

Wir lieben unsere Routinen. Aber warum?

Ein Beitrag von Dr. Michael Visse, Kieferorthopäde aus Lingen.

Routinen sind Fähigkeiten, die durch längere Erfahrung erworben wurden. Sie erlauben es, Tätigkeiten schnell und überlegt auszuführen. Jeder von uns hat solche Routinen – und jeder von uns liebt sie. Sie ermöglichen es uns, in einer komplexen Welt bestehen zu können. Da kein anstrengendes Nachdenken notwendig ist, vermitteln sie uns ein angenehmes Gefühl (Abb. 1).

Kaum verwunderlich also, dass man seine gewohnten Routinen nicht verändern möchte. So verständlich dies auf der einen Seite ist, so gefährlich ist es auf der anderen. Vor lauter Routinen sieht man keine einfacheren und effektiveren Wege mehr. Dieses Beharren auf die eingespielten Gewohnheiten hat zwangsläufige Folgen, und die sind alles andere als angenehm. Wer kein kritisches Hinterfragen zulässt und nicht bereit ist, einen Wandel (Change) einzuleiten, identifiziert die sich bietenden Chancen nicht und überlässt damit anderen das Spielfeld (Abb. 2).

Quasi gefangen in etablierten Abläufen berichten viele Kolleginnen und Kollegen von Überlastung in der eigenen Praxis oder dem Phänomen des zunehmenden härteren werdenden Wettbewerbs. Beides verursacht Stress und ungute Gefühle. Auf die Idee, den Status quo zu ändern und Neues zuzulassen, kommt man oftmals viel zu spät. Man handelt konstant gegen die eigenen Interessen, ohne sich darüber jedoch bewusst zu sein.

Sehr häufig hilft hier nur ein neutraler Blick von außen. Wenn ich Kollegen auf ihre Situation anspreche, fühlen sich viele jedoch spontan persönlich angegriffen und verteidigen ihre eigenen Routinen – fast vergleichbar mit einem Raucher, dem man seine Zigaretten wegnehmen möchte. In einer vom Internet dominierten Zeit ist eine Veränderungsverweigerung jedoch ein extremes Risiko, das man keinesfalls unterschätzen darf (Abb. 3).

Was veranlasst Kollegen, entgegen ihren eigenen Interessen zu handeln und sich einer Verän-

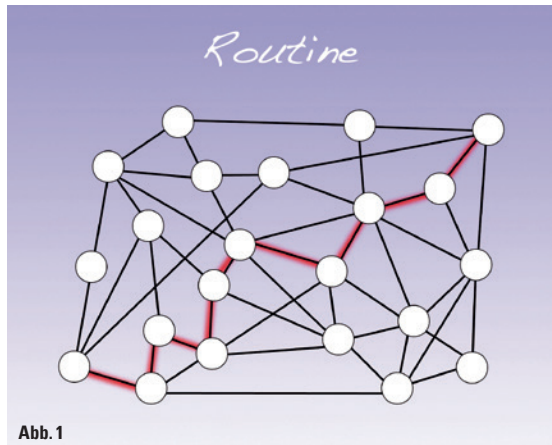
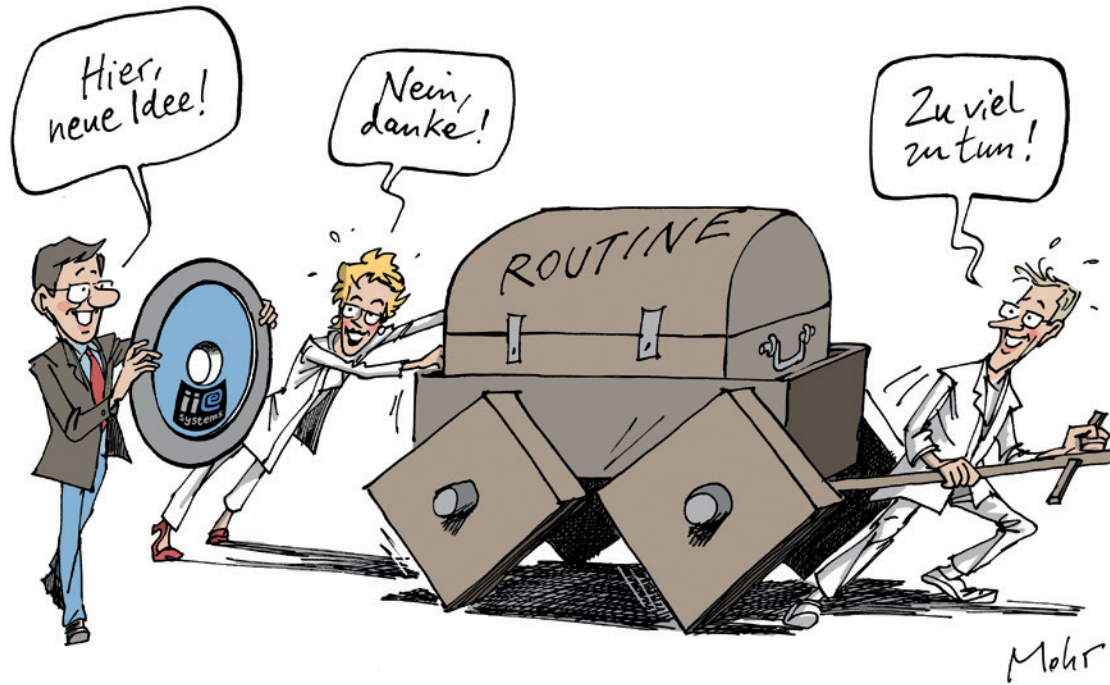


Abb. 1

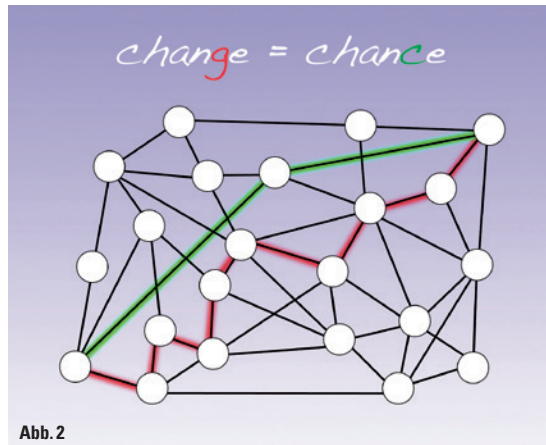


Abb. 2

derung zu verweigern? Nachstehend möchte ich versuchen, die dahinterliegenden Mechanismen zu erläutern und ein wenig Licht in das Dunkel des Veränderungsprozesses zu bringen.

Unsere Entscheidungen sind in aller Regel emotional und weichen häufig von den Regeln der Rationalität ab. Daher sind sie vielfach nicht vernünftig oder sinnvoll, denn sie werden durch einen komplexen Prozess wechselseitiger Beeinflussung im Gehirn gefällt. Dies passiert automatisch im limbischen System – häufig, ohne dass wir uns dessen bewusst sind.

Die moderne Gehirnforschung versucht, die zugrunde liegenden Prozesse zu durchdringen.

Mir persönlich hat das Buch „Schnelles Denken, langsames Denken“ des Nobelpreisträgers Daniel Kahnemann wichtige Anstöße gegeben. Kahnemann beschreibt hier zwei Systeme (System 1 und System 2). Sie repräsentieren keine realen Bereiche im Gehirn, dienen jedoch als Denkmodelle, die ein einfacheres Verständnis für die komplexen Vorgänge im Hirn erlauben.

System 1: Autopilot und Assoziationsmaschine

System 1 arbeitet automatisch. Es steuert unsere intuitiven Operationen und braucht kein Bewusstsein. Alles geht schnell,

weitgehend mühelos und ohne willentliche Steuerung. In diesem System laufen unsere Routinen ab. Als „Assoziationsmaschine“ repräsentiert System 1 unsere Wirklichkeit, die durch gemachte Erfahrungen und Verknüpfungen im Gehirn entstehen, ohne dass wir dies bewusst wahrnehmen. Es produziert permanent eine schlüssige Auslegung dazu, was in unserer Welt passiert, und bestimmt damit unsere Deutung der Gegenwart und die bestmögliche Interpretation zukünftiger Ereignisse. So sucht es nach Hinweisen, die mit den gegenwärtigen Überzeugungen übereinstimmen, ohne dabei bewusst Zweifel zuzulassen.

System 1 ist genial. Es stößt jedoch in vielen Bereichen an seine Grenzen und ist verantwortlich für Urteilsfehler. Überzeugt von seinen eigenen Routinen ist man sich nicht bewusst, dass diese oft nicht mehr zeitgemäß sind. Vielmehr erfolgt eine Orientierung an der Vergangenheit, die verhindert, dass neue Wege und Denkweisen zugelassen werden (Abb. 4).

Für mögliche Fehler im eigenen Denken ist man allerdings in der Regel blind. Die Fehler anderer erkennt man hingegen sehr viel leichter. Das hat jeder von uns vermutlich schon selbst beobachtet, warum sich der kritische Blick eines Außenstehenden unbedingt lohnt.

System 2: Bewusst gesteuerte Operationen

System 2 ist zuständig für Problemlösungen. Es braucht kognitive Aufmerksamkeit. Wenn es um Veränderungen von Routinen geht, benötigen wir System 2. Das ist anstrengend und kostet sehr viel Energie. Man muss seine Komfortzone verlassen, in der man sich sehr sicher und wohl fühlt. Hier fällt einem alles leicht, und es ist keine große Mühe notwendig.

Wer allerdings aus der Komfortzone in die Wachstumszone gelangen möchte, muss seine Routinen verändern, was in der Regel mit Anstrengung oder Ängsten verbunden ist. Wir empfinden es daher nicht als bequem, sondern als belastend (Abb. 5).

Eben diese unschönen Gefühle sind vielfach der Grund, aus dem heraus wir Veränderungen vermeiden. Ein notwendiger Wandel wird in Praxen oft erst dann zugelassen, wenn man durch den Wettbewerb oder den Gesetzgeber dazu gezwungen wird. Dann allerdings kann es bereits zu spät sein.

Um seine gewohnten Routinen zu verlassen, sind Aufmerksamkeit, Disziplin und Selbstkontrolle notwendig. Temporär kann es dabei zu unangenehmen Gefühlen kommen. Diese muss man akzeptieren und als Signal für das Verlassen der Komfortzone und den Eintritt in die Wachstumszone interpretieren. Am Ende dieses Change-Prozesses steht immer eine Belohnung, eine neue Chance (Abb. 6).

Wie man durch eine Änderung des Status quo (Austritt aus der Komfortzone) in eine neue Wachstumszone katapultiert wird, zeigt das Trendszenario (Abb. 7). In einer sich fortlaufend verändernden Welt gilt es, durch Innovationen neue Chancen zu nutzen. Diese frühzeitig zu erkennen, ist wichtig für den zukünftigen Praxiserfolg. Denn vergessen wir nicht: Als Praxis-

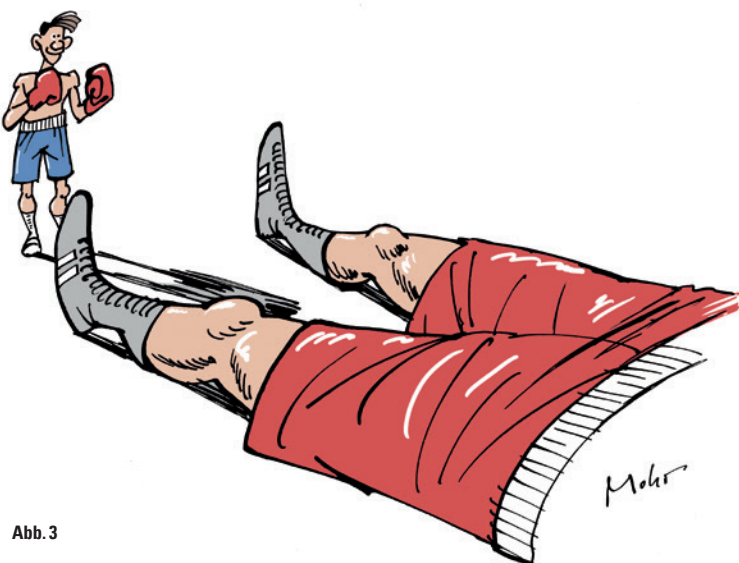


Abb. 3

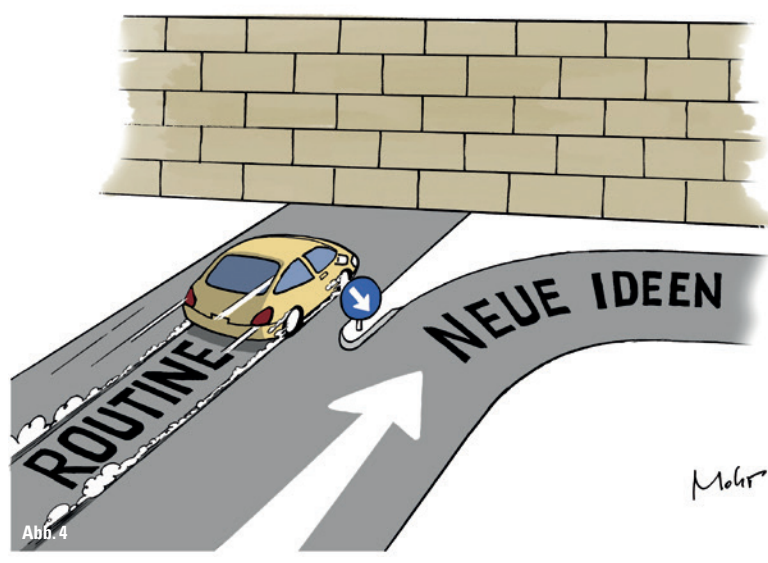


Abb. 4

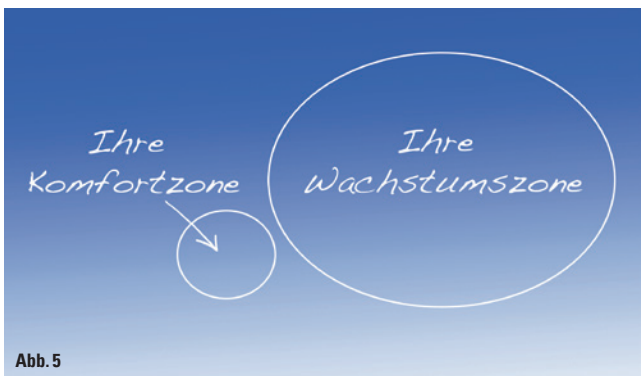


Abb. 5



Abb. 6

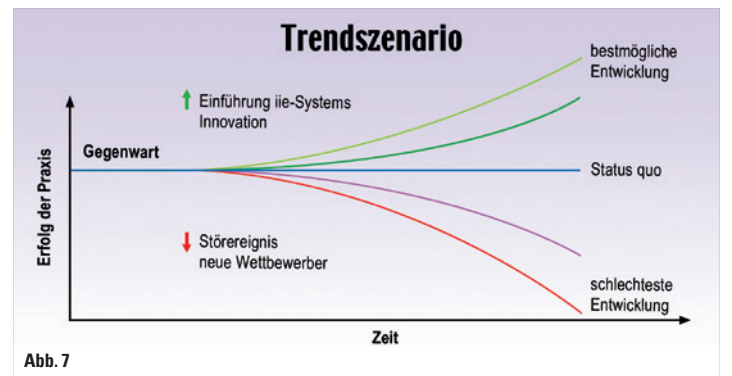


Abb. 7

inhaber sind wir auch Unternehmer. Und als solche sind wir verantwortlich für unseren zukünftigen Erfolg, für das Wohlergehen unserer Mitarbeiter und Patienten.

Wer anders spielt, gewinnt

Ungeahnte neue Chancen ergeben sich für innovative Praxen durch die intelligente Nutzung des Internets mit leistungsstarkem Service. Im digitalen Zeitalter ist patientenzentriertes Denken sinnvoll. Leider erlebe ich dieses jedoch oft als praxiszentriertes Denken mit dem Ziel der Prozessoptimierung und Kosteneinsparung.

Der Schlüssel zum Erfolg ist für mich allerdings ein anderer, und zwar die qualifizierte und strategisch abgestimmte Verbindung zum Patienten. Diese zu erreichen ist einfacher, als Sie glauben.

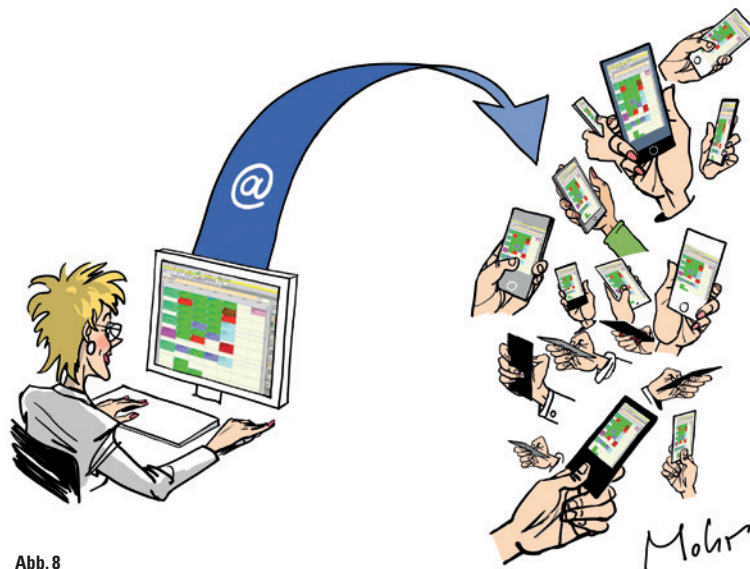


Abb. 8

Über 300 Anwender von iie-systems erfahren tagtäglich, welchen Einfluss ein professionelles Terminmanagement auf die Patientenbegeisterung und die Beschleunigung von Prozessen in der Praxis hat (Abb. 8). Jeder Termin wird automatisch über ein Termintemplate bestätigt und zwei Tage vorher erinnert (Abb. 9).

Dabei ist alles für mobile Endgeräte optimiert und zusätzlich mit einem abgestimmten Video zur Patienteninformation verbunden. Der Patient kann den Termin sofort in seinen Online-Kalender importieren. Ein solcher Service liegt schon heute voll im Trend. Zukünftig wird er sogar erwartet (Abb. 10).

Dass alles den aktuellen Datenschutzrichtlinien entspricht und rechtlich geprüft ist, ist eine selbstverständliche Voraussetzung. Da die gesamten Prozesse über eine Schnittstelle mit der Praxismanagementsoftware Ivoris abgestimmt sind, müssen Praxen ihre Routinen nur marginal verändern. Die Mitarbeiterin fügt in das entsprechende Feld einfach die E-Mail-Adresse des Patienten ein und fragt sein Einverständnis dazu an. Alles andere läuft vollautomatisch und benötigt keine Aufmerksamkeit.

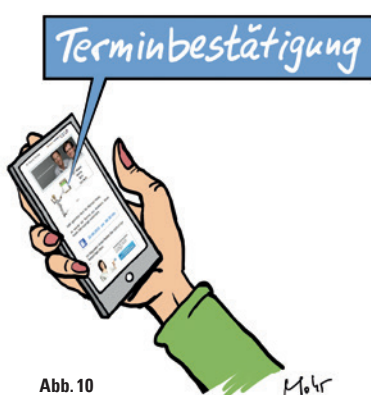


Abb. 10

Abb. 9

Veränderung als Praxisaufgabe

Ich hoffe, es ist mir gelungen, Ihnen an diesem einen Beispiel zu zeigen, welche neuen Chancen sich für die Praxisentwicklung bieten, wenn Sie bereit sind, den Schritt aus der Komfortzone zu wagen. Mit sehr wenig Anstrengung werten Sie den Nutzwert Ihrer Praxissoftware

erheblich auf. Da alles abgestimmt mit der leistungsstarken Software Ivoris funktioniert, halten sich die Veränderungen der Routinen in Grenzen. Sind Sie an einer neuen Verbindung zu Ihren Patienten interessiert? Wollen Sie Ihr Terminmanagement verbessern? Dann sollten Sie nicht nur ernsthaft darüber nachdenken, Neues auszuprobieren und ihre gewohnten Routinen kritisch hinterfragen, Sie sollten einfach starten. Wagen Sie den ersten Schritt, und ich verspreche Ihnen: Es passiert Magisches.

Sofern Sie an der 24. KFO-Fortbildungswoche von Dr. Anke Lentrodt vom 22. bis 28. September 2018 auf Sylt teilnehmen, sehen wir uns vielleicht. Hier werde ich an zwei Tagen über die besondere Wirkung von Veränderung referieren. Wenn Sie nicht so lange warten wollen oder nicht auf Sylt dabei sein können: Für Gespräche und Fragen stehe ich Ihnen jederzeit auch in unserer Praxis in Lingen zur Verfügung. Diese liegt zwar nicht am Meer, aber ich freue mich trotzdem auf Ihren Besuch. KN

KN Kurzvita



Dr. Michael Visse
[Autoreninfo]



KN Adresse

Dr. Michael Visse
Fachzahnarzt für KFO
Gründer von iie-systems GmbH & Co. KG
Georgstraße 24
49809 Lingen
Tel.: 0591 57315
info@iie-systems.de
www.iie-systems.com

ANZEIGE

PROBEABO
cosmetic dentistry

1 Ausgabe kostenlos!

jährliche Erscheinung
4-mal

BESTELLUNG AUCH
ONLINE MÖGLICH



www.oemus-shop.de



Fax an **+49 341 48474-290**

Ja, ich möchte das Probeabo beziehen. Bitte liefern Sie mir die nächste Ausgabe frei Haus.

Soweit Sie bis 14 Tage nach Erhalt der kostenlosen Ausgabe keine schriftliche Abbestellung von mir erhalten, möchte ich die cosmetic dentistry im Jahresabonnement zum Preis von 44,- €/Jahr inkl. gesetzl. MwSt. und Versandkosten beziehen.

Unterschrift

Widerrufsbelehrung: Den Auftrag kann ich ohne Begründung innerhalb von 14 Tagen ab Bestellung bei der OEMUS MEDIA AG, Holbeinstraße 29, 04229 Leipzig schriftlich widerrufen. Rechtzeitige Absendung genügt. Das Abonnement verlängert sich automatisch um 1 Jahr, wenn es nicht fristgemäß spätestens 6 Wochen vor Ablauf des Bezugszeitraumes schriftlich gekündigt wird.

Name/Vorname

Straße/PLZ/Ort

Telefon/E-Mail

Stempel