No. 2/2017 · 29. November 2017 Zahnärztliche Assistenz

Eine neue Kollegin – was passiert im Team und wie kann man das steuern?

Die ersten Wochen sind für beide Seiten – die neue Mitarbeiterin und das Praxisteam – aufregend und wichtig zugleich. Gudrun Mentel gibt Tipps für den perfekten Start.

© ProStockStudio/Shutterstock.com

„Wir haben uns sehr gefreut, eine neue Kollegin gefunden zu haben. Beim Probearbeiten haben wir sie bereits kennengelernt und festgestellt, dass sie fachlich top ist und menschlich gut in unser Team passt. Nun möchten wir ihr den Einstieg in unseren Praxisalltag erleichtern und dafür sorgen, dass wir alle schnell und gut miteinander zurechtkommen. Was können wir als Team dabei tun?" – Solche oder ähnliche Anfragen erreichen mich als Consultant Personalentwicklung und Ökonomin für Personalmanagement des Öfteren.

Immer dann, wenn ein neues Mitglied in ein bestehendes Praxisteam kommt, müssen die bisherigen Zuständigkeiten im Praxisablauf neu festgelegt werden. Es wird aber auch das bisherige Gefüge im sozialen Miteinander durcheinandergewürfelt und Freundschaften neu geordnet. Dies erfordert viel Energie bei allen Beteiligten und ist ein wichtiger Prozess, um zukünftig gut miteinander arbeiten zu können. In den ersten Wochen lernt man sich erstmal kennen, hört dem anderen zu und tauscht sich (auch) über Persönliches aus. Dabei lernt man vielleicht die bisherigen Kolleginnen noch mal von einer anderen Seite kennen. Neue Freundschaften können entstehen. Diese Phase des Kennenlernens ist dadurch gekennzeichnet, dass es wenig Konflikte im Team selbst gibt, da man bestrebt ist, höflich miteinander umzugehen, und dem anderen den einen oder anderen Patzer verzeiht. Nach einer gewissen Zeit bilden sich dann die ersten Cliquen und die Höflichkeit weicht ernsten Konflikten. Meist sind es dabei weniger die Sachthemen, die diesen zugrunde liegen, sondern vielmehr die persönlichen Beziehungen der jeweiligen Konfliktpartner. Jeder sucht sich dabei den Platz im sozialen Gefüge des Teams – z. B. als informeller Führer oder als Teil einer Clique. Ist dieses Gefüge einmal geklärt, werden Regeln und Normen für das Miteinander vereinbart und gelebt. Jeder kennt seinen Platz und weiß, was von ihm erwartet wird. Man kennt die Kollegin und weiß, was sie zum Arbeiten benötigt und wie sie tickt. Es entsteht ein „WIR-Gefühl" innerhalb des Teams und man ist stolz, dabei zu sein. Plötzlich hat man jetzt den Kopf richtig frei, um sich auf die tägliche Arbeit voll einzulassen. Die Beziehungskonflikte, die noch Wochen zuvor das tägliche Tun belastet und viel Energie gekostet haben, sind nun beigelegt und scheinen weit weg.

Interessanterweise laufen diese Prozesse immer ab, wenn ein neues Mitglied in ein Praxisteam kommt. Mit ein paar Tricks kann man alle Beteiligten stärken, diese aufregende erste Zeit produktiv zu beenden und um anschließend als starkes Team mit einem „WIR-Gefühl" durchzustarten.

Den Menschen kennenlernen

Alle sind aufgeregt und keiner weiß, was auf ihn zukommt – und gleichzeitig ist man aber auch neugierig. In den ersten Wochen macht es daher Sinn, sich Zeit füreinander zu nehmen, um sich so besser kennenzulernen. Gemeinsame Mittagspausen, ein privater Ausflug oder der Besuch einer Dentalmesse – es gibt viele Möglichkeiten, miteinander ins Gespräch zu kommen.

Die neue Kollegin einarbeiten

Auch wenn jemand berufserfahren ist – jede Praxis ist anders organisiert und daher immer ein Neuanfang. So werden unterschiedliche Materialien verwendet, die Behandler haben individuelle Wünsche an die Abläufe und das Patientenklientel unterscheidet sich. In den ersten Wochen strömen daher viele Informationen auf die neue Kollegin ein. Erfahrene Praxismitglieder können sie durch eine gezielte und strukturierte Einarbeitung unterstützen, sich schnell und sicher zu orientieren.

Die Informationen geben

Es belastet eine neue Kollegin sehr, bei jeder Kleinigkeit die etablierte Kollegin fragen zu müssen. Schließlich möchte sie schnell ihren Beitrag zum Praxisablauf beisteuern und das Team entlasten. Gleichzeitig muss sie sich viel neues Wissen für den eigenen Arbeitsplatz aneignen und auf neue Kolleginnen und Behandler einlassen. Um ihr Orientierung zu geben, kann man als Praxisteam im Vorfeld diejenigen Informationen, die für einen Arbeitnehmer wichtig sind, in einer Übersicht zusammenstellen. Dabei können die Regeln für Dienst- und Urlaubspläne, Arbeitszeiten, Umgang mit Patienten oder andere wichtige Praxisnormen mitgeteilt werden.

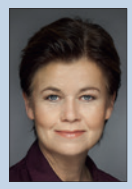
Die Konflikte nutzen

Auch wenn sie zunächst anstrengend erscheinen und die etablierten Kolleginnen bestimmte Themen nicht noch einmal besprechen möchten – mit jedem neuen Teammitglied entsteht ein neues Team und damit neue Rollen. Je mehr Zeit sich das Team für diese Auseinandersetzungen nimmt und je besser die Lösungen für alle Beteiligten sind, desto stärker ist das „WIR-Gefühl" danach. Man lernt die Unterschiedlichkeit der anderen Kolleginnen kennen und schätzen oder bekommt neue Impulse durch die neue Kollegin. Vielleicht ist es überhaupt mal sinnvoll, althergebrachte Regeln im Praxisablauf zu hinterfragen und sie durch zeitgemäße zu ersetzen?

Den Außenblick erfragen

Die neue Kollegin hat zu Beginn ihrer Tätigkeit einen guten Blick als „Außenstehender" auf das Praxisgeschehen. Möglicherweise hat sie Ideen, was verbessert werden kann, und kann wertvolle Impulse aus ihrer bisherigen Berufserfahrung geben? Diese Sicht als Chance für einen Blick über den Tellerrand zu nutzen, hat für beide Seiten einen großen Vorteil: Die Praxis kann sich weiterentwickeln und die neue Kollegin fühlt sich wertgeschätzt und damit integriert.

Erfolgreiche Teamentwicklung beginnt immer wieder aufs Neue mit dem Eintritt einer neuen Kollegin und kann gezielt gesteuert werden. Davon profitieren alle – das Team, die Behandler und die Patienten. ■



Infos zur Autorin

Kontakt

Gudrun Mentel
Consultant Personalentwicklung,
Ökonomin für Personalmanagement
prodent consult GmbH
Goethering 56
63067 Offenbach
Tel.: +49 69 80104670
gudrun.mentel@prodent-consult.de
www.prodent-consult.de

© Phovoir/Shutterstock.com

© Bojan Milinkov/Shutterstock.com

„Als ‚Hahn im Korb' fühle ich mich überhaupt nicht"

Ein Interview mit Niclas Stettnisch, männlicher Azubi zum Zahnmedizinischen Fachangestellten im 3. Lehrjahr in der Zahnarztpraxis Leonhardt, Radevormwald (Nordrhein-Westfalen).

Wie kam es zu Ihrer Entscheidung für eine Ausbildung zum Zahnmedizinischen Fachangestellten?

Ich hatte keine Ausbildungsstelle in den Bereichen gefunden, die mir als Erstes in den Sinn gekommen sind. Nach etlichen Praktika in vielen Berufen hatte ich dann in der zahnmedizinischen Assistenz am meisten Spaß. Mich hat das präzise Arbeiten am Patienten begeistert, außerdem die Professionalität bei gleichzeitiger Diskretion: Man muss bei der Behandlung einfühlsam und konsequent zugleich sein, damit sie zum gewünschten Erfolg führt.

Wie war das Feedback aus Ihrem Freundes- und Familienkreis darauf?

Verschieden. Der Großteil war positiv überrascht, ein kleiner Teil war dem Verdienst gegenüber kritisch und ein noch kleinerer Teil fand die Entscheidung zu unmännlich.

Welche Reaktionen erhalten Sie, wenn Sie erzählen, welchen Beruf Sie erlernen?

Manche möchten Zahnpflegetipps, die meinen man wäre ein junger Zahnarzt, oder aber sie fragen, ob ich „Zahnarzthelfer" sei. Die Pro's und Con's halten sich ungefähr 50/50 die Waage. Meist ist die Überraschung erst einmal groß, aber ich finde es immer interessant und ein bisschen schmeichelhaft, wenn ich als Doktor angesprochen werde, denn dabei ist automatisch mehr Zutrauen in meine Fähigkeiten inklusive.

War Ihre Suche nach einem Ausbildungsplatz in dem bislang vornehmlich weiblich besetzten Berufszweig Ihrer Meinung nach schwieriger?

Keineswegs. Es gibt kaum Bewerber. Als ich anfangs in meiner Berufsschulklasse herumgefragt habe, warum sich meine Mitstreiter genau für diese Ausbildung entschieden haben, kam meist die Antwort, dass es sich lediglich um eine Ausweichmöglichkeit handelte, da man im Traumberuf keine passende Stelle gefunden habe. Hauptargument gegen die Ausbildung ist nach wie vor das niedrige Gehalt. Inzwischen ist für viele die Notlösung aber zur perfekten Lösung avanciert.

Wie sieht Ihr Alltag in der Berufsschule aus? Gibt es männliche Mitstreiter und wenn ja, wie viele?

Der erste Tag startete etwas holprig: Da kam ich in meine Klasse und die Lehrerin schickte mich direkt wieder weg und meinte, ich hätte mich in der Tür geirrt – nach einem genaueren Blick auf ihre Namensliste war sie ganz überrascht – und hat sich direkt entschuldigt. Wir haben viel Spaß in der Klasse, aber es ist halt anders als mit den Jungs. Ich selbst war positiv überrascht, denn auch ich hatte zunächst Vorbehalte, wie es wohl ganz allein unter so vielen Mädels wird. Man hat von Anfang an gesehen, welche Mädels damit klarkommen und welche nicht – die meisten waren neugierig, aber einige wenige hatten und haben das Vorurteil, dass man nur ihre Telefonnummer will.

Als „Hahn im Korb" fühle ich mich überhaupt nicht, ich sehe mich eher als gutes Beispiel, dass Klischeedenken überholt ist. Es gibt noch einen männlichen Mitstreiter in der Berufsschule, aber ihn habe ich auch erst seit dem 3. Lehrjahr angetroffen.

Was schätzen Sie an Ihrer Arbeit in der Zahnarztpraxis besonders?

Den Umgang mit den verschiedenen Menschen und dass man die Zufriedenheit direkt sieht. Der schönste Lohn ist das Lächeln der Menschen, die man beispielsweise als Notfall mithilfe des Zahnarztes von akuten Schmerzen befreit hat – da sagt ein ehrliches Danke mehr als tausend Worte.

Wie reagier(t)en die Patienten auf Sie als männlichen ZMF?

Zum einen mit „Guten Morgen, Herr Doktor". Andere meinten nur, wie cool sie es fänden und dass ich eine gesunde Abwechslung sei.

Wie räumen Sie mit eventuellen Vorurteilen, die Ihnen im Alltag begegnen, auf?

Mit ein paar guten Scherzen! Davon habe ich immer einige auf Lager.

Was schätzen Sie besonders an Ihrem Praxisteam?

Ganz klar den Humor, die genialen Charaktere in unserem Team und unseren Umgang miteinander.

Hat sich innerhalb des Praxisteams etwas verändert, als Sie als Mann hinzugekommen sind?

Als positive Rückmeldung würde ich das lockere und lustige Arbeitsverhältnis werten, denn es wird immer viel gelacht und die gute Stimmung überträgt sich auch auf die Patienten – das ist alles sehr ausgeglichen. Negativ, wenn man denn so sagen will, sind lediglich meine zu langen Beine (lacht) – die sind bei der Stuhlassistenz manchmal hinderlich. Wenn sich zum Beispiel einmal zwei Kolleginnen uneinig sind, kommen sie oft unabhängig voneinander zu mir und ich agiere dann als Kompromissfinder. Manchmal fühle ich mich wie ein Azubi-Guru (lacht).

Wie sehen Ihre Zukunftspläne aus?

Wenn ich ehrlich bin, darüber habe ich mir noch keine Gedanken gemacht.

Eventuell möchte ich mich im Abrechnungswesen fortbilden, vielleicht aber auch studieren oder im Management weiterbilden.

Was müsste Ihrer Meinung nach passieren, damit der Beruf des Zahnmedizinischen Fachangestellten für junge Männer interessanter wird?

Die Gesellschaft sollte mehr dieses Schubladendenken ablegen und wissen, dass auch „untypische" Berufe sehr viel Spaß machen können. Zum Beispiel sollte man die jungen Leute schon im ersten Moment bei der Jobbörse geschlechtsneutral ansprechen, denn bei Schreibweisen von Jobangeboten, die nur auf die weiblichen Ausbildungssuchenden abzielen, fühlt Man(n) sich direkt ausgeschlossen.

Sie sind jetzt im dritten und letzten Lehrjahr – Bröckeln die Vorurteile in der Zwischenzeit?

Das sind sie schon nach den ersten drei Monaten, würde ich behaupten. Insbesondere in der Schule.

Vielen Dank für das Interview und viel Erfolg für die Zukunft. ■

ANZEIGE

ZAHNÄRZTLICHE ASSISTENTEN LIEBEN ONLINE.

WWW.ZWP-ONLINE.INFO

ZWP ONLINE

OEMUS MEDIA AG

Holbeinstraße 29 · 04229 Leipzig, Deutschland · Tel.: +49 341 48474-0 · info@oemus-media.de