

Aufgeschlossene, mitdenkende, unterstützende, kurzum: perfekte Mitarbeiterinnen sind der Traum jedes Praxischefs. Nur wie findet man sie? Die Antwort ist einfach – indem man seine Mitarbeiterinnen gemäß ihren Talenten und Begabungen einstellt und einsetzt, sodass jede an der richtigen Stelle ist, ihre Arbeit liebt, sie engagiert betreibt und Erfolgserlebnisse hat. Mit den nachfolgenden Tipps binden sich einerseits die Mitarbeiter sowie andererseits die Praxis und das Team ideal aneinander.

Dr. Martina
Obermeyer
[Infos zur Autorin]



© dotshock/Shutterstock.com

Talente gemeinsam entwickeln

Dr. Martina Obermeyer

Ein langjähriges, gut eingespieltes Team in der Praxis ist der Garant für entspanntes Arbeiten. Insbesondere der Zahnarzt profitiert davon. Jeder weiß, wie der andere tickt, was er gut und weniger gut beherrscht, man verlässt sich aufeinander – das ist die Basis jedes langfristigen Praxiserfolgs. Allerdings ist der persönliche Einsatz des Praxischefs gefordert, denn die Aufgabe als Führungskraft ist es, die Talente der Mitarbeiter zu erkennen und sie entsprechend ihrer Begabungen einzusetzen. Ein Team sollte verschiedene Persönlichkeiten vereinen, nicht alle sollten dabei genauso funktionieren wie der Chef. Genauso wichtig sind die sogenannten un-bequemen Teammitglieder, die Abläufe oder Pläne kritisch hinterfragen und

damit neue Ideen implementieren. ZFAs mit eigenen Vorschlägen, oft spontan aus der Situation heraus, sind Gold wert.

Auswirkungen in der täglichen Praxis

Patienten konfrontieren in der zahnärztlichen Praxis sowohl die Chefs als auch die Mitarbeiterinnen mit vielen Fragen, die mit der Zahnbehandlung oft nichts zu tun haben. Sie möchten in ihrer Befindlichkeit ernst genommen werden, verzögern und behindern jedoch damit die Behandlung.

Ängste, Unsicherheiten, Nervosität, Atmungsprobleme, Würgereiz und medizinische Krankheitsbilder der Patienten führen zu Schweißausbrüchen, erhöhtem

Speichelfluss, Versagen von Spritzen und ähnlichen Symptomen, die das Bohren, Kürettieren oder Abformen erschweren. Enorm hilfreich ist da eine Assistentin, die den Patienten genau dort abholt, wo er ist, die sich individuell und einfühlsam auf dessen Emotionen einstellt und den Patienten schon im Sprechzimmer auf den bevorstehenden Termin psychologisch geschickt einstellt. Da Zahnärzte in der Regel nur für Abrechnungspositionen „im Mund“ und nicht für psychologische Gespräche bezahlt werden, ist eine solche Assistenz am Stuhl unersetzlich. Patienten, die sich gut aufgehoben fühlen, sind entspannt, öffnen den Mund weit, haben einen normalen Speichelfluss und lassen die Prozedur einer zahnärztlichen Behandlung geduldig über sich

ergehen. Für die Sprechstunde bedeutet das, dass Zahnärzte den Zeitrahmen des Termins einhalten können – ein somit nicht zu unterschätzender wirtschaftlicher Vorteil.

Persönlichkeit inklusive

Eine neue ZFA, Techniker etc. zu finden erfordert Zeit, welche man sich unbedingt nehmen sollte. Für ein Einstellungsinterview kann eine gute Stunde einkalkuliert werden, in welcher Sie Ihr Gegenüber ca. 80 Prozent des Gesprächs bestreiten lassen. In erster Linie möchten Sie etwas vom Bewerber erfahren, gefragt werden kann durchaus auch nach privaten Dingen, persönlichen Vorlieben und Erfolgserlebnissen. Teamfähigkeit, Empathie, spontane Handlungsfähigkeit und Anpassung auf neue Bedingungen – darauf kommt es bei einem Bewerber an. Aspekte der Persönlichkeit, welche sich schon im Gespräch bemerkbar machen, sind in der Regel weniger veränderbar als hingegen das Fachwissen, welches z. B. noch in Fortbildungen erworben werden kann. Besonders geachtet werden sollte deshalb auf die Lernbereitschaft sowie das Engagement des potenziellen neuen Mitarbeiters, da diese die Voraussetzung sind. Erst daran anschließen sollten sich die Arbeitsweise des Chefs bzw. des gesamten Teams und eventuell Persönliches.

Tipp: Lassen Sie ausgewählte Bewerber wenigstens zwei Tage lang Probe arbeiten und sprechen Sie im Anschluss mit allen Teammitgliedern darüber. Gibt es Widerstand von nur einem Mitarbeiter gegen den „Neuen“, ist zu empfehlen, ihn nicht einzustellen – vorausgesetzt, Ihre bisherige Mannschaft entspricht genau Ihren Wünschen.

Sonderfall Azubinen

Bei Auszubildenden, die in der Regel im Alter von 15 bis 20 Jahren beginnen und noch keine ausgeprägte Persönlichkeitsstruktur mitbringen, welche sich in einem Eingangsgespräch eindeutig erkennen ließe, stellt sich die Situation schwieriger dar. Hier sind Sie mehr auf Ihr Gefühl angewiesen, um das persönliche Profil der Bewerberin richtig

einzuschätzen und ihre Begabungen (jenseits der manuellen Geschicklichkeit) zu erkennen. Die jungen Damen befinden sich zu diesem Zeitpunkt in einem Übergangsbereich ihrer persönlichen Entwicklung, sie starten als Teenager und werden in den drei Ausbildungsjahren zu Erwachsenen. Die Position des Ausbilders bringt daher die Verantwortung, den jungen Frauen einen Ort zu bieten, wo sie – neben dem Erwerb des notwendigen Fachwissens – eine ausbalancierte Persönlichkeit und ein gesundes Selbstbewusstsein entwickeln können.

Tipp: Lassen Sie die Azubinen eine Woche lang Probe arbeiten, zwei oder drei Tage sind hier oft nicht ausreichend. Es dauert, bis die ersten Schrecken (Umgang mit Blut und anderen anfangs ungewohnten und unangenehmen Dingen) überwunden sind und die Interessentinnen Freude und Interesse an der zahnärztlichen Tätigkeit entwickeln. Auch hier ist ausschlaggebend, wie wohl sie sich im Team fühlen.

Eine Patin erleichtert den Start

Für das erste Ausbildungsjahr, auf jeden Fall aber für die ersten Monate, empfiehlt sich die Auswahl einer sogenannten Patin, welche die Auszubildende intensiv betreut und ihre erste Ansprechpartnerin in allen Belangen ist. Am besten dafür geeignet ist eine langjährige Kraft, die über alles in der Praxis Bescheid weiß und Schritt für Schritt an alle Aufgaben heranführen kann. Sie sollte über pädagogisches Geschick und Verständnis für schrittweises Lernen verfügen. Zusätzlich ist es hilfreich, wenn zwischen Auszubildender und Ansprechpartnerin Sympathie besteht.

Gewinn für jede Praxis

Exzellente langjährige Mitarbeiterinnen sind die Basis des Praxiserfolgs. Als Chef schafft man es kaum, die hohe Motivation der Mitarbeiterinnen und deren enge Bindung an die Praxis viele Jahre lang aufrechtzuerhalten. Das Hinzuziehen eines externen Coaches, möglichst aus der Zahnheilkunde, als zusätzlicher Input ist dabei äußerst hilfreich.

Besondere Aufmerksamkeit verdienen hier die Azubinen – sie sind die Stützen der Zukunft in der Zahnarztpraxis. Es empfiehlt sich daher, den eigenen Nachwuchs gut auszubilden, da in der Ausbildungsphase eine intensivere Bindung zwischen Zahnarzt und Mitarbeiterin aufgebaut werden kann als in späteren Jahren.

Im Nachwuchs liegt die Zukunft

Genau hier – an der Schnittstelle von ZFA, Praxisteam und Zahnarzt – setzt das Programm Azubi-Fit von Insieme Consulting an. Im Rahmen dieses Programms werden Auszubildende im zweiten und dritten Lehrjahr in allen Bereichen ausgebildet, für welche in der täglichen Praxis oft weder genügend Raum noch Zeit ist. Die jungen Frauen werden in sechs Modulen kommunikativ und psychologisch geschult sowie für Beratungsgespräche mit Patienten als auch im konstruktiven Umgang mit Kritik. Sie lernen fachbezogen – aus der Praxis für die Praxis – schwierige Situationen mit Charme und Humor zu meistern, Teamverständnis aufzubauen und eine Eigendynamik zu entwickeln. Fachliches Detailwissen, die Organisation von Arbeitsabläufen sowie die professionelle und einfühlsame Assistenz am Stuhl gehören selbstverständlich mit zum Ausbildungsprogramm. Mithilfe dieser Tipps sowie der Weiterbildungsmöglichkeit während der Ausbildung binden sich Mitarbeiter und Praxis bzw. Chef ideal und vor allem langfristig aneinander und Sie können Tag für Tag ein gut eingespieltes Team genießen.

Kontakt

Dr. Martina Obermeyer
Aufwind Consulting GmbH
Kocheler Straße 1
82444 Schlehdorf
Tel.: 08851 615691
info@aufwind.org
www.aufwind.org