

Warum Klarheit die größte Form der Wertschätzung für das Team im Dentallabor ist!

Infos zum Autor



Ein Beitrag von Rainer Ehrlich.

Ich vergleiche ein Dentallabor gerne mit einem Aquarium, wenn es um die Strukturen, Prozesse und das Team geht. Wenn es den Fischen und den Pflanzen gut geht und die Wasserwerte stimmen, ist dafür gesorgt, dass auch hier ganz klare Prozesse und Strukturen in der Pflege vorhanden sind. Stimmen die Wasserwerte hingegen nicht, werden die Fische krank, Pflanzen welken und es bilden sich viele Algen. Die Fische sind die Mitarbeiter, die Pflanzen sind die Laboreinrichtung und die Algen stehen für das Arbeitsklima. Wenn alles top ist, dann herrscht Klarheit im Wasser sowie im Dentallabor.

Jetzt aber genug Aquarienkunde. Kommen wir zu den Dingen, die in einem Dentallabor schädlich sind und wie die Lösungen aussehen können. Grundvoraussetzung für Klarheit im Unternehmen sind ganz lapidare Dinge wie die Aufgaben, Rollen, Stellenbeschreibung und die Leitplanken für die Mitarbeiter und vor allem auch für die Chefetage. Der größte Gewinn für ein Dentallabor bei guten Prozessen und Strukturen ist neben der absoluten Klarheit die Eliminierung von Geldfressern.

Immer wieder gleiche und überflüssige Kommunikation

Das Problem an Geldfressern: Auf den ersten Blick erkennt man sie nur selten! Ein solcher Opportunitätskostenpunkt ist beispielsweise die immer wieder gleiche und überflüssige

Kommunikation über die technischen Abläufe innerhalb des Laborteam. Hier werden immer wieder die gleichen Fragen gestellt, die eigentlich schon längst klar sein sollten. Und diese Fragen beziehen sich nicht nur auf die Zahntechnik und deren Workflows, sondern auch auf ganz banale Sachverhalte wie die Logistik. Gerade in Laboren mit mehr als sechs Mitarbeitern findet die Kommunikation oft über die „stille Post“ statt. Wenn es hier keine klaren Prozesse und Strukturen gibt, führt dies nicht nur zu schlechteren Resultaten, sondern auch zu einer schlechten Stimmung im Labor. Wenn Mitarbeiter immer wieder die gleichen technischen Fragen an den Labor- oder Abteilungslei-

ter stellen, dieser aber auch gerade voll beschäftigt ist, wenig Zeit hat und genervt antwortet, resultieren immer wieder Missverständnisse innerhalb des Teams, aber auch den Kunden gegenüber. Das kostet auf Dauer richtig viel Geld. Bei einem bestehenden Team aus 15 Angestellten können so Opportunitätskosten von bis zu 60.000 Euro im Jahr resultieren.

Wie löst man so ein Problem?

Gerade in Laboren mit mehr als fünf Mitarbeitern ist es sehr wichtig, dass alle im

Team auf alle Ressourcen zurückgreifen können, ohne permanent andere Kollegen fragen zu müssen. Eine einfache Lösung: ein jedem Teammitglied zugänglichen Mitarbeiterbereich. In einer solchen Datenbank könnten beispielsweise alle Abläufe in Form von Videos, PDF-Dateien, Bildern und Texten abgebildet sein, die den Goldstandard des jeweiligen Labors abbilden. Letztlich so, dass jeder Mitarbeiter von überall auf der Welt den Zugriff darauf hat. Dieser Bereich muss natürlich auch gut vorbereitet und einfach umsetzbar sein. Ein weiterer wichtiger Faktor ist die mentale Haltung des Teams und vor allem Laborführung. Denn nur, wer sich selbst führen kann, kann auch andere führen. Gute Mitarbeiterführung ist kein Hexenwerk – ist die Bereitschaft da, kann jeder lernen, ein guter Vorgesetzter zu sein.

„Wir haben das immer schon so gemacht!“

„Wir haben das immer schon so gemacht“ oder „Wir haben das noch nie so gemacht“ – Sätze die weder hilfreich sind und erst recht keine Probleme lösen. Um Geldfresser zu eliminieren, braucht es Veränderung in allen Bereichen des Labors, und das schließt auch das Team ein. Viele Laborchefs haben Angst, kritische Themen ihren Mitarbeitern gegenüber klar zu kommunizieren. Aber nur so kann Klarheit innerhalb des Teams geschaffen werden, welche der Nährboden für Veränderung ist. Eine große Angst ist in vielen Fällen, dass die Stimmung im

Team kippt oder Mitarbeiter das Labor verlassen könnten. Das ist ähnlich wie bei den eigenen Kunden. Dabei passiert genau das Gegenteil! Denn durch mehr Klarheit wird die Stimmung viel besser und es kommen sogar Mitarbeiter hinzu.

Fachkräftemangel: Selbst erzeugtes Problem?

Die Branche ist geprägt von einem deutlichen Fachkräftemangel, aber nicht von einem Mitarbeitermangel. Deshalb stellt sich die Frage, woher dieses große Novum des Fachkräftemangels kommt? Das Problem des Fachkräftemangels hat sich die Branche selbst eingebrockt. Nicht nur durch fehlende Ausbildung, sondern auch durch fehlende Weiterbildung in der Breite. Mitarbeiter werden immer nebenbei im eigenen Labor geschult. Dieses Problem kann man beispielsweise mit dem bereits erwähnten professionellen Mitarbeiterbereich lösen. Wenn Prozesse und Strukturen richtig auf- und eingesetzt werden, stellen die meisten Labore fest, dass Prozesse reibungsloser funktionieren und vielleicht sogar keine neuen Mitarbeiter notwendig sind. Ein großes Problem: Unklarheit über Strukturen und Abläufe im Labor. Und nicht nur bei neuen Mitarbeitern – neue Fische in ein dreckiges Aquarium zu setzen, ergibt ebenfalls wenig Sinn. Damit ist der Fachkräftemangel zu 80 Prozent ein Symptom und nicht das wirkliche Problem.

Mehr AM, statt IM Unternehmen arbeiten

Gerade in Laboren mit mehr als acht Mitarbeitern sind Vorgesetzte noch viel zu viel in die Produktion involviert. Das heißt, sie arbeiten zu viel im Unternehmen statt am Unternehmen. Letzteres wird in diesen schnellen und sich stark verändernden Zeiten immer wichtiger. Man muss an dieser Stelle als Chef wirklich loslassen und den Mitarbeitern klarmachen, welcher Verantwortungsbereich für sie gilt und welcher wichtigen Teil sie damit zum Erfolg des Labors beitragen. Je mehr Verantwortung und somit Vertrauen man den Mitarbeitern zukommen lässt, desto besser und zufriedener werden sie. Die Arbeit bekommt mehr Sinn für jedes Teammitglied.





sind diejenigen, die die Stimmung vergiften. C-Mitarbeiter sind die fetten Algen des Aquariums zusammen mit den X- und Z-Kunden. C-Mitarbeiter und X- und Z-Kunden gehören nicht in ein Dentallabor. Sie fressen Geld, Energie und kosten Nerven.

Wie man neue und gute Mitarbeiter bekommt

Ein weiterer wichtiger Punkt ist die Mitarbeitergewinnung. Wir haben zurzeit etwa 50.000 bis 60.000 Fachkräfte in der Zahntechnik in Deutschland. Das sind nicht zu wenig, sondern das Problem ist die Verteilung der Fachkräfte. Viele sind in Praxislaboren angestellt, wo es oftmals mehr Geld gibt und richtige Strukturen und Prozesse etabliert sind – diese fehlen leider in vielen Dentallaboren. Sprich: Zu wenig Klarheit und zu wenig Kohle, weil die meisten Labore zu viel Geld verbrennen. Aktuell lässt sich eine große Wanderung der Mitarbeiter von einem Labor zum anderen beobachten. Der Markt bestimmt den Preis – das gilt auch für den Fachkräftemarkt. Deshalb muss man betonen: Klare Strukturen ziehen Klarheit nach sich und erzeugen einen Sog an neuen Mitarbeitern. Allein deshalb schon, weil die eigenen Mitarbeiter Werbung für „Ihr Labor“ machen. Um in Zukunft wirklich erfolgreich zu sein, muss ein Dentallabor ein Top-Arbeitgeber sein. Dazu gehören sehr gute Strukturen und Prozesse, die richtigen Kunden und Mitarbeiter, die andere Mitarbeiter anwerben, weil diese ganz einfach glücklich und zufrieden sind und guten Gewissens das Labor weiterempfehlen können.

Fazit

Um mit einem gewerblichen Dentallabor in Zukunft nicht nur bestehen zu können, sondern richtig gut aufgestellt zu sein, braucht es neben guter Zahntechnik folgende Dinge:

Um Geldfresser zu eliminieren, braucht es Veränderung in allen Bereichen des Labors, und das schließt auch das Team ein. Viele Laborchefs haben Angst, kritische Themen ihren Mitarbeitern gegenüber klar zu kommunizieren.

- Klarheit durch Strukturen, Prozesse und Systeme
- Eine Top-Arbeitgebermarke (Employer Branding)
- A- und B-Mitarbeiter
- A-, B- und C-Kunden
- In der Lage sein, zu jeder Zeit die richtigen Mitarbeiter und Kunden zu gewinnen
- Sehr gute Zahntechnik wird heute und auch in Zukunft vorausgesetzt



A-,B-,C-Player im Team

Ihr Team braucht A- und B-Player, sogenannte C-Player müssen das Labor leider verlassen, wenn man sie als solche identifiziert hat. Egal, wie gut sie im Umsatz oder in der Qualität der zahntechnischen Arbeiten sind. C-Mitarbeiter

Ehrich Dental Consulting GmbH
Tel.: +49 5141 9669900
info@ehrich-dc.de

ANZEIGE

Innovativ unterwegs mit minilu

Besuch mich in meinem Traumhaus auf der IDS



IDS
2023

minilu.de | vanLaack
MEDICAL-FASHION

Vom 14. bis 18. März 2023 erwarten dich am minilu Messestand folgende Highlights:

- ✓ Das Beste aus zwei Welten: minilu und van der Ven Tür an Tür auf der IDS
- ✓ Elegant und funktional: Modenschau mit van Laack Medical-Fashion
- ✓ Nachhaltigkeit hautnah: Produktpräsentation mit der Initiative „Die Grüne Praxis“

Halle 10.1
Stand E080 – F089

minilu.de
... macht mini Preise