

Kommunizieren ist mehr als informieren

Wer kennt sie nicht, die tägliche Flut an E-Mails. Doch, ist es ratsam, in der Praxis wirklich immer alles auf dem elektronischen Wege zu kommunizieren? Natürlich geht manches dadurch schneller. Doch ist das persönliche Gespräch nicht oft besser geeignet, Social Media hin oder her?
Ein Beitrag von Dr. Albrecht Müllerschön.

Kommunikation ist das Schmiermittel der Zusammenarbeit in kieferorthopädischen Praxen. Deshalb müssen Führungskräfte und Projektmanager Kommunikationsprozesse effektiv gestalten können. Das erfordert im heutigen digitalen Zeitalter ein

Aussagen hört man in Praxen oft, wenn etwas schief läuft. In der Regel hat dann derjenige den „Schwarzen Peter“, der zum Beispiel eine Notiz im Meetingprotokoll überlässt, eine E-Mail falsch interpretierte oder einer Bemerkung seines Chefs oder

Die vier Ebenen der Kommunikation

Viele Menschen unterschätzen die Komplexität der zwischenmenschlichen Kommunikationsprozesse. Generell gilt es hierbei, vier Ebenen zu unterscheiden. Da ist zunächst die **Sachebene**. Wenn wir mit anderen Menschen kommunizieren, wollen wir sie in der Regel über einen Sachverhalt informieren. Deshalb muss der Sender seine Botschaft so artikulieren, dass sein Gegenüber sie auch versteht.

Daneben gibt es die **Beziehungsebene**. Das heißt, abhängig von unserer Beziehung zu einer Person messen wir ein und derselben Aussage eine unterschiedliche Bedeutung bei – zum Beispiel der Aussage „Das ist wichtig“. Sagt dies beispielsweise der Praxisinhaber, erachten wir diese Aussage meist als bedeutsamer, als wenn sie von der Empfangsdame kommt.

Beim Kommunizieren mit anderen Menschen senden wir an diese auch Informationen über uns selbst – zum Beispiel mittels



„In der modernen Informations- und Kommunikationstechnologie schlummern durchaus Gefahren.“



teils verändertes Verhalten. „Das habe ich dem Meyer doch gesagt.“ – „Ich hatte der Müller eine E-Mail geschrieben.“ Solche

eines Kollegen zu wenig Bedeutung beimaß. Denn er wurde ja informiert. Trotzdem geschah die Panne.

unserer Gestik, Körpersprache und Körperhaltung. Auch durch unsere Art, zu sprechen – also zum Beispiel wie laut und schnell wir reden –, senden wir Botschaften an unser Gegenüber. Hier

bei handelt es sich um die sogenannte **Selbstaussageebene**. Sie ist auch bei der Kommunikation per Telefon und E-Mail zu beachten. Denn allein schon die Tatsache, dass wir zum Beispiel

ANZEIGE



Simply Great Wire. Great Prices.

- Nickel-Titan
- Rostfreier Stahl
- Beta Titan Molybdän



Für Bestellungen besuchen Sie uns auf
www.highlandmetals.com – oder rufen Sie uns an:
+1 (408) 271-2955

Neu – S-Tie Elastomer- ligaturketten

Unsere neuen S-Tie Ligaturketten sind:

- in 25 Farben verfügbar
- 100 Stück/Einheit -10 Einheiten/Paket
- Latexfrei
- Made in the USA



Besuchen Sie uns auf der
AAO Jahrestagung vom
4. bis 8. Mai 2018 in Washington, DC!
Stand - 1633



Alle Highland-Drähte werden in den USA gefertigt.

eine E-Mail schreiben und nicht das persönliche Gespräch suchen, ist für unsere Kommunikationspartner oft schon eine wichtige Information darüber, welche Bedeutung wir einer Angelegenheit beimessen und welche Intention wir verfolgen.

Eng damit verknüpft ist die **Appellebene**. Beim Kommunizieren mit anderen Menschen wollen wir eigentlich stets etwas erreichen. Das muss nicht immer ein bestimmtes Handeln sein. Häufig ist unser Ziel oder der unausgesprochene Wunsch auch, dass unser Gesprächspartner unserer Meinung zustimmt oder uns sympathisch findet. Deshalb fragen sich die Empfänger einer Botschaft stets auch: Was soll ich denken, fühlen oder tun? Und hierauf reagieren sie.

Gefragt sind sensible Kommunikatoren

Insbesondere Praxisinhaber oder die fachliche Leitung einer Praxis, aber auch mit der Umsetzung eines bestimmten Projekts beauftragte Führungskräfte oder Praxismanager müssen sehr sensible Kommunikatoren sein – aufgrund ihrer Schlüsselfunktion in der Praxisorganisation. Sie brauchen ein feines Gespür dafür:

- Welche Botschaften sende ich aufgrund meines Verhaltens, meiner Worte, meines Auftretens usw. aus?
- Wie werden diese von meinen Gesprächspartnern interpretiert?

Sie müssen zudem die Kommunikation mit dem Praxisteam so gestalten können, dass sie die gewünschte Wirkung erzielen. Das setzt voraus, dass die Kommunikation in einem angemessenen Rahmen erfolgt und die Führungskräfte sich hierfür ausreichend Zeit nehmen. Bei wichtigen Themen sollen sie ihre Mitarbeiter nicht nur über den Sachverhalt informieren, sondern sich auch vergewissern:

- Kam meine Botschaft an?
- Wurde sie verstanden?
- Ist den Mitarbeitern klar, was diese für sie, ihre Arbeit, für die Praxis bedeutet?

Auch dieses Sich-Vergewissern erfordert bestimmte Sensibilität. Denn eine Rückfrage wie „Haben Sie mich verstanden?“ kann unterschiedlich ausgelegt werden – zum Beispiel als reine Infofrage, ob die Botschaft ankam (Sachebene), aber auch als Ausdruck eines mangelnden Vertrauens in die Kompetenz des Empfängers (Beziehungsebene). Deshalb sollten solche Rückfragen nicht als „Du-Botschaften“ („Haben Sie mich verstanden?“), sondern als „Ich-Botschaften“ formuliert werden: „Habe ich mich so ausgedrückt, dass meine Aussagen verständlich waren?“ Das beugt Irritationen und Konflikten von vornherein vor.

„Wie informieren wir einander und wie kommunizieren wir miteinander?“



MINI MASTER®
B R A C K E T S



FORTSCHRITTLICHE TWIN-BRACKET TECHNOLOGIE

Die Metall-Twin-Brackets der Mini Master Series von American Orthodontics verbinden die bahnbrechenden Konzepte des Diagonal Torque™ und der Diagonal Angulation™ in einem vollständig synchronisierten System. Kieferorthopäden weltweit vertrauen seit mehr als 30 Jahren auf die Qualität und Zuverlässigkeit dieses patentierten, revolutionären Konzepts.

Überzeugen auch Sie sich von der bewährten Mini Master Series Technologie.

Kontaktieren Sie noch heute Ihre/n

Gebietsverkaufsleiter/in.

FOLGEN SIE UNS



AO AMERICAN
ORTHODONTICS

©2018 AMERICAN ORTHODONTICS CORPORATION
0800 02 64 636 | AMERICANORTHO.COM/DE



© Hansi/Shutterstock.com

„An welchen Maximen sollte sich unser Informations- und Kommunikationsverhalten im digitalen Zeitalter orientieren?“

Mehr Kanäle und mehr offene Fragen

Das Thema Kommunikation beziehungsweise die Frage „Wie informieren wir einander, und wie kommunizieren wir miteinander?“ ist aktuell in den Praxen hochbrisant – unter anderem, weil die wechselseitige Information und Kommunikation in ihnen zunehmend mithilfe der modernen Informations- und Kommunikationstechnologie erfolgt. Hierin schlummern jedoch Gefahren. Denn bei der elektronischen Kommunikation gehen viele Infos verloren, die beim persönlichen Gespräch unter vier oder mehr Augen mitvermittelt werden. Dadurch erhöht sich das Risiko, dass Botschaften überhaupt nicht oder gar falsch ankommen. Zudem kann der Sender, weil er den Empfänger und seine Reaktion nicht sieht, schwieriger einschätzen, ob die Botschaft ankam, ob sie angemessen interpretiert wurde und welches Empfinden und Verhalten sie beim betreffenden Kollegen auslöst. Deshalb müssen die Verantwortlichen in den Praxen die tradierten Informations- und Kommunikationsregeln überdenken. Sie müssen sich fragen: An welchen Maximen sollte sich unser Informations- und Kommunikationsverhalten im digitalen Zeitalter orientieren, damit wir weiterhin die gewünschte Wirkung erzielen? Was kommunizieren wir zum Beispiel per E-Mail, und wann suchen wir doch besser das persönliche Gespräch – sei es per Telefon, Skype oder unter vier Augen? Welche Verhaltensregeln sollen für unsere Kommunikation per E-Mail oder mittels der Social Media gelten? Diesbezüglich besteht in vielen Praxen aktuell ein hoher Klärungs- und Abstimmungsbedarf – weil sich in ihnen außer den Arbeitsstrukturen und -beziehungen auch die Informations- und Kommunikationsstrukturen rasant verändern. **KN**

KN Kurzvita



**Dr. Albrecht
Müllerschön**
[Autoreninfo]



KN Adresse

Dr. Albrecht Müllerschön
Kirchsteige 6
72393 Starzeln
Tel.: 07477 1511-05
Fax: 07477 1511-06
info@muellerschoen-beratung.de
www.muellerschoen-beratung.de