tipp

Zum Heraustrennen

Anhaltend effektiv: **Kommunikationsschulungen für Mitarbeiter**

Infos zum Autorin

Zugegeben: Über das Jahr hinweg wird es immer schwieriger, Veröffentlichungen zu zahnärztlicher Kommunikation in Peer-Reviewed-Zeitschriften zu finden. Das Thema ist einfach noch sehr unzureichend erforscht. Zum Thema Kommunikation zwischen Dentallabor und Praxis gibt es wissenschaftlich überhaupt keine Untersuchungen. Zu finden sind Artikel, die sich hauptsächlich auf den Austausch von Informationen und Daten zwischen zahntechnischem Labor und Zahnarztpraxis beziehen. Außerdem verändert sich durch die zunehmende Digitalisierung der Zahnarztpraxen an sich, von Fertigungsprozessen direkt in der Praxis (CAD/CAM) sowie dem Rückgang herausnehmbaren Zahnersatzes, die Beziehung Praxis/Labor ohnehin.

Im *Journal of Dental Education* fand ich den Artikel: „Effectiveness of Motivational Interviewing Training for Primary Care Dentists and Dental Health Technicians: Results from a Community Clinical Trial", der 2018 erschien und dessen Ergebnisse zumindest für die Beziehung zwischen zahnärztlichem und zahntechnischem Team interessant sein können.

Ziel dieser randomisierten Gemeinschaftsstudie war es, die anhaltenden Effekte einer achtstündigen Schulung zu motivierender Gesprächsführung (Motivational Interviewing [MI]) für Klinikpersonal (Zahnärzte und „Oral Health Technicians") nach zwei Jahren zu ermitteln. Das MI stammt ursprünglich aus der Suchttherapie und ist zumindest in der Parodontologie ein etabliertes Gesprächsführungskonzept. Bereits eine eintägige Schulung von zahnmedizinischem Personal zeigte noch nach zwei Jahren nachweisbare Effekte. Die Teilnehmer der Interventionsgruppe wandten auch nach dieser Zeit die dem MI zugrunde liegenden Techniken, wie offene Fragen, aktives Zuhören und das Einnehmen einer affirmativen Haltung, an. Nun sind diese drei Techniken keine Erfindung des MI, sondern zählen zu den grundlegenden Kommunikationstechniken und ihre positive Effektivität ist gut erforscht.

Dass auch in der wissenschaftlichen Literatur immer wieder auf diese drei grundlegenden Kommunikationstechniken verwiesen wird, ist erfreulich und zeigt, dass gar kein allzu großer Aufwand betrieben werden muss, um das eigene Team in effektiver Kommunikation zu schulen. Der vorliegende Artikel zeigt, dass sich schon ein eintägiger Workshop auch anhaltend als effektiv erweist und die Beziehung des Personals untereinander sowie besonders zu den Patienten positiv stärkt.

Den Kontakt zum zahntechnischen Labor haben in der Regel (je nach Praxisausrichtung) Ihre Zahnmedizinischen Fachangestellten. Unüberlegtes Kommunikationsverhalten kann unter Umständen zu Verärgerung und – im schlimmsten Fall – kostspieligen und zeitaufwendigen Missverständnissen führen. Daher ist es lohnenswert, nicht nur sich selbst, sondern auch die Mitarbeiter in effizienter und lösungsorientierter Gesprächsführung zu schulen. Insbesondere in Zeiten des Fachkräftemangels kann ein solches Schulungsangebot ein attraktives Alleinstellungsmerkmal Ihrer Praxis sein.

Dr. med. dent. Carla Benz
Zahnärztin • Mitglied der Fakultät Gesundheit • Department Zahnmedizin, Universität Witten/Herdecke • info@tigertanz.com

Foto: © Zamurovic Brothers – stock.adobe.com

dental bauer

PLU°LINE

MEINE MARKE

KENNEN SIE SCHON UNSERE QUALITÄTSMARKE PLU°LINE FÜR IHREN TÄGLICHEN EINSATZ IN PRAXIS UND LABOR? EIN UMFANGREICHES PRODUKTPORTFOLIO MIT HOHEM QUALITÄTSANSPRUCH ZU EINEM HERAUSRAGENDEN PREIS-LEISTUNGS-VERHÄLTNIS JETZT AUF WWW.DENTALBAUER.DE/SHOP

DENTALBAUER.GMBH DENTALBAUER

DENTALDEPOT. BERATUNG. PLANUNG. SERVICE.