

# Warum die Einstellung jedes Mitarbeiters in der Praxis zählt

Mit einer guten Stimmung steigt auch der Erfolg: Eine positive Grundhaltung zählt nicht nur im persönlichen Bereich, sondern genauso bei der Einstellung zur Arbeit.

Die parodontologische Praxis hat sich in den letzten Jahren stark verändert. Die demografische Bevölkerungsstruktur verlangt Therapien, die über die reine Prophylaxe hinausgehen. Parallel dazu liefert die Wissenschaft forciert neue Erkenntnisse, die umgesetzt werden wollen. Der Zahnarzt agiert im Spannungsfeld von Fortschritt, einer ständig wachsenden anspruchsvollen Klientel für das Behandlungsgebiet der Parodontologie mit all ihren Spezialgebieten. Gleichzeitig erwarten Patienten heute eine intensive persönliche Beratung und Betreuung. Doch sind es oft die weichen Faktoren, die den Erfolg beeinflussen. Die Konzentration auf Probleme wirkt sich schnell spürbar negativ aus, während eine die Situation bejahende Herangehensweise positive Kreise zieht und nicht zuletzt auch für die Patienten wahrnehmbar wird.

Es gibt Tage, an denen können wir uns selbst nicht leiden. Und auch das Umfeld ist scheinbar gegen uns. Wir stehen mit dem falschen Bein auf, eine Kollegin ist krank und unvorhergesehene Komplikationen bei einer Behandlung bringen den Belegungsplan durcheinander. Notgedrungen verschobene Termine werden nicht immer verständnisvoll akzeptiert. In dieser Stimmung professionell zu arbeiten, ist schwer. Wie kann es uns gelingen, dieses Tief zu überwinden? Trotz oft widriger Umstände guter Dinge zu sein? Ohne Spaß kein Erfolg und umgekehrt – umso wichtiger ist es, an der eigenen Einstellung zu arbeiten.

Mal ist der Auslöser ein privater Streit, mal schlechte Stimmung in der Praxis, mal irgendetwas anderes. Wenn wir unvorsichtig sind, ziehen uns negative Gedanken immer weiter nach unten. Gefühle sind das Ergebnis unserer Gedanken. Das bedeutet zweierlei: Erstens erzeugen wir unsere miese Laune durch unsere Art zu denken oft selbst und zweitens können wir unsere gute Laune durch gezielt nützliches Denken auch in die andere Richtung beeinflussen.

Denken wir an *Misserfolge* und unsere *Schwächen*; an Personen, die schlecht mit uns umgehen, uns nicht achten oder wertschätzen, an Patiententermine der Vergangenheit, die nicht optimal gelaufen sind; an Ängste und Sorgen die Zukunft betreffend – ... dann brauchen wir uns nicht zu wundern, wenn es uns (immer) schlecht(er) geht!

Es ist wichtig, zu wissen, dass wir Erlebnisse oft erst durch unser persönliches Empfinden negativ bewerten und als Misserfolge deuten. Das zu merken ist ein großer Schritt in die richtige

Richtung. Wenn Sie also merken, dass negative Gedanken in Ihrem Kopf kreisen, dann sagen Sie sich einfach innerlich laut „Stopp!“. Nun richten Sie Ihr Augenmerk gezielt auf positive Dinge, auch wenn es anfänglich nur zäh geht.

Denken wir an unsere *Erfolge* und *Stärken*; an unsere guten Seiten; an Menschen, die wir mögen und die uns schätzen; an positive Erlebnisse aller Art; an Tage, die super gelaufen sind; an

Antenne und werden es Ihnen danken.

## Mit Herz und Leidenschaft – die positive innere Einstellung

Die positive Einstellung prägt das persönliche Auftreten entscheidend. Wenn wir tun, was uns Spaß macht, können wir alles erreichen. Dabei sind zunächst einmal drei grundsätzli-

ch schnell klar, dass dieser sich erst einmal für einen Zahnarzt entscheiden muss, dem er sich zukünftig anvertrauen will. Er ist durchaus bereit, verschiedene Praxen aufzusuchen, um herauszufinden, worin sie sich unterscheiden und welche ihm den größten Nutzen bringt, wo er sich rundum gut betreut fühlt. Damit wir unserem zukünftigen Patienten diese Entscheidung möglichst leicht machen können, ist es notwendig, ihn zu

darüber, ob es uns gut oder schlecht geht – wir müssen nur lernen, diese Mechanismen zu erkennen.

## Fazit

Langfristig erfolgreich – auch in der parodontologischen Praxis – sind nur diejenigen, die es schaffen, sich eine positive Einstellung zu bewahren bzw. zu eigenen machen. Ob Chefs, Mitarbei-



unser Ziel und unsere Träume – ... dann geht es uns automatisch (immer) besser!

Das Gefühl folgt im Laufe der Zeit den Gedanken, es kann gar nicht anders. Wir müssen also Chef im eigenen Kopf werden. Überlegen Sie sich, wann Ihr bester persönlicher Patientenkontakt war. Oder fällt Ihnen ein anregendes Gespräch oder eine inspirierende Diskussion mit Kollegen oder Pharmabernatern ein, bei dem Sie Ihren Gesprächspartner von ihrem Standpunkt überzeugen konnten? Schließen Sie die Augen und erinnern Sie sich an diese Situation: Was sahen Sie damals aus Ihrem Blickwinkel? Wie sah Ihr Gegenüber aus? In welcher Umgebung befanden Sie sich? Erleben Sie noch einmal das Gefühl, das Sie dabei hatten, Ihren Enthusiasmus und Ihr Selbstbewusstsein. Wo und wie im Körper spüren Sie das Gefühl von Sicherheit und Überzeugungskraft? Nehmen Sie sich dafür ruhig eine Minute Zeit. Hören Sie in Ihrer Vorstellung noch einmal Ihre eigene Stimme, wie sie klar und fest bestimmte Dinge sagen, und schnuppern Sie die Luft im Raum als wäre es jetzt. Nun dürften Sie ziemlich „gut drauf“ sein.

Dieses Gefühl und diese Sichtweise übertragen Sie auf die Zusammenarbeit in Ihrem Team, Ihr nächstes Gespräch, Ihre nächste Behandlung. Patienten entwickeln dafür eine feine

che Aspekte zu unterscheiden: Die positive Einstellung zur Branche, die zur eigenen Praxis (sowohl als Selbstständiger als auch als Angestellter) und – last but not least – die zu uns selbst. Stimmt bei einem dieser drei Aspekte irgendetwas nicht, fehlt die Leidenschaft, so leidet die Überzeugungskraft in hohem Maße.

## 1. Positive Einstellung ... zur Branche

Die zahnmedizinische Branche wird neben allgemeinen Wirtschaftsfaktoren von unterschiedlichsten Einflüssen geprägt. Doch gerade der Zahnarzt muss sich sehr stark mit ihr identifizieren. Im Kontakt mit seinen Patienten wird er zum Botschafter seines Berufsstandes. Medienberichte über zweifelhaftes Behandlungsmethoden, allgemeine Unkenntnis und mangelnde Information zeichnen häufig ein verzerrtes Bild der tatsächlichen Situation. Mit einer positiven Grundeinstellung können Sie professionell, entspannt und selbstbewusst mit Ihren Patienten auf Augenhöhe kommunizieren.

## 2. Positive Einstellung ... zur Praxis

Wenn wir uns in unseren Patienten hineinversetzen, so wird uns

überzeugen – und zwar nicht nur durch die medizinisch korrekte Behandlung, sondern eben auch durch unser Auftreten, mit dem wir – oft unbewusst – unsere Einstellung dokumentieren und kommunizieren. Kann der Patient erwarten, auch im Schmerzfall schnell einen Behandlungstermin zu bekommen oder von der Urlaubsvertretung in gleicher Art und Weise behandelt zu werden? Gemachte positive Erfahrungen vermitteln mehr Sicherheit als verbale Beteuerungen.

## 3. Positive Einstellung ... zu uns selbst als Zahnarzt

Wenn wir uns selbst nicht leiden können, besteht die Gefahr, sich – und seine Umgebung – mit negativen Gedanken nach unten zu ziehen. In einem solchen Nullpunkt-Stadium müssen wir unsere schlechte Grundstimmung und das damit verbundene geringe Selbstwertgefühl wieder „aufpeppen“. Was zunächst schwierig klingt, gelingt jedoch mit etwas Übung erstaunlich gut und schnell. Stimmungen kommen nicht wie schlechtes Wetter einfach über uns. Gefühle sind das Ergebnis unserer Gedanken. Das bedeutet zweierlei: Erstens haben wir unsere miese Laune durch unsere Art zu denken selbst erzeugt, und zweitens können wir unsere gute Laune durch gezielt nützliches Denken lenken. Wir selbst entscheiden

ter oder Kollegen – jeder hat es selbst in der Hand, über alle Hindernisse hinweg, für ein angenehmes Klima zu sorgen. Erleben wir dann aus der eigenen guten Stimmung heraus, dass sowohl das Miteinander als auch Behandlungen vertrauensvoll und entspannt verlaufen, kommt ein positiver Kreislauf in Gang, von dem Zahnarzt und Patienten gemeinsam profitieren. **PN**

## PN Autor



Christoph Döhlemann

## PN Adresse

Christoph Döhlemann  
Döhlemann Training & Beratung  
Am Tannenbergr 16  
96129 Zeegendorf  
Tel.: 0951 29726-0  
Fax: 0951 29726-26  
info@doehlemann.de  
www.doehlemann.de