

# Personalführung als Basis für den Erfolg

| Christian Henrici



## ENDODONTIE

► Behandlungszimmer 1 2 3 4

Ein Zahnarzt kann sich vieles für die Entwicklung seiner Praxis wünschen: Vielleicht möchte er die größte Prophylaxepaxis am Standort aufbauen oder einen Behandlungsschwerpunkt für Endodontologie einrichten. Möglicherweise ist es ihm aber auch ein Anliegen, mehr Zeit mit seiner Familie zu verbringen oder sich neben dem Beruf ehrenamtlich zu engagieren. Eines steht jedoch fest: Egal, ob ein Praxisbetreiber erfolgsorientierte, ökonomische, fachliche oder private Ziele hat – wenn es ihm nicht gelingt, wirtschaftlich sinnvoll zu arbeiten, sind seine Träume schon nach wenigen Jahren vorbei.

©Yuri Arcus

Immer mehr Zahnärzte beginnen dies zu begreifen, sind aber der irrigen Ansicht, das Problem im Alleingang lösen zu können. Dabei gelten in einer Zahnarztpraxis nur bedingt andere Regeln als in der Gastronomie, im Handwerk oder im Dienstleistungsgewerbe. Das hippe Restaurant, die Patisserie oder die Autowerkstatt arbeiten gewinnbringend, wenn die Angestellten untereinander und mit dem Chef gut zusammenarbeiten. Vor allen Dingen muss letzterer seine Aufgaben, was Führung und Motivation betrifft, ernst nehmen. In der Zahnarztpraxis gilt das umso mehr – denn gesetzliche Auflagen, steigender Verwaltungsaufwand und zusätzliche Dokumentationspflichten haben zur Folge, dass die täglichen Arbeitsabläufe klar definiert und zugeordnet sein müssen und alle Mitarbeiter sich aufeinander verlassen können. Das wiederum kann nur funktionieren, wenn der Praxischef seine

Ziele auch kommuniziert und seine Angestellten mit ins Boot holt. Doch wie genau formt man aus Mitarbeitern ein Team? Angesichts der Tatsache, dass Themen wie BWL, Psychologie oder Führung in den Studienplänen zahnmedizinischer Fakultäten immer noch schmerzlich vermisst werden, bleibt dem Arzt bisher nur die Eigeninitiative. Fortbildung in diesen Bereichen ist nicht nur lohnend, sondern dringend erforderlich – sowohl für den Existenzgründer als auch für den berufserfahrenen Zahnarzt, der erfolgreich sein will. Die Themen, die eine solche Weiterbildung beinhalten kann, sind vielfältig. Regeln, die verhindern, dass die Teamsitzung entweder im kollektiven Schweigen oder einer Schlammschlacht endet, gehören dazu. Aber auch aktives Zuhören im Mitarbeitergespräch, richtiges Feedback geben oder Belohnungssysteme für besondere Leistungen. Auch bei

scheinbar einfachen Aufgaben, die der Zahnarzt als Chef im Praxisalltag bewältigen muss, kann er trotzdem Fehler machen. Als Beispiel sei das Loben von Mitarbeitern genannt. Wer seine neue Praxishelferin vor versammelter Mannschaft für die schnelle Einarbeitung lobt, wird sich wundern, warum diese peinlich berührt ist und seine etablierten Angestellten verärgert wirken. Das ist nachvollziehbar. Schließlich waren sie es, die der „Neuen“ den Rücken freigehalten haben und sie in die neuen Aufgaben eingeführt haben. Die Faustregel lautet also: Ein Einzellob immer unter vier Augen, ein Gruppenlob vor der Gruppe. Nicht alle Inhalte zum Thema Führung sind so einfach zu vermitteln – aber von Kursen, die mit vielen praktischen Beispielen arbeiten, aus denen sich der Teilnehmer herausziehen kann, was ihm am meisten nützt, hat er mehr als von theoretischen Monologen des Referenten.

Ebenfalls von Vorteil ist, wenn die Fortbildung auch verwandte Themen mit in das Kursprogramm einbezieht. Dazu gehören beim Bereich Führung zum Beispiel auch arbeitspsychologische Aspekte. Die sind nicht nur für die Teambildung und den Umgang mit den Mitarbeitern nötig, sondern auch für den Umgang des Zahnarztes mit sich selbst. Auch diese Berufsgruppe ist nicht gefeit gegen seelische Erkrankungen, die oft Folge einer rigorosen Selbstausschöpfung sind. Viele Zahnärzte müssen erst wieder „lernen“, wichtige Regenerationsphasen mit in ihren Alltag einzuplanen. Dazu braucht der Praxischef jedoch ein gutes Zeitmanagement, was wiederum von seiner Kompetenz als Chef abhängt. Zeitökonomisch sinnvolles Arbeiten ist wiederum nur mit einem motivierten Team, in dem jeder seine Funktion kennt und engagiert ausfüllt, möglich. Damit kann der Zahnarzt Ressourcen schaffen und wirtschaftlichen Erfolg mit einem ausgefüllten Privatleben verbinden – eine Chance für ihn, mehr Gleichgewicht in sein Leben zu bringen.

## info.

**Die OPTI Zahnarztberatung**, eine Tochterfirma von DAMPSOFT, bietet im November deutschlandweit Impulsvorträge zu „Führung und Personal in der Zahnarztpraxis“ an. Dabei geben die Referenten Dr. Rainer Lindberg, Dipl.-Psychologe, und Christian Henrici, Geschäftsführer der OPTI Zahnarztberatung GmbH, vielfältige Einblicke in die Welt der Personalführung und den richtigen Umgang mit Mitarbeitern und Kollegen.

### Wer braucht schon gutes Personal?

„Seminar zu Führung & Personal“  
Techniken, Tipps & Tricks von guten Referenten

- 5. November 2012, 16.00 bis 19.00 Uhr – Hamburg
- 6. November 2012, 16.00 bis 19.00 Uhr – Köln
- 7. November 2012, 16.00 bis 19.00 Uhr – Stuttgart
- 8. November 2012, 16.00 bis 19.00 Uhr – Darmstadt

Mehr Tipps zur Personalführung in „Wer braucht schon gutes Personal“, erschienen im Quintessenzverlag, von Autor Christian Henrici.

## kontakt.



### OPTI Zahnarztberatung GmbH

Christian Henrici  
Vogelsang 1, 24351 Damp  
Tel.: 04352 956795  
E-Mail: info@opti-zahnarztberatung.de  
www.opti-zahnarztberatung.de

**TÜV**  
SAARLAND

**GUT (1,6)**  
Kundenurteil . freiwillige Prüfung  
05/2011 Nr. 1321

Service tested

# So geht Service heute

[ **Hochwertiger Zahnersatz zu günstigen Preisen** ]

Theoretisch müsste hier eine epische Abhandlung zum Thema Service stehen, doch wir wollen Sie ja nicht langweilen. Praktisch haben wir unseren Kundenservice vom TÜV Saarland prüfen lassen und auf Anhieb mit der Note 1,6 ein hervorragendes Gesamtergebnis erzielt. Freuen Sie sich mit uns und profitieren Sie vom besten Preis-Leistungsverhältnis und erstklassigen Service. Qualität mit Brief und Siegel!

Wir versprechen nur das, was wir auch halten können.

 **dentaltrade**<sup>®</sup>  
...faire Leistung, faire Preise

freecall: (0800) 247 147-1  
www.dentaltrade.de