

Beziehungen zu anderen Menschen sind in einer Zahnarztpraxis von essenzieller Bedeutung. Sowohl zu den Mitarbeitern als auch und ganz besonders zu den Patienten. Wir müssen uns bewusst machen, dass wir nicht in einer Welt von Produkten leben, sondern mit und für Menschen tätig sind und wirken. Ein freundschaftlicher Umgang miteinander wirkt sich nicht nur auf das Praxisklima, sondern auch auf den geschäftlichen Erfolg aus.



© Preto Perola

## Eine Praxis braucht Beziehungen

Roland Arndt

Wir leben in einer Welt der Fakten, Zahlen, Gewichte und vergleichbaren Statistiken. Wenn es um Menschen geht, können wir diese Kriterien nicht unbedingt ansetzen. Dafür kann jeder Mensch jeden Tag andere Menschen kennenlernen und eine bestimmte Beziehung zu ihnen aufbauen. Was letztendlich daraus wird, haben beide in der Hand. Die Chance, den ersten Schritt auf jemanden zuzugehen, sollten wir nie verschenken oder dem anderen aufbürden. Auch in der Praxis kann ein neuer Kontakt eines Tages zur Freundschaft führen. Wenn wir in unser Adressverzeichnis schauen, wird uns bewusst: Jeder Name war einst ein Fremder, wurde dann zum Bekannten, einige zu guten Bekannten, daraus entwickelten sich zum Teil freundschaftliche Beziehungen und einige wenige wurden zu wirklich guten Freunden, einer vielleicht sogar zum Lebenspartner. Freunde sind Menschen, die sich gegenseitig helfen, das Leben zu

verstehen, zu meistern, zu lieben und menschlicher zu gestalten.

### Menschliches Interesse spürbar machen

Zwar ist der Patient vom Können und fachlichen Wissen des Zahnarztes abhängig, muss sich ihm bei der Behandlung förmlich ausliefern. Andererseits aber ist heute kein Patient mehr darauf angewiesen, einem Zahnarzt „treu“ zu bleiben, der ihn als Mensch negiert. Spürt der Patient hingegen neben einer guten medizinischen Betreuung auch menschliches Interesse, ist dies die beste Voraussetzung für eine beständige Verbindung. Eine Zahnarztpraxis ohne solche „Langzeitbeziehungen“ wird auf Dauer nicht erfolgreich sein. Der Zahnarzt braucht Patienten, Patienten brauchen den Zahnarzt. Nur in einer respektvollen Wechselbeziehung baut sich auch im Praxisbetrieb das auf, was wir ganzheitliche Akzeptanz und Gemeinsamkeit nennen.

Jeder Freund war einmal ein Fremder

Wenn uns jemand auf den ersten Blick durch seine Stimme und seinen Gesichtsausdruck sympathisch erscheint, dann sind wir geneigt, auch seinen Worten leichter Glauben zu schenken. Wir sprechen hier von der „Psychologie des ersten Eindrucks“. Körperliches Wirken sowie Stimme und Augenkontakt stehen ganz am Anfang unserer Skala, wenn es darum geht, Menschen kennenzulernen, gefühlsmäßig zu empfinden und dann zu entscheiden, ob der Kontakt vertieft werden soll. Generell bauen wir in unserem Inneren mit einer Handvoll Informationen oder Eindrücken die Vision eines Ganzen. Speziell der Augenkontakt besitzt in diesem Zusammenhang eine große Wirkung, bleibt doch dem Patienten während einer Zahnbehandlung oft kein anderes Kommunikationsmittel. Können Zahnarzt und Patient sich offen und klar in die Augen

schauen und damit Vertrauen aufbauen, wird damit auch der weitere Kontakt entscheidend beeinflusst.

Der wichtigste Mensch in Ihrem Leben sind Sie selbst!

Vielleicht mag es für den einen oder anderen egoistisch klingen: Der wichtigste Mensch in unserem Leben sind wir selbst! Nur wenn es uns selbst gut geht, wir die Kraft, den Willen und den Glauben für mehr Menschlichkeit aufbringen, können wir diese Elemente auch anderen zur Verfügung stellen. Also: Liebe Deinen Nächsten wie Dich selbst, aber fange bei Dir an. Wir können beispielsweise trainieren, anderen zu helfen, indem wir uns selbst Gutes tun. Wir haben aber auch die Möglichkeit, anderen zu helfen und somit uns zu trainieren, dass wir uns selbst Nutzen bieten können. Das, was wir schon können, setzen wir ein. Das, was wir noch lernen müssen, eignen wir uns an. Und dafür bietet uns jeder Tag einen zeitlichen Rahmen für die Vervollständigung unserer Persönlichkeit in kleinen Schritten – hin zu uns selbst und in der Verbindung mit anderen Menschen. Was wir brauchen, ist eine Checkliste für die Gewinnung des eigenen Freundes in uns, für das Erlangen von mehr Wissen über den Menschen, den wir vielleicht am wenigsten kennen – uns selbst:

- Bin ich bereit, mir meine Fehler zu verzeihen? Welche sind es im Einzelnen?
- Bin ich in der Lage, mir mein bester Freund zu sein? Zum Beispiel durch eine unverbesserliche Art, konstruktiv und mutig zu denken?
- Welche Schritte sind für mich die ersten, den Kontakt zu mir selbst erfolgreich zu gestalten?
- Was tue ich heute, um mein Verhältnis zu mir zu stärken, über welche Vorschuss-Belohnung würde ich mich freuen?
- Wie bezeichne ich meine eigenen Werte?
- Welche „verrückte“ Sache könnte ich heute tun, die ich mir nie gestattet habe?
- In welchen Punkten habe ich mich immer zu sehr meinen Mitmenschen angepasst?

– Was kann ich tun, um ganzheitlich in meinem Interesse zu handeln, beruflich und privat hundertprozentig, das in die Wege zu leiten, was meinem Lebenserfolg dient?

Diese Fragen sollen einfach unser Denken etwas „aufbrechen“ und uns helfen, ganz neu in See zu stechen, um über große Teiche neue Ufer zu erreichen. Wir brauchen Menschen mit Visionen, die bereit sind, alles in Frage zu stellen, alles für möglich zu halten und Menschlichkeit nicht nur neu zu definieren, sondern auch vorzuleben.

### Der Weg der Problembewältigung

Auf der einen Seite ist der Mensch ein Kontaktwesen, das auf die Gemeinsamkeit mit anderen Menschen angewiesen ist. Auf der anderen Seite blockieren uns Ängste, auf andere zuzugehen oder auf Kontaktimpulse anderer spontan und offen zu reagieren. Widersprüchlicher geht es kaum. Aber polares Bewusstsein schwingt in uns Menschen immer mit: Liebe und Freundschaft sind beispielsweise Kräfte, die uns beflügeln und persönlich erfüllen. Das Berufsleben hingegen gehört zum Erhalt unserer materiellen Existenz. Im freundschaftlichen Umgang miteinander können wir es schaffen, das Niveau unserer geistigen und körperlichen Welt anzuheben und für alle ein wenig angenehmer zu machen. Wir alle profitieren davon und sollten uns etwas Zeit dafür nehmen. Zeit für uns selbst, Zeit für Erfolge, Zeit für unsere Freunde. Zeit für unsere Familie ... Zeit-Qualität = Lebens-Qualität!

Die Zeiten ändern sich mit jedem Augenblick, in dem wir auf dieser Erde wirken. Die Evolution steht nicht für eine Sekunde still. Das Leben wartet nur darauf, dass wir es besser erfinden als es sich abspielt. Jeder Mensch ist wie eine Tür zu anderen Menschen. Und wir selbst haben die Aufgabe, dafür zu sorgen, dass uns diese Türen mit einem guten Gefühl gerne geöffnet werden. Das gelingt mit ehrlichen Gesprächen und der grundsätzlichen Bereitschaft, Menschen (egal, ob Patient, Kollegen, Mitarbeiter oder Freund) als Partner zu sehen und

die Kommunikation durch Respekt, Freundlichkeit, Fairness und Einfühlungsvermögen zu prägen. Dies sind die entscheidenden Zutaten zum Erfolg in allen Lebensbereichen. Es geht um eine neue Kultur des Verstehens und Verstandenwerdens, die auch in der Zahnarztpraxis neben der therapeutischen Beziehung an Bedeutung gewinnt.

### Die Verknüpfung von Privat- und Berufsleben zur Erfolgssynergie

Erfolgreich eine Zahnarztpraxis führen, Freundschaften schließen, menschliche und unternehmerische Partnerschaften eingehen – die Basis Mensch treibt den Auf-, Ausbau und die Intensivierung auch beruflicher Beziehungen an. Diese Zielvision bedeutet gleichzeitig eine Anforderung an uns alle. Es geht darum, dass jeder von uns bei sich und seinen Aktivitäten startet. Freundschaftliche Beziehungen, die wir in den Praxisbereich integrieren, helfen dem Einzelnen, seine ganzheitliche Persönlichkeit zu entfalten. Niemand kann seinen Weg zur Spitze allein finden und gehen. Wir suchen Anerkennung, Freundschaft, Liebe, Gesundheit, Erfolg und den Sinn des Lebens. Diesen ersehnten Zustand von Einheit können wir nur im Zusammenwirken mit anderen Menschen erreichen. Und auch nur, wenn wir einen beiderseitigen Nutzen schaffen. Das neue Freundschaftsbewusstsein bricht mit dem veralteten Schubladendenken. Wir brauchen ein Erfolgssystem für den ganzen Menschen, durch die Entdeckung einer tiefen und wertvollen Sicherheit in jedem Einzelnen von uns und nicht die hemmende scharfe Trennung zwischen „Berufs- und Privatleben“. Aufrichtiges Gefühl, Verständnis und Einsatz aus menschlichen Beweggründen können wir für uns selbst und andere neu definieren und entwickeln.

Kontakt

#### Roland Arndt

Fliederbusch 22  
23843 Bad Oldesloe  
Tel.: 04531 67175  
Fax: 04531 67279  
erfolg@roland-arndt.de  
www.roland-arndt.de