

Beziehung ist Kommunikation – Kommunikation ist Beziehung

Speeddating für den Zahntechniker?

| Stefan Häseli



Foto: © Sfljo Cracho

In der Kommunikation wird der Fokus meist auf den Bereich der „anspruchsvollen Gesprächssituationen“ gelegt. Das ist wichtig, denn dort findet die Krise statt. Vergessen wird dabei allzu oft, dass das Leben zu 90 Prozent aus „Normalität“ besteht. Wir kommunizieren „einfach mal so“. Von früh bis spät treten wir immer und überall durch unsere Kommunikation in Beziehung – im Dentallabor mit Kollegen, in der Praxis mit dem Zahnarzt und dem Patienten, innerhalb der Familie, mit Freunden oder (Un-)Bekanntem. Umso wichtiger ist es, sich mit ebenjener Alltagskommunikation einmal intensiver zu beschäftigen, denn: Die Lösungen für Alltagsprobleme liegen gleichsam im Alltag. In unseren Beziehungen und wie wir innerhalb dieser kommunizieren.

Wir sind jeden Tag „etwas gestresst“, wir führen jeden Tag unsere Mitarbeiter oder unseren Chef, überzeugen Zahnärzte und Patienten, gehen mit dem Ehepartner um. Unspektakulär, aber dauerhaft und dementsprechend intensiv. Der Alltag hat einen schlechten Ruf, er sei „grau“. Das stimmt natürlich nur, wenn wir ihn mehr oder weniger gedankenlos hinnehmen und ständig den Fokus auf die „großen Würfe“ legen. In diesem Artikel geht es um das vermeintlich Banale, denn genau da findet der nachhaltigste Erfolg statt. Doch die Alltagsprache hält so einige Stolperfallen bereit. Beim zwanglosen Geplauder kann

so gut wie alles schiefgehen, aber auch ein intensiv vorbereitetes Gespräch ist noch lange kein Garant für den Erfolg.

Sechs Speeddating-Regeln für eine wirksame Kommunikation

Längst wird Speeddating nicht mehr nur bei der Partnersuche eingesetzt. Die Prinzipien gelten inzwischen auch bei der Suche nach einem Job ebenso wie nach einer Wohnung, für die Zusammenführung von Azubis und Unternehmen, zum Kennenlernen der Teilnehmer bei Seminaren oder für einen fachlichen Austausch auf Messen. Gleich bleibt dabei immer das Ziel: Innerhalb einer relativ kurzen und fest-

gelegten Zeit möglichst viele Gesprächspartner etwas näher kennenzulernen bzw. erste Gemeinsamkeiten festzustellen. Beim Speeddating wird schnell deutlich, dass jede Beziehung Kommunikation ist und jede Kommunikation Beziehung. Vom Lockerbleiben bei der Kontaktaufnahme, der Präsenz und dem w(r)ichtigen Gesprächseinstieg, der raffinierten Wortwahl bis zur Erkenntnis, dass ich nur wenig Zeit habe, einen kreativen Eindruck zu hinterlassen. Hier sechs Speeddating-Regeln als Basis jeder spannenden, kreativen und wertvollen Alltagskommunikation innerhalb und außerhalb des Dentallabors:

inLab MC X5: WEIL ZAHNTECHNIKER FREIHEIT BRAUCHEN.



Mit inLab und der neuen 5-Achs-Fräs- und Schleifeinheit inLab MC X5 sprengen Sie die Ketten bisheriger Abhängigkeiten und erleben neue Freiheiten in Ihren CAD/CAM-Herstellungsprozessen. Offen für alle Restaurationsdaten, mit der größten Materialauswahl und mit der Möglichkeit zur Nass- und Trockenbearbeitung von Blöcken und Ronden – so gibt es für Ihre Fertigung keine Einschränkungen mehr. **Es wird ein guter Tag. Mit Sirona.**

INLABMCX5.DE

The Dental Company

sirona.

1. Locker bleiben

Die erste Speeddating-Regel besagt, dass wir „ganz locker“ sein sollen. Der Riegel im Kopf „die/den muss ich haben“ oder „heute treffe ich meinen Märchenprinzen“ ist mehr Blockade denn motivierende Zielgröße. Ziele im Leben sind gut, unbestritten. Aber in der konkreten Situation der Kommunikation gilt es, ans Hier und Jetzt zu denken: Konzentrieren Sie sich auf das, was gerade jetzt geschieht! Es geht ja nicht um schwierige Verhandlungen, dort ist strategisches Vorgehen sinnvoll, es geht um den Alltag. Einfach so, um diese fast „vernachlässigbare“ Größe von ca. 85 Prozent der Gespräche während des Tages. Vertrauen wir ruhig darauf, dass „es“ schon richtig funktioniert. Aber nur, wenn auch die innere Haltung stimmt. Denken wir Schlechtes über eine Situation oder ein Gegenüber, kommt es auch so rüber. Umso wichtiger ist es, an der eigenen Haltung zu arbeiten: Die Dinge positiv-konstruktiv sehen, um sie dann eben auch mal ganz locker angehen zu können.

2. Präsent sein

Alltägliches läuft Gefahr, „einfach so nebenbei“ erledigt zu werden. Das Gespräch „kurz“ mit dem Chef, der Kollegin, dem Patienten, der Mitarbeiterin in der Zahnarztpraxis wird im besten Fall inhaltsfokussiert geführt. Kurz, knapp, klar – so haben wir es gelernt. Allenfalls noch „Level 2“, nämlich „sauber positiv formuliert“. Eine Bitte statt einem Befehl, ein Wunsch statt einer Aufforderung. Aussagen wie „Hörst du mir überhaupt zu?“ oder „Ich habe den Eindruck, dass du gar nicht so richtig da bist?“ kennen wir alle. Die Präsenz gestaltet die Intensität unserer Alltagskommunikation. Unabhängig der richtigen oder falschen Worte, ankommen tun diese nur, wenn sie in möglichst höchster Präsenz ausgesprochen werden. Genauso sollten wir auch in Dialog(e) gehen: Keine automatisierten Sätze, sondern ein Bekenntnis zur Präsenz. Geht schneller, braucht weniger Vorbereitung, verlangt aber im Endeffekt mehr Vertrauen zu sich selbst. Dieses prägt unsere Auftritte auch im Kleinen. Dabei hat „Selbstvertrauen“ nichts mit Überheblichkeit zu tun. Es ist das Ver-

trauen in sich, zu wissen, dass ich mit Talenten und Fähigkeiten so gut ausgestattet bin, dass ich das Richtige zur richtigen Zeit sage und tue.

3. Offen bleiben

Dass Vorurteile einschränken, ist hinlänglich bekannt. Treffen wir auf ein Gegenüber, das uns optisch an eine verflissene Liebe erinnert, geht es entweder negativ oder positiv weiter. Egal was war, es prägt. Einfacher gesagt als getan: Das Gegenüber hat eine Chance, genau nicht so zu sein, wie wir es erwarten. Achten wir also auf Unterschiede oder suchen wir Dinge, die neu, interessant, spannend sind. „Haben Sie Schulterschmerzen?“ war die Frage bei einer Polizeikontrolle. Es interessierte den Polizeibeamten wahrlich nicht, mit welchen Schmerzen der Verkehrsteilnehmer fährt, sondern er wollte ihm lediglich mitteilen, dass er den Sicherheitsgurt nicht trage und das ein Bußgeld kostet. Das ist beileibe keine positive Alltagskommunikation. Wenn Sie etwas wissen möchten, dann stellen Sie eine Frage. Wenn Sie etwas sagen möchten, dann sagen Sie es. Bei dem oben genannten Beispiel liegt eine deutliche Diskrepanz vor. Gleiches in Führungsgesprächen: „Geht's dir nicht gut, hast du privat Probleme?“ Entweder interessiert es mich wirklich, oder ich deklariere es als Interpretation: „Ich habe die Vermutung, dass privat etwas

nicht stimmt, liege ich da richtig oder falsch?“

4. Interessiere dich für den anderen

So banal wie einfach und doppelt schwer: Zuhören ist eine Königsdisziplin in der Kommunikation – gerade und erst recht im Alltag! Eine kleine Beobachtungsaufgabe: Stellen Sie sich nach der Urlaubsphase in Ihrem Labor in den Pausenraum. Hören Sie einfach zu, wie oft sich Menschen nicht (zu)hören. Da erzählt Kollege X, er sei heute wieder zurück aus dem Urlaub. Kollege Y fragt nett: „Wie war's denn und wo wart ihr?“ Spannend, einfach zuzuhören, wie oft sich viele überhaupt nicht interessieren, was der andere erzählt. Bei der ersten Gesprächspause kommt die eigene Geschichte wieder aufs Set. „Wir hatten wirklich einen tollen Service an Bord“ – kurze Atempause... das Gegenüber: „Ja, letztes Jahr sind wir mit der Air Singapur geflogen, war noch besser als ihr Ruf.“ Zur Erinnerung: Interessieren wir uns wirklich für unser Gegenüber, werden wir reicher! Und wenn zwei reden, heißt das noch lange nicht, dass es auch ein Dialog ist. Sehr häufig sind es sogenannte Doppelmonologe – beide erzählen abwechselnd ihre Geschichte.

5. Lächle und sei freundlich

„Setzen Sie Ihr freundliches Gesicht auf, zeigen Sie Ihre Freude, jemanden zu treffen und denken Sie ans Positive jetzt und



Die Präsenz gestaltet die Intensität unserer Alltagskommunikation. Ungeachtet der richtigen oder falschen Worte, ankommen werden diese nur, wenn sie in möglichst höchster Präsenz ausgesprochen werden. Genau so sollten wir auch in Dialog(e) gehen.



muss.dental



VON 0 AUF 50.000

*Der Erfolg gibt uns Recht:
seit über 60 Jahren am Markt.
Testen Sie unsere Produkte
14 Tage lang kostenlos –
direkt vom Hersteller
und mit 2 Jahren Garantie.*

MA 50 (bis 50.000 min⁻¹)

nur **€ 990,-***

*Preis zzgl. gesetzl. MwSt. 19%, zzgl. Versandkosten

MA 35 für nur € 960,-*
(bis 35.000 min⁻¹)

*Preis zzgl. gesetzl. MwSt. 19%, zzgl. Versandkosten

Die Handstücke sind
in **6 Farben** erhältlich:



Unsere Micromotoranlagen
sind **optional mit Fuß- oder
Tischsteuerung** erhältlich.

Servicepartner von:



www.muss-dental.de

Tel. 05103 7065-0

 MADE IN GERMANY

Erfolg im Umgang mit Patienten heißt, nicht nur dann gut zu kommunizieren, wenn etwas schiefgelaufen ist. Einen Führungsstil in der Praxis leben, der Mitarbeiter fördert, findet nicht nur beim Lohn- oder Disziplargespräch statt.



Foto: © Pressmaster

im Leben. Sie gewinnen als authentisch positive Person mehr." So steht es im „Leitfaden zum Daten“. Stellen wir uns vor, das Gespräch am Dating-Tisch beginnt mit den Worten „Hallo, ich bin Peter. Ich hatte eine schwere Jugend, im Moment habe ich kein Geld und mein Chef macht mich kaputt. Abgesehen davon finde ich die politischen Verhältnisse in unserem Land furchtbar“. Ehrlichkeit in allen Ehren ... aber Blumen gewinnen wir so keine! Das ist keine Aufforderung zum gequälten „Think positive“, sondern die klare Botschaft: Ohne innere, positive Haltung sind wir weder im Date noch im

Alltag wirklich erfolgreich. Deshalb ist es wichtig, das Positive zu suchen. „Ich bin gerne bis 16.00 Uhr persönlich für Sie da“ ist inhaltlich gleich, aber eben doch ganz anders als „ich bin dann ab 16.00 Uhr weg“. Zugegebenermaßen kleine Details, aber in der Summe macht Kleinvieh auch Mist und das Leben besteht im Grunde nun einmal aus vielen Details. Übrigens: Positive Verhaltensweisen einer „freundlichen“ Person werden durch Lob und Zuwendung verstärkt. Ehrliches Lob und Zuwendung freuen im Grunde jeden Menschen, sodass es ihm wiederum auch leichter fällt, freundlich und vertrauensvoll zu sein.

ANZEIGE

ARGEN®
dental innovators to the world

www.argen.de
Telefon 0211 355965-0
ARGEN Dental GmbH · Werdener Straße 4
40227 Düsseldorf

6. Beginne mit einem netten Wort

„Himmel, wo warst du beim Friseur, hierzu braucht's wohl auch keine Ausbildung.“ Das Date können wir abschreiben. Bei allem Interesse, Präsenz, Lockerheit usw. – irgendwann beginnen wir zu reden. Ein guter Grund, von Anfang an charmant, nett und unverfänglich zu sein. Es kann durchaus sein, dass es sich im Verlauf des Gesprächs zeigt, dass unser Gegenüber unseren Sinn für Humor teilt, aber diesen Sinn sollten wir zuerst kennen! Erfahrene Speeddater empfehlen: „Beginne mit einem Lob.“ Gehen wir davon aus, dass jeder gerne zuerst etwas Positives hört, schaffen wir doch diesen Mikrokosmos der konstruktiven Aura und beginnen im Alltag mit einem posi-

tiven Wort: „Eine schöne Tasche haben Sie!“ oder „Danke, dass Sie mir den Platz überlassen haben.“ Als ich vor Kurzem bei einem Restaurantbesuch (notabene ein nobler Gourmettempel) das Auto auf ein markiertes Feld stellte (aber wohl den Schriftzug in selbem nicht las), kam ein Mitarbeiter nach draußen gestürmt – „Hier dürfen Sie Ihr Auto nicht hinstellen!“ – und das bevor die Fahrzeughür abgeschlossen war. Kurzum: „Danke, dass Sie bei uns vorbeikommen. Dürfte ich Sie noch bitten, das Fahrzeug auf die andere Seite zu stellen?“ So einfach wäre alles umgesetzt. Locker, positiv, nett, freundlich, offen, interessiert – und das mit dem Mehraufwand von ein paar wenigen, vor allem aber anderen Worten.

Erfolg im Umgang mit Zahnärzten und Patienten heißt, nicht nur dann gut zu kommunizieren, wenn etwas schiefgelaufen ist. Einen Führungsstil leben, der Mitarbeiter fördert, findet nicht nur beim Lohn- oder Disziplargespräch statt. Stressabbau im Alltag bedeutet nicht, dass ich zweimal im Jahr ins Wellness-Weekend gehe. Der Erfolg kommt schleichend im Alltag. Ebenso wie auch Probleme langsam und leise um sich greifen. Wenn wir es schaffen, zentrale, oft ganz kleine Erfolgselemente in der Kommunikation und im Aufbau von Beziehungen in unseren Alltag zu integrieren, wird er strukturell, rituell oder eben ganz normal und selbstverständlich. Erfolgreiche Kommunikation als Selbstverständlichkeit – eine Ode an die 90 Prozent Normalleben.



Stefan Häseli
Infos zum Autor

kontakt.

Stefan Häseli

Neuchlenstr. 44a
9200 Gossau SG, Schweiz
Tel.: +41 71 2602226
info@stefanhaeseli.ch
www.stefanhaeseli.ch

IPS e.max[®]

NATÜRLICHE ÄSTHETIK – EFFIZIENT GEPRESST



IPS e.max PRESS MULTI

DER ERSTE POLYCHROMATISCHE PRESS-ROHLING DER WELT

- Monolithische LS₂-Restaurationen mit natürlichem Farbverlauf
- Einzigartige Kombination aus Festigkeit, Ästhetik und Effizienz
- Für Kronen, Veneers und Hybrid-Abutment-Kronen
- Perfekt abgestimmte Programat-Pressöfen
- Für maximale Wirtschaftlichkeit in der Presstechnik



www.ivoclarvivadent.de

Ivoclar Vivadent GmbH

Dr. Adolf-Schneider-Str. 2 | D-73479 Ellwangen, Jagst | Tel. +49 7961 889 0 | Fax +49 7961 6326

ivoclar
vivadent[®]
passion vision innovation