

Der GEISTlauf in der parodontologischen Praxis

Eine gelebte Begeisterungskultur in der parodontologischen Praxis liefert die Leitplanken für das tägliche Handeln – im Umgang mit Patienten ebenso wie im Team. Kommt dieser Geistlauf in Schwung, sind in einem kreativen Umfeld mit einem inspirierten Team ungeahnte Erfolge möglich. Das tägliche Tun macht Freude – dem Zahnarzt, dessen Mitarbeitern und nicht zuletzt dem Patienten, der sich rundum hervorragend gut betreut fühlt.

Chefs müssen sich zweifellos die Frage gefallen lassen, was sie tun, um ihre Mitarbeiter zu begeistern. Doch umgekehrt sollte sich jeder Mitarbeiter fragen: Was tue ich, um meinen Chef zu begeistern? Wann habe ich meinen Chef das letzte Mal ungewöhnlich überrascht und positiv verblüfft? Auch Mitarbeiter müssen dafür sensibilisiert werden, dass sie selbst den GEIST im Unternehmen aktiv mitgestalten können und Einfluss darauf haben, wie ihr Chef ihnen begegnet. Dazu gehören simpel klingende, doch fundamentale Erkenntnisse wie:

- Informationen zu erhalten, ist auch eine Holschuld
- Chefs sind auch Menschen und freuen sich über ein Dankeschön oder Lob
- Konkrete Verbesserungsvorschläge bringen weiter als folgendes Kritisieren
- Problemlöser sind gefragt, Jammerer sind anstrengend
- Wer Gestaltungsfreiräume einklagt, muss auch bereit sein, selbst Verantwortung zu übernehmen

Das Erfolgsmodell der Zukunft: Der GEISTlauf



Begeisterung ist ein Kreislauf, der zwischen dem Chef, den Mitarbeitern und Patienten stattfindet und nicht unterbrochen werden darf. Motivierte Parodontologen, die ihre Mitarbeiter gut führen, bewirken Begeisterung, und motivierte Mitarbeiter begeistern wiederum die Patienten. Der Schlüssel in diesem Erfolgskreislauf ist ein positiver GEIST in der Praxis.

Unter „GEIST“ verstehen wir die Summe der Wertvorstellungen und Kernziele, die das tägliche Handeln in der Praxis und den Umgang der Menschen miteinander ebenso prägt wie die langfristige Ausrichtung. Als Patient spürt man etwas von diesem GEIST, sobald man eine Praxis betritt: Herrscht hier dicke Luft, lustlose Routine oder fröhliche Geschäftigkeit? Wie präsentiert sich die Praxis nach außen, im Internet, wie im direkten Patientenkontakt? Was will man leisten für seine Patienten, und auf welche Weise?

Mitarbeiterbegeisterung ist kein Luxus, sondern eine absolute Notwendigkeit! Mitarbeiterbegeisterung hat nichts mit Kuscheltour oder gelegentlichen Sahnehäubchen im Praxisalltag zu tun. Mitarbeiterbegeisterung gehört zu den zentralen Erfolgskonzepten der Zukunft. Warum? Weil auch Parodontologen mit herkömmlichen Strategien längst an ihre Grenzen stoßen. Es gibt tatsächlich naheliegende Gründe, warum eine Praxis großes Interesse an begeisterten Mitarbeitern haben sollte:

1. Begeisterte Mitarbeiter... denken mit

Unstrittig ist, dass unsere Arbeitswelt in den letzten Jahren immer komplexer geworden ist. Neue technische Möglichkeiten haben auch in der Parodontologie-Praxis Prozesse enorm beschleunigt. Von Mitarbeitern wird deshalb die Bereitschaft erwartet, ständig Neues hinzuzulernen, Veränderungen nicht nur über sich ergehen zu lassen, sondern aktiv mitzugestalten. Kurz: Sie brauchen mitdenkende (zum Mitdenken bereit!) Mitarbeiter. Wer Spaß an seiner Arbeit hat, denkt sogar besser! Forscher der Harvard Business School fanden unlängst heraus, dass gute Stimmung am Arbeitsplatz sich positiv auf Engagement, Arbeitsqualität und Produktivität auswirkt.

2. Begeisterte Mitarbeiter... begeistern Patienten

Begeistert sind wir selbst meistens dann, wenn wir positiv überrascht werden – wenn wir als Kunden mehr bekommen, als wir erwartet haben. Dieses „Mehr“ sind in der Regel nicht die 1.000 extra Bonusmeilen oder die weitere Zusatzfunktion am Handy, sondern der Verkäufer, der uns endlich mal verständlich erklärt, wie das Ding funktioniert, oder die Mitarbeiterin der Airline, die uns mit Blick auf unseren Gipsfuß ein Upgrading ermöglicht: „Da sitzen Sie mit Ihrem verletzten Bein bequemer!“ Menschenerlebnis geht vor Materialerlebnis. Hier haben Parodontologen die Chance, echte Überraschungsmomente zu bieten und Patienten zu begeistern. Das wiederum geht jedoch nur mit Mitarbeitern, die ihren Job mit BeGEISTERung machen.

3. Begeisterte Mitarbeiter... verdienen Geld

Schlechte Stimmung in der Praxis kostet Geld – jeden Tag, jede Stunde, jede Minute. Es kostet Sie als Parodontologen Geld, wenn unfreundliche Mitarbeiter Patienten vergraulen. Dabei genügt fatalerweise häufig ein „fauler Apfel“, um die Stimmung im ganzen Team zu trüben. Und

ein unzufriedener Patient, der sicher keine Weiterempfehlung aussprechen wird – ganz im Gegenteil: Aufgrund dessen Aussage bleiben vielleicht noch zwei weitere Patienten aus der Familie weg und drei potenziell neue Patienten finden überhaupt nicht zu Ihnen.

4. Begeisterte Mitarbeiter... tun auch dem Chef gut

Was macht mehr Spaß: Aufseher auf einer Galeere zu sein oder Traumschiff-Kapitän? Natürlich eine rhetorische Frage. Doch von einem begeisterten Ausfüllen der Führungsrolle sind viele Parodontologen im Alltag (see-)meilenweit entfernt. Sie reiben sich in der Fülle der Aufgaben auf, klagen über unselbstständige Mitarbeiter und Rückdelegation, immer gleiche Fehler und Missstände in der Praxis. In mancher Praxis ist die Stimmung kaum besser als auf der legendären Bounty kurz vor der Meuterei. Als Außenstehender bekommt man das Gefühl, dass sich hier alle miteinander das Leben möglichst schwer machen, um sich anschließend zu Hause über diese gemeinsam verursachte Misere bitter zu beklagen. Vielleicht ließe sich das Spiel ja auch nach anderen Regeln spielen? Dass das möglich ist, beweisen Unternehmen ganz verschiedener Branchen, die sich der Kundenbegeisterung verschrieben haben und deren Führungscrowd weiß: Dieses ambitionierte Ziel ist nur mit begeisterten Mitarbeitern zu erreichen.

Den Baukasten für ultimative Begeisterungsstrategien gibt es nicht!

Jede Parodontologie-Praxis ist eine eigene kleine Welt mit eigenen Spielregeln, geschriebenen und ungeschriebenen Gesetzen, individuellen Besonderheiten.

„Die“ Begeisterungskultur gibt es deshalb ebenso wenig, wie es „die“ Praxis gibt. Eine Begeisterungskultur in der traditionell, in dritter Generation geführten Familienpraxis sieht anders aus als eine Begeisterungskultur in einer jungen großstädtischen Gemeinschaftspraxis. Aus diesem Grund muss diesen GEIST jede Praxis für sich selber finden. Jenseits aller Unterschiede gibt es jedoch grundlegende Gemeinsamkeiten, die für einen begeisterten GEIST unabdingbar sind – die fünf Säulen jeder Begeisterungskultur:

1. Eindeutigkeit

Ein begeisterter GEIST ist klar und eindeutig, nur dann taugt er als Richtschnur für tägliches Handeln. Jeder in der Praxis weiß, wofür sie steht und worauf

es ankommt. Man könnte auch von „Werteklarheit“ sprechen. Wenn die Praxiswerte (etwa höchste Qualität und absolute Präzision) jedem klar sind, braucht man keine ellenlangen To-do-Listen, die ohnehin nie alle Einzelsituationen erfassen können. Was passieren muss, ist dann „klar“. Jeder weiß, was zur Praxis „passt“ und was nicht. Der Praxisgeist ist ein guter Kompass im Praxisalltag.

2. Transparenz/Offenheit

Eine begeisternde Praxis lebt davon, dass alle Bescheid wissen. Ziele sind jedermann bekannt; Geheimniskrämerei darüber, wie es um die Praxis steht, ist zu Recht verpönt. Auch jenseits der Zahlen legen Unternehmen mit einer Begeisterungskultur Wert auf Offenheit und klare Worte. Lob und Anerkennung sind wichtig und werden großzügig gespendet. Aber auch Abmahnungen sind kein Tabu – wenn jemand die Spielregeln verletzt, gibt es gelbe und rote Karten. Transparenz also auch für jeden einzelnen Mitarbeiter, der wissen soll, wo er ganz persönlich steht.

3. Ehrgeiz

Eine Praxis mit einer Begeisterungskultur will besser sein als andere; mit Mittelmaß gibt sie sich nicht zufrieden. Hinter einem ambitionierten Selbstverständnis steckt auch die Überzeugung, dass Leistung Spaß machen kann und dass Mitarbeiterbegeisterung nicht durch lauwarmer Durchschnittlichkeit ausgelöst wird. „Wir wollen ziemlich gut sein“ – damit locken Sie niemanden hinter dem Ofen hervor. „Wir sind die Besten im ganzen Kreis!“ oder „Unsere Behandlungen sind Kult!“ – das kann begeistern. Und dieser hohe Qualitätsanspruch zieht sich wie ein roter Faden durch alle Praxisbereiche.

4. Ständiger Austausch/Kommunikation

In einer Begeisterungskultur wird viel kommuniziert – der gegenseitige Austausch wird wichtig genommen. Da Menschen soziale Wesen sind, ist Grabesstille in einer Praxis, die BeGEISTERung lebt, auch schwer vorstellbar. Und den Unterschied zwischen einer hochkonzentrierten Stille und gedrücktem Schweigen erkennen wir alle intuitiv. Regelmäßige Mitarbeitergespräche und Teammeetings sind selbstverständlich. Und auch der informelle Austausch unter den Mitarbeitern ist gewünscht und wird gefördert – durch ansprechende Aufenthalts- oder Kantine Räume, durch Sportangebote usw.

5. Wir-Gefühl

Begeisternde Parodontologen stellen nicht einfach eine zahn-technische Assistentin oder Empfangsdame ein, sondern wollen Menschen für ihre Sache gewinnen. Sie bieten ihren Mitarbeitern daher gezielt Möglichkeiten, sich zur Praxis zugehörig zu fühlen. Ein solches Wir-Gefühl entsteht durch fairen Umgang miteinander und Gestaltungsmöglichkeiten im Praxisalltag, darüber hinaus aber auch durch gemeinsame Aktivitäten jenseits der Arbeit. Gemeinsame Erlebnisse stiften Zusammenhalt, verbessern die Zusammenarbeit und zeigen jedem Mitarbeiter: Du bist wichtig für unsere Praxis!

„GEIST-reiche“ Parodontologen entscheiden sich also sehr bewusst, wie sie als Praxis sein wollen und wofür sie stehen. „GEIST-lose“ Parodontologen pflegen nicht selten überkommene Routinen und Einstellungen zur Arbeitswelt. In einer Zeit, in der die meisten Menschen gut ausgebildet und zu Selbstständigkeit und zum kritischen GEIST erzogen sind und von ihrer Arbeit mehr erwarten als das Gehalt am Monatsende, kommt man damit nicht mehr weit. **PN**

„GEIST-reiche“ Parodontologen

- trauen ihrem MA etwas zu
- fördern internen Austausch und Kommunikation
- arbeiten feste und feiern Feste
- informieren möglichst umfassend (Transparenz)
- haben klare Praxisziele, die jeder kennt
- wollen gemeinsam etwas bewegen und die Praxis auf Erfolgskurs halten
- wollen ihre Patienten glücklich machen
- nehmen das Klima in der Praxis wichtig.

„GEIST-lose“ Parodontologen

- trauen ihren MA nicht über den Weg
- haben Angst, dass „zu viel gequatscht“ wird
- handeln nach der Devise „Dienst ist Dienst und Schnaps ist Schnaps“
- glauben, Wissen sei Macht (Unge-wissheit)
- meinen, Ziele seien Chefsache
- wollen Gewinne maximieren und Kosten drücken
- wollen Abläufe optimieren
- halten Klima für etwas für Weicheier.

PN Information

Ralf R. Strupat
STRUPAT.KundenBegeisterung!
Osnabrücker Straße 87
33790 Halle (Westf.)
Tel.: 0 52 01/8 57 99-0
Fax: 0 52 01/8 57 99-29
www.begeisterung.de

