



Das größte Unglück in der Geschichte der Raumfahrt, das Challenger-Unglück im Jahr 1981, wurde nachweisbar aufgrund eines Kommunikationsfehlers ausgelöst. Jemand hat bemerkt, dass ein Dichtungsring nicht passte. Dieser Ingenieur meldete das, aber niemand hörte zu, oder man nahm die Aussagen nicht für wichtig genug. Der Start wurde nicht verschoben. Nach jahrelangen Untersuchungen bestätigte sich der Dichtungsring als bewiesene und klare Ursache der Explosion, 73 Sekunden nach dem Start.

Stefan Häseli

Ohne Kommunikation ist alles nichts!

LABORALLTAG Gibt es den einen wichtigsten Erfolgsfaktor? Oder ist es nicht eher eine Vielzahl an Dingen, die Dental-labore zu erfolgreichen Unternehmen und Zahntechnikern machen? Eine klare strategische Ausrichtung, zielorientierte Führung, Kundenorientierung, Changemanagement, ein hoher Innovationsgrad sind nur einige davon ... Wer sich mit Erfolg auseinandersetzt, kommt um diese und ähnliche Begriffe nicht umhin. Am Ende des Tages macht zumeist ein optimales Zusammenspiel vieler Faktoren das Resultat aus. Und doch bleibt eine Grundfrage im Raum stehen: „Was ist die Basis des Erfolgs?“ oder: „Was ist der Mantel dessen, der darüber liegen muss, damit all diese einzelnen Faktoren in sich und zusammen funktionieren und Erfolg bringen?“. So banal es klingen mag: Es ist die Kommunikation!

1.000 Wörter pro Stunde

Ob Labor, Team oder einzelner Mitarbeiter – am Ende ist es so, dass Innovation, Change, Verkauf, Marketing, Führungsprozesse oder Strategien niemals ohne Kommunikation funktionieren! Man kann also durchaus sagen: Das Grundelement allen schöpferischen Handelns bildet die Kommunikation. Apropos Schöpfung: Selbst die Bibel lehrt uns zu Beginn des vierten Evangeliums: „Am Anfang war das Wort.“ Kann das Zufall sein? Wohl kaum! Kommunikation ist so etwas wie die Quelle und Basis aller Erfolge. Allein der enorme Stellenwert in unserem Alltag macht die herausragende Position von Sprache und Worten deutlich: Der durchschnittliche Mensch – egal ob

Mann oder Frau – kommt auf rund 16.000 gesprochene Wörter pro Tag. Das sind 1.000 pro Stunde für alle, die während des Schlafens nicht reden. Oder 16 pro Minute. Und bei allen Pausen dann immer noch 0,2 Wörter pro Sekunde. Oder: Alle 5 Sekunden sagen wir etwas.

Katastrophenherd „mangelnde Kommunikation“

Die Frage nach der Wichtigkeit der Kommunikation kann durchaus auch beleuchtet werden, indem wir vom Negativen ausgehen. Drehen wir die Perspektive einmal kurz um. Denken wir nicht in Chancen, sondern in Gefahren. Und schon wird deutlich, dass Kommunikation nicht nur eine Schlüs-

selwirkung für Erfolg innehat, sondern im Umkehrschluss mangelnde Kommunikation, das Risiko zu Problemen, Krisen oder gar Katastrophen in sich birgt.

Nicht nur bei dem eingehend erwähnten Challenger-Unglück ist das so, sondern auch bei persönlichen Beziehungen oder im beruflichen Umfeld. Stimmt die Kommunikation zwischen Chef und Mitarbeiter, zwischen Zahntechniker und Zahnarzt sowie Patient nicht, wird es schwer, das Dentallabor erfolgreich zu führen. Dabei muss es gar nicht immer sofort die erhebliche und katastrophal endende Kommunikationspanne sein. Eine dauerhaft schlechte oder mangelnde Kommunikation hat ebenso verheerende Auswirkungen.



Das Kunststück von CeraFusion evo.

CeraFusion evo ist eine echte Komet-Innovation für Ihr Labor. Das Kunststück: Einfach und schnell aufgesprüht, diffundiert das transparente Lithiumsilikat beim Brennvorgang in die ZrO_2 Restauration. Das Ergebnis ist ein optimaler Haftverbund, der zuverlässigen

Langzeitschutz garantiert. Die zeitaufwendige Politur und die Glasur entfallen, es ist keine Nacharbeit notwendig. Ein Kunststück von CeraFusion evo, das Ihre tägliche Arbeit deutlich effizienter macht.



Kommunikation und Worte schreiben Geschichte(n)

Kommunikation ist aus der Weltgeschichte nicht wegzudenken und auch hier einmal mehr der Beweis, dass sie Quelle des Erfolgs ist. Wie hätte sich die Welt(ordnung), die wir heute kennen, wohl entwickelt, wenn unsere Vorväter, unsere Urahnen nicht miteinander gesprochen hätten. Bleiben wir alleine in der jungen und jüngeren Geschichte: Was wäre passiert, hätten sich die Alliierten nach Ende des Zweiten Weltkrieges nicht an einen Tisch gesetzt und mit der Macht der Worte miteinander verhandelt? Wie hätte sich die Bürgerrechtsbewegung in den US-Südstaaten ohne die großen Worte und Reden des Aktivisten Martin Luther King entwickelt – „I have a dream“ ist hier wohl sicher nur das bekannteste unter vielen. Ebenso Reagans „Mr. Gorbatschow, tear down this wall“ als Aufforderung zur Wiedervereinigung Deutschlands. Obamas „Yes, we can“ als optimistischer Blick in Amerikas Zukunft sowie acht Jahre später das für viele eher negativ behaftete „Make America great again“ von Barack Obamas

Nachfolger im Weißen Haus, Donald Trump. Worte und Aussagen, die – alle auf ihre Weise – etwas Großes bewirkt haben.

Kommunikation ist da, wo Menschen sind

Wo Menschen zusammenkommen, privat oder im Beruf, ist Kommunikation unverzichtbar und zumeist auch erwünscht. Paul Watzlawick brachte es mit den Worten „Man kann nicht nicht kommunizieren“ treffend auf den Punkt. Oder hat schon einmal jemand versucht, auf die Fragen des Partners oder des Chefs mit Schweigen zu antworten? Deeskalierend ist das nicht! Kommunikation ist also nicht nur Schmiermittel jeder Beziehung, sondern auch Motor und Treibstoff zugleich. Wenn zwei Menschen oder auch mehrere beisammen sind, eine Beziehung jедwelder Art – Mann und Frau, Chef und Mitarbeiter, Kollege und Kollege, Zahn-techniker und Kunde – pflegen, spielt zu weit über 80 Prozent die Kommunikation eine entscheidende, prägende Rolle. Oder andersherum gesagt, die Qualität dieser Beziehungen hängt

zu über 80 Prozent von guter Kommunikation ab. Kommunikation ist also immer da, wo Menschen in Beziehung zueinander treten: Ob zu Hause, im Dentallabor oder mit dem Zahnarzt/Patienten in der Praxis. Wollen wir diese Beziehungen auf- und ausbauen oder stärken, kommen wir um die Kommunikation nicht herum. Der Kommunikation das nötige Gewicht geben, überlegen, was gut ist und was positiv, oder wie wir durch Kommunikation die Beziehung zu unserem Gegenüber prägen. Darüber nachzudenken, daran zu arbeiten, kann sich durchaus lohnen.

Es geht um Haltung ...

Erfolgreiche Kommunikation beginnt eigentlich immer bei uns selbst. Die „drei“ wichtigsten Thesen des Kommunizierens sind Haltung, Haltung und nochmals Haltung: Die Haltung, die wir uns gegenüber haben, die Haltung, die wir zu unserem Gegenüber einnehmen, und die Haltung, die wir der Situation gegenüber haben, prägen weitestgehend unsere Kommunikation. Sind wir zufrieden mit uns selbst und freuen uns auf unser Gegenüber, sind schon mindestens zwei Drittel der Miete „bezahlt“.



Der Rest ergibt sich im Gesprächsgegenstand sowie der Begegnung an sich beziehungsweise wie wir diese gestalten. Gesprächskultur, Präsenz, Fokussierung – die kleinen Dinge in der Wirkung kann man lernen. Eine positive Grundhaltung muss jedoch vorhanden sein.

... und ums einander verstehen (wollen)

Kommunikation nährt sich ähnlich einer Beziehung – der Übergang scheint oft fließend – aus einem ständigen Kennenlernen und Angleichen der Teilnehmer. Dabei ist es elementar, zu wissen, wer wir selbst sind, was unsere eigene Kultur prägt und ausmacht, wie unsere Sprache aussieht. Das ist wichtig, um dann den anderen kennenlernen, Unterschiede feststellen und sie akzeptieren zu können. Aber auch, um Gemeinsamkeiten zu sehen und diese zu betonen. Am Gemeinsamen können und müssen wir arbeiten, damit wir uns im Gespräch verstehen, statt aneinander vorbeizureden – denn das passiert leider viel zu häufig und kann (siehe oben) fatale Folgen haben. Niemand soll sich dabei aber verbiegen oder zwingend so verhalten, wie der jeweils andere. Es geht „schlicht“ darum, den anderen zu verstehen. In seinen Anliegen, seiner Artikulation, seiner Zielsetzung, seinen Werten, seiner Haltung. Das bringt uns einen großen kommunikativen Schritt nach vorne.

Drei grundlegende Aspekte gelingender Kommunikation:

- Persönliche Haltung.
- Präsenz zeigen und sich einlassen.
- Ehrlich und offen artikulieren.

INFORMATION

Stefan Häseli
 Ringstr. 16a
 9200 Gossau SG, Schweiz
 Tel.: +41 71 2602226
 www.atelier-ct.ch
 www.stefan-haeseli.com

Infos zum Autor



Exzellente Kommunikation für exzellenten Erfolg

Um das Ganze in den zahntechnischen Kontext zu setzen: Wenn ein Dentallabor Erfolg haben möchte, benötigt es begeisterte Kunden – Zahnärzte wie deren Patienten. Begeisterte Kunden wiederum brauchen engagierte Mitarbeiter. Und engagierte Mitarbeiter sind das Resultat hervorragender Führung. Wer also als Labor tatsächlich Erfolg haben möchte, braucht exzellente Kommunikation in der Führung und Mitarbeiter, die wertschätzend, wirkungsvoll und positiv kommunizieren können. Auch und gerade im Kontext der immer dominierenderen elektronischen Kommunikationsmedien sowie der exponentiell zunehmenden Hektik wird der Aspekt der

beziehungsprägenden menschlichen Kommunikation in Zukunft auch für Zahntechniker und Dentallabore noch zentraler und erfolgsrelevanter.

Dass Kommunikation noch nie einfach war, ist unbestritten. Und sie wird im Zeitalter der Digitalisierung nochmals anspruchsvoller und bedeutungsvoller. Denn nur vom Menschen gesprochene Worte lösen beim Gegenüber Emotionen aus. Nicht zuletzt darum, weil sie eben von einem Menschen stammen und weil er eben gerade nicht mit dem Maßstab der absoluten Korrektheit Worte produziert. Genau deshalb ist es an der Zeit, unsere menschliche, gesprochene Kommunikation aufleben zu lassen. Denn ohne Kommunikation ist letztlich alles nichts!

ANZEIGE

Kaufen Sie Legierungen noch zu teuer ein?



Sparen Sie mit Edelmetall-Dentallegierungen der

edelmetall+
recycling

halbzeuge + handel

m&k gmbh
 Im Camisch 49
 07768 Kahla
 Fon 036424/81128
 www.mkedelmetall.de