

Kommunikation im Hightech-Zeitalter

Möglichkeiten und Grenzen

Vielfach wird von neuen Technologien eine Verbesserung der Kommunikation zwischen Praxis und Labor erwartet. Doch auch im Zeitalter von Hightech und CAD/CAM gelten die Regeln der erfolgreichen Kommunikation. Andrea Maria Hirzer, Trainerin und Coach am Institut für angewandte Synergethik, Georgsmarienhütte, erklärt, was trotz präziser Datenübertragung in der Zusammenarbeit zu beachten ist.

Autor: Andrea Maria Hirzer, Georgsmarienhütte

■ **Kavitätenrelief, Farbe, Patientenprofil** – alles wird digital per Knopfdruck am Stuhl aufgezeichnet und als Datenpaket an den Zahntechniker verschickt. Und im Internet ist man verlinkt – ein starkes Team. Eine schöne neue Welt ohne Reklamationen und Nacharbeit.

Doch bei allen Vorzügen neuer Technologien: Daten sind noch keine Informationen, Informationen sind noch kein Wissen, und Wissen bedeutet nicht zwangsläufig Verstehen.

Drei Bausteine der Kommunikation

Die Kommunikation zwischen Zahnarztpraxis und zahntechnischem Labor setzt sich aus drei Elementen zusammen:

- ▶ Menschen
- ▶ Botschaften
- ▶ Medien

Zunächst sind da die Menschen, die untereinander kommunizieren. Das Ziel von Kommunikation ist der Austausch von Botschaften. Und dann müssen die Grenzen und Entfernungen zwischen den Menschen mittels eines Mediums überbrückt werden. Diese drei Bausteine sind essentiell. Wenn nur einer fehlt, gibt es

keine Kommunikation mehr. Wenn sich einer ändert, verändert sich die Kommunikation.

Medien sind nur in dem Maße hilfreich, in dem sie in der Lage sind, die zahnmedizinischen Botschaften unverfälscht und in einer Weise abzubilden, die den genetischen und kulturellen Kommunikationsmustern der Menschen entsprechen.

Die menschliche Komponente

Wenn Menschen miteinander kommunizieren, übernehmen sie wechselseitig die Rollen von Sender und Empfänger.

Der Sender beeinflusst durch seine Botschaft den Empfänger. Botschaften beeinflussen stark die Gedanken, den Fokus der Aufmerksamkeit und den emotionalen Zustand eines Menschen. Zahlreiche Menschen ändern auf Grund einer neuen Information ihren Zustand und müssen Anpassungsvorgänge an Sinn und Bedeutung vornehmen. Informationen, die aufgenommen werden, laufen immer durch den Aufmerksamkeitsfilter der jeweiligen Person. Sie müssen erst deren Einstellungen, Erfahrungen und Informationsstand passieren. Die große Kunst des Senders ist es also, die Informationen und Botschaften so zu formulieren, dass sie möglichst „original“ und unverändert diesen Filter durchlaufen. Dies ist die Herausforderung, der wir täglich in der Kommunikation zwischen Zahnarzt, Zahntechniker, Patient und HelferIn begegnen. Doch dieses „Aushandeln“ von Sinn und Bedeutung ist auch die große Chance in der Kommunikation. Denn nur so entsteht eine gemeinsame Wahrnehmung zwischen Menschen.

Die Botschaft

Kommunizieren Menschen miteinander, übernehmen sie abwechselnd die Rollen des Senders und des Empfängers von Botschaften. Es entsteht eine Rück-

