

## Motivation auf derselben Hierarchieebene

Wie der Parodontologe sich selbst und die Mitarbeiterinnen motiviert – dazu gibt es zahlreiche Tipps. Was aber, wenn eine Mitarbeiterin ihre Kolleginnen zu besseren Leistungen motivieren will? Weil sie zwar nicht offiziell, aber de facto im Team eine führende Rolle innehat? Oder weil sie sich verantwortlich fühlt für bessere Ergebnisse in der Patientenkommunikation?

Aufgabe des Parodontologen ist es, ein Betriebsklima und eine Arbeitsatmosphäre herzustellen, in der leistungsbereite Mitarbeiterinnen die Möglichkeit nutzen können, andere mitzuziehen und anzustacheln. Denn so steigert er nicht nur die Arbeitsproduktivität – nein: Er sorgt zugleich für seine eigene Entlastung und reduziert seinen Stressfaktor.

Bei der Motivation „unter seinesgleichen“ gelten andere Regeln als bei der Motivation durch eine Führungskraft. Denn bei der Motivationsarbeit auf derselben Hierarchieebene kommt

will, wird die „Motivatorin“ schnell als jemand wahrgenommen, der sich auf Kosten der anderen profilieren möchte und sich ein Recht anmaßt, das er nicht hat. Es ist mithin Vorsicht geboten, damit die gute Absicht nicht zu Negativergebnissen führt.

### Mit produktivem Feedback motivieren

Nehmen wir an, die Praxismitarbeiterin Katrin Schmidt agiert im Team formal als Gleiche unter Gleichen – und trotzdem in etwas

zu arbeiten und bessere Ergebnisse zu erzielen.“

Zu den Selbstverständlichkeiten der Kolleginnenmotivation gehört es, sich ein deutliches Bild von der Situation zu verschaffen und den Gründen, warum zum Beispiel bei der Kollegin im Empfangsbereich „Potenzial nach oben“ vorhanden ist, auf die Spur zu kommen. Katrin Schmidts Motivationsarbeit führt nur dann zu den erwünschten Resultaten, wenn sie den individuellen Ursachen bei jeder Kollegin mit individuellen Hilfsmaßnahmen begegnen kann. Die Kolleginnen müssen spüren, dass sie ihnen helfen will. Ansonsten bauen sie eine Abwehrhaltung auf.

### Auf positive Verpackung achten

Motivation unter gleichgestellten Kolleginnen läuft immer Gefahr, als angemessene Kritik interpretiert zu werden. In unserem Beispielfall sollte Katrin Schmidt prüfen, welche Einstellung eine Kollegin dazu hat. Definiert sie selbst gutmeinte Verbesserungsvorschläge als Versuche, sie bloßzustellen? Wertet sie das Vorgehen als Einmischung oder gar als Angriff? Dann ist größte Vorsicht geboten. Katrin Schmidt sollte ihre Motivationsversuche mit einem ehrlichen Lob verbinden, der Kollegin also zunächst ihre Anerkennung für geleistete Arbeit zollen. Erst dann kommt sie auf etwaige strittige Punkte zu sprechen. Mit anderen Worten: Sie verpackt die Kolleginnenansprache möglichst positiv.

Falsch wäre es zu sagen: „Warum läufst du in letzter Zeit bei deinen Terminvereinbarungen so viel schiefe?“ Und das vielleicht auch noch im Kreis der Kolleginnen. Die Angesprochene fühlt sich dann natürlich angegriffen. Konstruktiver ist es, sie auf die Seite zu nehmen und unter vier Augen zu argumentieren: „Mir fällt in letzter Zeit auf, dass du Probleme hast bei <konkrete Situation nennen>. Was hältst du davon, zukünftig <Verbesserungsvorschlag nennen> ...?“ Entscheidend ist mithin, mit der Kollegin ins Gespräch zu kommen und dabei zu erfahren, was sie bei der Entfaltung ihrer Leistungspotenziale hemmt, um als dann anzubieten, gemeinsam auf die Suche nach einer Lösung zu gehen.

### Mit Fakten und Sensibilität überzeugen

Motivatorin Schmidt sollte daher darauf achten, bei ihrer Motivationsarbeit nie im Allgemei-

nen zu verbleiben, sondern ihre Äußerungen auch zu belegen: Sie benennt also immer den konkreten Grund, der sie veranlasst, als Motivatorin aufzutreten. Sensibilität ist vor allem im sprachlichen Bereich vonnöten. Keineswegs darf der Eindruck entstehen, es gehe um Zurecht-

Der Parodontologe traut es ihr zu, das Team zu motivieren. Das Bewusstsein, all dies nicht zur Profilierung der eigenen Person zu tun, sondern um die Praxis weiterzuentwickeln, sollte für sie Grund genug sein, in ihren Motivationsbemühungen nicht nachzulassen.



weisung oder die Absicht, den Charakter der Kollegin zu beeinflussen. Wichtig ist es, im Gespräch viele Fragen zu stellen, um die Kollegin eventuell zur eigenen Einsicht zu bewegen, etwas ändern zu müssen: „In letzter Zeit lassen wir in unseren Arbeitsergebnissen nach. Woran könnte das deiner Meinung nach liegen? Was kann jeder von uns, auch du und ich, dazu beitragen, dies zu ändern?“

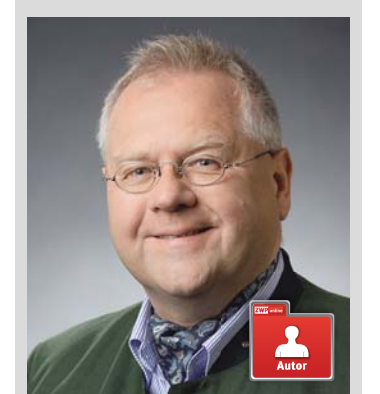
### Für gute Vorbereitung sorgen

Katrin Schmidt bereitet ihre Motivationsarbeit intensiv vor. Sie fragt sich, welche Wirkung sie bei einer Kollegin erzielen will und welche Schritte dazu notwendig sind. Überdies berücksichtigt sie dabei die persönliche Beziehung, die sie zu ihr unterhält. Denn wenn das Verhältnis zu der Kollegin am Empfang ohnehin angespannt ist, wird es schwierig für sie, erfolgreiche Motivationsarbeit zu leisten. Wenn die Kollegin auf Katrin Schmidts Intervention harsch und unsachlich zu reagieren droht, ist es unbedingt notwendig, sich ganz und gar auf die Faktenebene zu beschränken und sachlich die Folgen darzulegen, die eintreten, wenn es mit der Demotivation so weitergeht. Und eventuell muss doch noch der Parodontologe hinzugezogen werden.

Katrin Schmidt muss sich zudem mit ihrer Rolle und Aufgabe auseinandersetzen und identifizieren. Entscheidend ist, dass sie die Herausforderung annimmt und sich selbstbewusst sagt, nicht ohne Grund mit dieser Aufgabe beauftragt worden zu sein:

Neben den Gesprächen mit dem Parodontologen kann sie sich überdies Hilfe von außen holen: Dazu tauscht sie sich mit Menschen aus, die ähnliche Erfahrungen gesammelt haben. **PN**

### PN Autor



**Dr. Wolfgang Schmehl** ist Zahnarzt, Praxis-Coach und Initiator der ZahnRat® GmbH. Die Unternehmensberatung für die zahnärztliche Praxis ZahnRat® bietet ein individualisierbares Komplettpaket an: von der Anfangsberatung und Praxisanalyse über Seminar- und Coachingangebote bis zur Planung und Durchführung langfristiger Entwicklungskonzepte. Dr. Wolfgang Schmehls Überzeugung ist: Gesteigerter wirtschaftlicher Praxiserfolg und ein Zugewinn individuell definierter Lebensqualität für die Praxisinhaber sind Folge einer konsequenten Umsetzungshilfe bei der Realisierung der jeweiligen Praxisentwicklungskonzepte.

### PN Adresse

ZahnRat® GmbH  
Unternehmensberatung für Zahnärzte  
Bahmannstraße 6  
48147 Münster  
Tel.: 0251 3972972  
zahnrat-gmbh@hotmail.com  
www.zahnrat.com



es häufig vor, dass sich die Kollegin bevormundet glaubt – insbesondere dann, wenn es um Veränderungen auf der Verhaltens-ebene geht. Wenn eine Kollegin zum Beispiel beobachtet, dass die anderen Praxismitarbeiterinnen lustlos agieren und sie zu besseren Leistungen anstacheln

hervorgehobener Position. Jeder weiß, sie ist eine Leistungsträgerin und nicht zuletzt deshalb „die rechte Hand“ des Parodontologen. Er erwartet von ihr, dass sie die Initiative ergreift und Verantwortung übernimmt. Wenn sie nun klare Anzeichen dafür hat, dass die Kolleginnen durchaus in der Lage wären, bessere Leistungen zu bringen, bespricht sie dies am besten zunächst einmal mit dem Parodontologen. Denn eigentlich ist die Motivationsarbeit eine Aufgabe der Führungskraft.

Falls sich der Parodontologe jedoch dazu entschließt, die Motivationsarbeit zu delegieren, muss er dem Team den Schmidt-Status verdeutlichen und klarstellen, dass die rechte Hand das Recht und die Legitimation hat, das heikle Motivations-thema anzusprechen. Zudem diskutiert er mit der Leistungsträgerin aus, wie weit deren Befugnisse gehen.

Trotz dieser Legitimation ist es ratsam, dass Katrin Schmidt mit Fingerspitzengefühl und Sensibilität vorgeht, um in der Beziehung zu den Kolleginnen nicht unnötig Porzellan zu zerschlagen. So ist es zum Beispiel klug, wenn sie betont, ein produktives Feedback vor allem in fachlicher Hinsicht geben zu wollen. So verdeutlicht sie den anderen Praxismitarbeiterinnen: „Es geht mir darum, euch dabei zu unterstützen, erfolgreicher

### PN Information

#### So fördert und unterstützt der Parodontologe die Motivation unter den Mitarbeiterinnen

- **Arbeitsatmosphäre verbessern:** Von Vorteil ist es, wenn in der Praxis ein Klima herrscht, in dem die Motivation durch die Kollegin als Versuch angesehen wird, gemeinsam erfolgreich zu sein.
- **Coachingkompetenz entwickeln:** Der Parodontologe erwirbt die Fähigkeit, diejenige Leistungsträgerin, die zur „Kolleginnenmotivation“ willens und fähig ist, zu unterstützen.
- **Meeting veranstalten:** In einem Teammeeting erläutert der Arzt den Nutzen der Motivationsarbeit auf gleicher Hierarchieebene – für das Team, für die Führungskraft und vor allem die Praxisentwicklung und die Patienten.
- **Er stellt klar, dass jene Leistungsträgerin in seinem Sinn handelt und verweist darauf, dass es auch für die anderen Mitarbeiterinnen möglich ist, jene Motivationsarbeit zu verrichten.**
- **Der Parodontologe bespricht mit jener Leistungsträgerin die konkrete Vorgehensweise.**

# Ostseekongress

## 5. Norddeutsche Implantologietage

1./2. Juni 2012 in Warnemünde //  
Hotel NEPTUN

**DAS KONGRESS-HIGHLIGHT FÜR DAS GESAMTE PRAXISTEAM**

SCAN MICH



**Programm Ostseekongress 2012 in Warnemünde**

QR-Code einfach mit dem Smartphone scannen (z. B. mithilfe des Readers I-nigma)

### Freitag, 1. Juni 2012

#### 10.00 – 12.00 Uhr Firmenworkshops

**1 easy-graft®** DDr. Angelo C. Troedhan/Wien (AT)  
Minimalinvasive Knochenaugmentation mit selbsthärtendem Knochenersatzmaterial – the State of the Art

**2 M** Priv.-Doz. Dr. Christian Gernhardt/Halle (Saale)  
Endodontie up-(to)-date – was geht in 2012?

**3 SybronEndoEurope** Dr. Tomas Lang/Essen  
Effiziente Aufbereitung und Reinigung des Wurzelkanal-systems: TwistedFile meets EndoVac (inkl. Hands-on)

**1** **12.30 – 19.00 Uhr**  
**Seminar GOZ 2012**  
Iris Wälter-Bergob/Meschede

**2** **13.00 – 19.00 Uhr**  
**Spezialistenseminar Minimalinvasive Zahnästhetik**  
Dr. Jens Voss/Leipzig

**3** **14.00 – 18.00 Uhr**  
**Spezialistenseminar Implantate und Sinus maxillaris**  
Prof. Dr. Hans Behrbohm/Berlin,  
Priv.-Doz. Dr. Dr. Steffen G. Köhler/Berlin

**4** **13.00 – 18.00 Uhr**  
**Unterspritzungstechniken**  
Basisseminar mit Live- und Videodemonstration  
Dr. Andreas Britz/Hamburg

**ab 20.00 Uhr**  
**Abendveranstaltung in der Sky-Bar des Hotels NEPTUN**

### Samstag, 2. Juni 2012

Gemeinsames Podium //  
Wissenschaftliche Leitung/Moderation:  
Prof. Dr. Hans Behrbohm, Priv.-Doz. Dr. Dr. Steffen G. Köhler/Berlin

09.00 – 09.10 Uhr Eröffnung  
09.10 – 09.40 Uhr Priv.-Doz. Dr. Dr. Steffen G. Köhler/Berlin  
Implantate trotz Kieferhöhlen-Befunden?  
09.40 – 10.15 Uhr Prof. Dr. Hans Behrbohm/Berlin  
Wibke Behrbohm/Berlin  
Periimplantologisches Management von Kieferhöhlen-  
erkrankungen  
10.15 – 10.30 Uhr Diskussion  
10.30 – 11.00 Uhr Pause/Besuch der Dentalausstellung

#### Implantologisches Programm // Update Implantologie – Neues und Bewährtes

Wissenschaftliche Leitung/Moderation: Prof. Dr. Wolf-D. Grimm/Witten

11.00 – 11.40 Uhr Prof. Dr. Werner Götz/Bonn  
Der maxilläre Knochen als Augmentat- und Implantat-  
lager  
11.40 – 12.00 Uhr Priv.-Doz. Dr. Dr. Felix Blake/Bad Oldesloe  
Implantate heute und morgen und welche Bedeutung  
werden Stammzellen hierbei haben  
12.00 – 12.20 Uhr Dr. Christoph Reichert/Bonn  
Alveolenerhalt durch nanostrukturiertes Knochenaufbau-  
material – eine neue Methode zur Vermeidung von  
Gingivaduplikaturen in der kieferorthopädischen Therapie?  
12.20 – 12.30 Uhr Diskussion  
12.30 – 13.30 Uhr Pause/Besuch der Dentalausstellung  
13.30 – 14.00 Uhr Dr. Peter Gehrke/Ludwigshafen  
Update Implantologie – festsitzende und  
herausnehmbare CAD/CAM-Implantatprothetik

### Samstag, 2. Juni 2012

14.00 – 14.30 Uhr Prof. Dr. Mauro Marincola/Rom (IT)  
Short Implants und die Notwendigkeit eines langfristigen  
Erhalts des Knochens

14.30 – 14.50 Uhr Dr. Mathias Plöger/Detmold  
Hydrophile Implantate in allogenen Knochenblock-  
transplantaten

14.50 – 15.00 Uhr Diskussion

15.00 – 15.30 Uhr Pause/Besuch der Dentalausstellung

#### Nichtimplantologisches Programm // Update Zahnheilkunde

Wissenschaftliche Leitung/Moderation: Dr. Jens Voss/Leipzig

11.00 – 11.45 Uhr Dr. Jens Voss/Leipzig  
Tipps und Kniffe in der Ästhetischen Zahnheilkunde –  
Fehler vermeiden und Probleme lösen

11.45 – 12.20 Uhr Priv.-Doz. Dr. Christian Gernhardt/Halle (Saale)  
Frontzahnästhetik – Möglichkeiten präfabrizierter  
Kompositveneers

12.20 – 12.30 Uhr Diskussion

12.30 – 13.30 Uhr Pause/Besuch der Dentalausstellung

13.30 – 14.00 Uhr Prof. Dr. Werner Götz/Bonn  
Ästhetische Aspekte der Gebiss- und Gesichtsalterung

14.00 – 14.20 Uhr Dr. Tomas Lang/Essen  
Moderne Endodontie: Wird jetzt alles einfacher?

14.20 – 14.50 Uhr Dr. Peter Gehrke/Ludwigshafen  
Prothetische Aspekte der rot-weißen Ästhetik

14.50 – 15.00 Uhr Diskussion

15.00 – 15.30 Uhr Pause/Besuch der Dentalausstellung

Gemeinsames Podium //  
Wissenschaftliche Leitung/Moderation: Prof. Dr. Wolf-D. Grimm/Witten

15.30 – 16.00 Uhr Priv.-Doz. Dr. Christian Gernhardt/Halle (Saale)  
Endodontie versus Implantologie – Chancen und Risiken  
des Zahnerhaltes?

16.00 – 16.30 Uhr Prof. Dr. Wolf-D. Grimm/Witten  
Neue Konzepte der konservativen Parodontitis- und Periim-  
plantitistherapie – wo liegt der Unterschied?

16.30 – 16.50 Uhr Dr. Frank G. Mathers/Köln  
Lachgas in der zahnärztlichen Praxis ermöglicht angst- und  
stressfreie Behandlung

16.50 – 17.00 Uhr Abschlussdiskussion

#### Helferinnen A 9.00 – 18.00 Uhr

**Seminar zur Hygienebeauftragten // Iris Wälter-Bergob/Meschede**  
Rechtliche Rahmenbedingungen für ein Hygienemanagement | Anforderungen an  
die Aufbereitung von Medizinprodukten | Wie setze ich die Anforderungen an ein  
Hygienemanagement in die Praxis um? | Überprüfung des Erlernten

#### Helferinnen B 9.00 – 18.00 Uhr

**Ausbildung zur Qualitätsmanagementbeauftragten // Christoph Jäger/  
Stadthagen**  
Gesetzliche Rahmenbedingungen, mögliche Ausbaustufen | Die wichtigsten Unter-  
lagen in unserem QM-System | Was ist das Mittel der Wahl, Computer oder Hand-  
buch? | Wie können wir Fotos z.B. einer Behandlungsvorbereitung in einen Praxis-  
ablauf einbinden?

### Organisatorisches

#### FREITAG 1. JUNI 2012 UND SAMSTAG, 2. JUNI 2012

##### Kongressteilnahme an beiden Tagen

inkl. Seminar + Seminar A oder B (Helferinnen) 170,- € zzgl. MwSt.  
Tagungspauschale\* 90,- € zzgl. MwSt.

inkl. Seminar + Hauptkongress am Samstag  
passive/aktive Teilnahme 295,- € zzgl. MwSt. / 395,- € zzgl. MwSt.  
Tagungspauschale\* 90,- € zzgl. MwSt.  
(DGKZ-Mitglieder erhalten 10 % Rabatt auf die Kursgebühr!)

inkl. Seminar + Hauptkongress am Samstag 195,- € zzgl. MwSt.  
Tagungspauschale\* 70,- € zzgl. MwSt.

#### TAGESKARTEN BZW. EINZELBUCHUNGEN

##### FREITAG, 1. JUNI 2012 // Workshops & Seminare

Seminar + Tagungspauschale\* 85,- € zzgl. MwSt.  
45,- € zzgl. MwSt.

Seminar + passive/aktive Teilnahme 295,- € zzgl. MwSt. / 395,- € zzgl. MwSt.  
Tagungspauschale\* 45,- € zzgl. MwSt.  
(DGKZ-Mitglieder erhalten 10 % Rabatt auf die Kursgebühr!)

Seminar + Tagungspauschale\* 195,- € zzgl. MwSt.  
25,- € zzgl. MwSt.

Seminar + Tagungspauschale\* 255,- € zzgl. MwSt.  
45,- € zzgl. MwSt.

##### Abendveranstaltung in der Sky-Bar des Hotels NEPTUN

Die Teilnahme an der Abendveranstaltung ist für zahlende Teilnehmer am Haupt-  
kongress (Samstag) kostenfrei.

Teilnehmer der Seminare/Workshops/Begleitpersonen: 45,- € zzgl. MwSt.  
(Im Preis enthalten sind Speisen, Getränke und Musik.)

**HINWEIS: DIE TEILNAHME AN DEN FIRMENWORKSHOPS IST KOSTENFREI.**

##### SAMSTAG, 2. JUNI 2012 // Hauptkongress

Zahnarzt 175,- € zzgl. MwSt.  
Assistenten (mit Nachweis) 85,- € zzgl. MwSt.  
Helferinnen Seminar A oder B 85,- € zzgl. MwSt.  
Tagungspauschale\* 45,- € zzgl. MwSt.

\*Die Tagungspauschale beinhaltet Kaffeepausen, Tagungsgetränke und  
Imbissversorgung und ist für jeden Teilnehmer verbindlich zu entrichten.

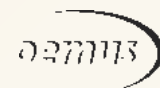
##### Veranstaltungsort

Hotel NEPTUN, Seestraße 19, 18119 Warnemünde  
Tel.: 0381 777-0, Fax: 0381 54023, www.hotel-neptun.de

Zimmerpreise: EZ 139,- € / DZ 209,- € Die Zimmerpreise verstehen sich inkl. Frühstück und MwSt.

##### Veranstalter

OEMUS MEDIA AG  
Holbeinstraße 29  
04229 Leipzig  
Tel.: 0341 48474-308  
Fax: 0341 48474-390  
event@oemus-media.de  
www.oemus.com  
www.ostseekongress.com



Nähere Informationen zum Programm und den Allgemeinen Geschäftsbedingungen erhalten  
Sie unter Tel.: 0341 48474-308 oder unter www.ostseekongress.com

Anmeldeformular per Fax an

**0341 48474-390**

oder per Post an

**OEMUS MEDIA AG**  
**Holbeinstraße 29**  
**04229 Leipzig**

PN 2/12

Für den Ostseekongress/5. Norddeutsche Implantologietage am 1./2. Juni 2012 in Rostock-Warnemünde melde ich folgende  
Personen verbindlich an: (Zutreffendes bitte ausfüllen bzw. ankreuzen)

**Kongressteilnahme**

<b>Freitag</b>	<b>Samstag</b>
Workshop <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> implantologisch
Seminar <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> nichtimplantologisch
Seminar <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> aktiv <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> passiv	Seminar <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> ODER <input type="checkbox"/> B
(Bitte ankreuzen)	(Bitte ankreuzen)

Titel, Name, Vorname, Tätigkeit

Abendveranstaltung \_\_\_\_\_ (Bitte Personenzahl eintragen)

Praxisstempel

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen zum Ostseekongress/  
5. Norddeutsche Implantologietage erkenne ich an.

Datum/Unterschrift

E-Mail