

# Die Magie der kleinen Dinge

## Den GEIST einer Laserpraxis täglich mit Leben füllen

Den „GEIST“ einer Laserpraxis kann man nicht verordnen – jedoch definieren. Er muss wachsen, vom Zahnarzt vorgelebt und von den Mitarbeitern mitgetragen werden. Dieser Geist äußert sich nicht in schönen Leitbildern, sondern im täglichen Handeln, darin, wie man bestimmte Dinge handhabt und wie eben nicht. Darin, welche Verhaltensweisen geduldet und welche geächtet werden. Darin, wer in der Praxis weiterkommt und wer rasch wieder draußen ist.

Ralf R. Strupat/Halle (Westf.)

■ Es gibt kaum ein anderes Schiffsunglück, das sich in den Köpfen der Menschen so sehr festgesetzt hat wie der Untergang der Titanic. Auch rund 100 Jahre nachdem der Luxusliner der britischen Reederei „White Star Line“ auf seiner Jungfernfahrt im Eismeer versank, weiß fast jeder, was im April 1912 passierte. Um die Ursachen ranken sich wilde Spekulationen. Sicher ist jedoch, dass es in den Tagen vor dem Unglück über ein Dutzend warnende Telegramme anderer Schiffe gab. Nur ein Teil der Warnungen schaffte es bis auf die Brücke und dort hingen die Nachrichten weitgehend unbeachtet am schwarzen Brett. Auf der Brücke hielten zwei Offiziere Ausschau nach Eisbergen – allerdings ohne Ferngläser. Ob diese in Southampton vergessen oder an Bord verlegt wurden, ist umstritten. Auch der Glaube von Offizieren oder Kapitän, man könne „Eis riechen“, soll Gerüchten zufolge eine Rolle gespielt haben. Das modernste und technisch perfekte Schiff seiner Zeit versinkt also gurgelnd im Meer, weil Meldungen nicht gelesen und Ferngläser nicht benutzt werden. Wer nicht auf das Kleine achtet, scheitert am Großen. Das gilt auch in der Zahnarztpraxis: Wenn die vermeintlich „kleinen“ Dinge des Alltags nicht stimmen, nützen visionäre Höhenflüge in Sachen Zusammenhalt und Begeisterung wenig. Eine Begeisterungskultur ist die Summe vieler vermeintlicher „Kleinigkeiten“.

### Andere Dinge tun ...

Es sind überwiegend die kleinen Dinge, die die entscheidenden Zeichen setzen. Überraschende Begeisterungsmomente sind wie frische Windstöße, die dem Praxisschiff zusätzlich Schub verleihen. Ein echtes Begeisterungsmoment unterbricht die Praxisroutine für einen Tag, für eine Stunde, manchmal auch nur für einen kurzen Augenblick, wie folgende Beispiele deutlich machen:

1. Veranstalten Sie ein Bewerbungstraining für die Kinder Ihrer Mitarbeiter. Besonders lebensnah wird es, wenn Ihre Azubis den Gleichaltrigen Tipps geben.
2. Machen Sie die Leistungen Ihrer Mitarbeiter sichtbar. Stellen Sie das ausführende Team – ruhig auch einmal mit einem Foto – bei Angeboten vor. Zeigen Sie auf Ihrer Homepage, wer hinter erfolgreichen Behandlungen steht.
3. Gehen Sie am ersten Sommertag nach wochenlangem Regen mit Ihrem Team mittags einfach mal zum Eisessen oder geben Sie den Mitarbeitern eine Stunde früher frei.

4. Begrüßen Sie neue Azubis mit einer „Schultüte“, die Nützliches, Nahrhaftes und Witziges enthält. Lassen Sie sich beim Inhalt von Ihren jetzigen Auszubildenden beraten.
5. Legen Sie der ersten Gehaltsabrechnung eines neuen Mitarbeiters einen Dankesbrief bei. Aller Anfang ist schwer, aufmunternde Worte tun gut.
6. Laden Sie die Kinder Ihrer Mitarbeiter in den Schulferien zu einem Schnuppertag ein, an dem sie den Arbeitsplatz ihrer Eltern kennenlernen und selbst mitarbeiten dürfen.
7. Schreiben Sie eine Willkommensmail an Urlaubsrückkehrer („Welcome back!“).
8. Überraschen Sie Ihre Mitarbeiter mit einem Powerfrühstück.
9. Engagieren Sie einen Studenten, der bei Versetzungsproblemen den Kindern Ihrer Mitarbeiter als Erste (Nach-)Hilfe zur Verfügung steht.
10. Nehmen Sie mit Ihrem Team am Stadtmarathon, am Drachenbootrennen, am Ball des Sports etc. teil.
11. Überraschen Sie Ihre Mitarbeiter am „Internationalen Tag des Kusses“ (6. Juli) mit Schokoküssen und einem witzigen Kartengruß.
12. Hängen Sie statt anonymer Kunstdrucke vergrößerte und gerahmte Reisefotos von Ihren Mitarbeitern in der Praxis auf. Nennen Sie jeweils Fotograf, Reiseziel und Datum.
13. Führen Sie eine Killerphrasen-Kasse ein. Jedes „Das funktioniert nie!“, „Das haben wir schon immer so gemacht!“ oder „Das haben wir noch nie so gemacht!“ kostet für Mitarbeiter einen, für Sie als Chef fünf Euro. Verjubeln Sie den Kasseninhalt gemeinsam.

Überlegen Sie, welches Budget Sie für kleine oder größere Begeisterungsaktionen einplanen können. Dabei geht es nicht um permanente Dauerbespaßung, sondern darum, gelegentlich für ein paar zusätzliche Sonnenstrahlen im Alltag zu sorgen. Eins der rarsten Güter in unserer hektischen Zeit ist echte Aufmerksamkeit. Schenken Sie Ihren Mitarbeitern volle Aufmerksamkeit – nicht immer, doch immer wieder. Und vor allem nicht nur dann, wenn etwas schief geht!

### Dinge anders tun...

Abschiede, erste Tage, Weihnachtsfeiern und vieles mehr – das gibt es in jeder Zahnarztpraxis. Doch es ist wie in der be-

kannten Betonwerbung: Es kommt darauf an, was man daraus macht! Im Folgenden ein paar Tipps, wie man es schafft, „angenehm auffallend anders als alle anderen“ zu sein:

#### *Der erste Tag in der Praxis... mit Drehbuch?*

Haben Sie ein Drehbuch für den ersten Tag eines neuen Mitarbeiters? In viel zu vielen Praxen werden Neuzugänge mit einem entgeisterten „Huch-Sie-sind-schon-da?!“ begrüßt. Paradox: Da wird viel Geld in Anzeigen und Auswahlverfahren investiert, und wenn der neue Mitarbeiter vor der Tür steht, wird er erst einmal hektisch irgendwo „geparkt“. Begeisternde Zahnarztpraxen handeln anders: Der Zahnarzt begrüßt den neuen Mitarbeiter aktiv und heißt ihn im Kreise der Mitarbeiter, die ebenfalls komplett anwesend sind, vielleicht sogar mit einem kleinen Willkommenstrunk und nicht nur so zwischen Tür und Angel, herzlich im Team willkommen. Ein Pate, der ihm in den ersten Wochen als Anlaufstelle für Fragen zur Verfügung steht, zeigt ihm anschließend alles, was er in der Praxis und seinem neuen Arbeitsumfeld kennen und wissen muss. Vielleicht gibt es zur Begrüßung neben einem Team-T-Shirt einen Blumenstrauß sowie einen Gutschein für ein Restaurant oder einen Imbiss um die Ecke.

#### *Die Arbeitsplatzausstattung – individuell und begeisternd!*

Die Mitarbeiter sind Ihr „höchstes Gut“? Dann sitzt dieses Gut sicherlich nicht auf uralten Stühlen, es muss sich nicht mit veralteten Behandlungsutensilien herumplagen und es wird nur mit der bestmöglichen Ausrüstung an Wissen und Material an den Patienten gelassen. Wie Sie Mitarbeiter begeistern: Gesundheitsaktionen, die auf ergonomisch gestaltete Arbeitsplätze zielen, Rücksicht auf Mitarbeiterwünsche, Einbeziehung der Mitarbeiter in Neuausrüstung: Was brauchen Mitarbeiter, um ihre Arbeit möglichst gut zu tun? Wertschätzung drückt sich auch (wenn auch bei Weitem nicht nur) darin aus, was Ihnen Ihre Mitarbeiter „wert“ sind. Auch die Einrichtung von Pausenraum oder Kaffee-Ecke spricht Bände. Dabei geht es nicht um teure Möbel oder aufwendiges Design. Auch mit schmalen Budget kann man für ein freundliches Ambiente sorgen. Damit eine Mannschaft zusammenwachsen kann, sollte sie sich austauschen können. Ein angenehmer Treffpunkt in der Praxis fördert das.

#### *Erfolge – ein guter Grund, zu feiern!*

Wie werden bei Ihnen Erfolge gefeiert? Falls Sie gerade stutzen, möglicherweise gar nicht. Mit „feiern“ meine ich damit nicht ein paar anerkennende Worte in der nächsten Mitarbeiterbesprechung, bevor man rasch wieder zur Tagesordnung übergeht, sondern eine deutliche Unterbrechung der Routine. Die brauchen wir alle von Zeit zu Zeit, sonst gleicht der schönste Job irgendwann einem Hometrainer. Wer errungene Erfolge feiert, spornt zu weiteren Taten an. Wie aufwendig gefeiert wird, wie spektakulär es sein muss, sollte sich am Einsatz vorher orientieren. Ideen: Eine Führung durch eine interessante Ausstellung. Eine Ballonfahrt. Ein Grillfest mit den Familien. Ein Kaminabend mit einem interessanten Referenten. Ein Kochkurs bei einem der besten Köche der Stadt. Wenn Ihnen selbst die Ideen ausgehen: Es gibt Agenturen, die sich auf die Ausrichtung solcher „Events“ spezialisiert haben.

#### *Der Abschied – kann auch anders sein!*

Wie verabschieden Sie Mitarbeiter, die gekündigt haben oder denen gekündigt werden musste? Mit gekränkter Eitelkeit und einem flüchtigen Händedruck? Oder mit echtem Bedauern und guten Wünschen für die Zukunft? Viele Vorgesetzte reagieren auf Eigenkündigungen wie die sprichwörtliche beleidigte Leberwurst. Dabei würde die Praxis von einem offenen Gespräch zum Abschied möglicherweise sehr profitieren und nützliche Hinweise auf Schwachpunkte bekommen. Wenn es Vorstellungsgespräche gibt, warum dann nicht auch Ausstiegsgespräche? Für Sie als Zahnarzt gilt: So sehr es schmerzt, einen guten Mitarbeiter zu verlieren, denken Sie immer daran, dass andere zuschauen, wie Sie mit jemandem umgehen, der sich vielleicht jahrelang für die Praxis engagiert hat. Wenn Sie es nicht übers Herz bringen, diesen Menschen abschließend zu würdigen, brüskieren Sie womöglich zehn weitere. „Siehst du, als Person zählst du hier eben doch nix“, kommt dort als Botschaft an. Alternativen: Machen Sie ein Abschiedsgeschenk. Richten Sie einen kleinen Umtrunk aus. Sprechen Sie ein paar Dankesworte, mit denen Sie die Leistung des Ausscheidenden noch einmal würdigen. Präsentieren Sie die Praxis noch einmal von seiner besten Seite. Es kommt gar nicht so selten vor, dass Abwanderer zurückkehren.

#### **Fazit**

Unterm Strich haben alle Begeisterungsmaßnahmen – sind sie auch noch so klein – eines gemeinsam: Sie zielen auf die Wertschätzung der Person und die Würdigung der Leistung. Beides drückt sich nicht nur in Höflichkeit und Respekt aus, sondern auch und gerade im Zutrauen, Kompetenz abrufen und Einbeziehen. Wann haben Sie einen Mitarbeiter beispielsweise das letzte Mal um Rat gefragt? Fragen wie „Was halten Sie von ...?“ oder „Wie ist denn Ihre Einschätzung zu ...?“ können stolzer machen als das überschwänglichste Lob. Übrigens: Der erste Außenfahrstuhl der Welt soll dadurch entstanden sein, dass ein Hausmeister einen skeptischen Blick auf die Architektenpläne zum Umbau des Hotels warf, das mit einem Fahrstuhl ausgerüstet werden sollte. Sein Kommentar: „Da können wir ja gleich zusperr'n, bei dem Dreck!“ Auf die Gegenfrage seines Chefs – „So?! Was würden Sie denn machen?“ – soll sich der erfahrene Handwerker am Kopf gekratzt und schließlich vorgeschlagen haben: „Warum bauen wir den Fahrstuhl nicht außen an?“ ■

#### **■ KONTAKT**

##### **STRUPAT. KundenBegeisterung!**

Osnabrücker Straße 87

33790 Halle (Westf.)

Tel.: 0 52 01/8 57 99-0

Fax: 0 52 01/8 57 99-29

**Web: [www.begeisterung.de](http://www.begeisterung.de)**