefahr einer Eskalation, bei der im schlimmsten Fall das Team sogar völlig zerbrechen kann. Gehen Sie selbst mit gutem Vorbild voran und zeigen Sie, wie man Teamspirit pflegt und die Kollegialität fördert, pflegen Sie höfliche Umgangsformen und zeigen damit Ihre Wertschätzung anderen gegenüber.

Der Teamkodex als Basis Ihrer Praxiskultur

Bewährt hat sich die Verwendung eines Teamkodexes, in dem das erwünschte Verhalten für alle transparent und nachvollziehbar niedergeschrieben wird. Der Teamkodex wird in fast allen Wirtschaftsunternehmen genutzt, um nicht nur das Image nach außen, sondern ganz besonders auch das interne Image kontinuierlich zu optimieren. Weil nur ein harmonisches Team auch authentisch und herzlich mit Kunden und Patienten umgehen wird und umgehen kann. Mit dem Teamkodex wird Entgleisungen vorgebeugt und ein wachsames Auge auf den Teamfrieden gelegt. **Q**

*Anmerkung der Redaktion:
Das Buch „Der Praxisknigge“ von Sybille David ist im Oktober im Quintessenz Verlag erschienen.*



Autorin

Sybille David ist zertifizierte Kniggetrainerin und gilt in der Dentalbranche als ausgewiesene Expertin für Service- und Benimmkultur. Personalentwicklung, Teamcoaching und Mitarbeiterführung gehören zu Ihren Aufgabenschwerpunkten. Sie coacht nach der Reiss – Profile – Methode und ist Mitglied in der Akademie für neurowissenschaftliches Bildungsmanagement.

Korrespondenzadresse

Sybille David
Zahnärztliche Praxisberatung
Tel.: 06152-18 88 30
www.praxis-knigge.de
www.sybille-david.de
info@sybille-david.de