

# Hallo, ich bin die „Neue“

## Wie „leicht“ ist der Start in einer neuen Praxis?

© Cookie Studio / Shutterstock.com



Text  
Patricia Hoppe, Katja Kupfer



Mehr von Patricia Hoppe auf  
ZWP online lesen

**A**ller Anfang ist schwer. Das weiß jeder. Was passiert auf zwischenmenschlicher wie auch organisatorischer Ebene, wenn der Azubi oder eine fertige ZFA eine neue Stelle antritt? Gibt es eine Willkommenskultur für Neue? Wird man herzlich empfangen und wird einem eine Einarbeitungszeit zugestanden?

In der Regel kann man das leider nicht erwarten.

Ein Beispiel aus der Praxis: Eine ZFA mit mehreren Berufsjahren und längerer Schafenspause wegen Familiengründung fängt neu in einer Praxisklinik an. Sie wird am ersten Tag ins „kalte Wasser“ geworfen, konkret, einer neuen Ärztin zugeteilt, in einer Abteilung, in der sie sich nicht auskennt, mit einer Praxissoftware, die sie nicht kennt.

Sie scheitert bereits in den ersten Tagen an allem: Das Röntgen ist ihr fremd (die letzte Aktualisierung liegt Jahre zurück), das Assistieren, die Behandlungseinheit, die Materialien, die Abläufe, die Instrumentendesinfektion, das Teamgefüge – einfach alles ist für sie neu.

Da sie aber einige Jahre vor ihrer Pause bei einem Zahnarzt gearbeitet hat, erwartet man natürlich, dass sie funktioniert. Wenn sie Kolleginnen fragt, ob sie ihr das ein oder andere erklären mögen, weht ihr nicht selten ein rauer Wind entgegen.

Erscheint sie morgens in der Praxis, findet sie kaum Beachtung. Niemand kennt ihren Namen. Keiner lobt sie oder erkennt ihre Fortschritte. Ihr Vertrag ist befristet, deswegen traut sie sich nicht, etwas zu sagen. Sie fühlt sich schlichtweg unsichtbar. An einem Tag weint sie, weil sie geballte Kritik von der Kollegin bekommt. Sie sei zu passiv. Aber sie ist anfangs wie gelähmt, hat so einen schroffen Umgang nicht erwartet und stagniert emotional, aus lauter Angst, Fehler zu machen.

### Ihr erkennt euch wieder?

Wenn ihr in einer ähnlichen Situation steckt, versucht euch im kleinen Kreis Verbündete zu suchen. In Gruppen gibt es immer ein bis zwei Personen, die neutral bleiben und sich bestenfalls ihr eigenes Bild machen. Gemeinsam ist man stärker! Man kann seine Sorgen loswerden und Unterstützung bekommen.

Gibt es eine zugängliche Praxismanagerin, kann man auch ihr von seinen Schwierigkeiten erzählen. Wichtig ist, dass sie neutral ist, lösungsorientiert und ihr Vertrauen zu ihr habt.

Verfestigen sich Anfangsschwierigkeiten aber zu Mobbing und man kommt ungern zur Arbeit, wird vielleicht häufiger krank,

dann ist eventuell auch ein Stellenwechsel ratsam. Denn wie es wirklich in einer Praxis abläuft, erkennt man nicht an einem Tag „mitlaufen“, sondern in der Probezeit. Und in dieser kann man schon mal feststellen, dass man mit dieser Praxis eine Fehlentscheidung getroffen hat.

### Aber ... es geht auch anders!

Wenn neue Mitarbeiter nicht ausreichend eingearbeitet werden, lässt langfristig nicht nur die Motivation nach. Sie werden darüber hinaus nie die gewünschte Anerkennung im Team oder vom Praxisinhaber erhalten, die sie sich nicht nur wünschen, sondern auch emotional brauchen, um sich weiterzuentwickeln. Dabei könnte alles so einfach sein, wenn man versucht, ein paar Tipps/Vorschläge umzusetzen.

## Die ersten Sekunden ...

... sind nicht nur entscheidend, wenn der Patient die Schwelle der Praxis betritt, sondern auch, wenn eine neue Kollegin willkommen geheißen werden soll. Nehmt sie persönlich und herzlich in Empfang und schiebt so die erste emotionale Hürde beiseite. Der erste Schritt ist getan, und so vermittelt ihr bereits erfolgreich ein Standbein eurer eigenen Praxiskultur: ein harmonisches und respektvolles Miteinander.

Nehmt euch genügend Zeit, Praxisräumlichkeiten, ihren Arbeitsbereich oder den Rückzugsort für die Kollegen, den Aufenthaltsraum, vorzustellen. Hier besteht die erste Möglichkeit, das zarte Band zu den Kollegen zu knüpfen. Agiert nicht passiv, seid proaktiv. Sie wird es euch danken. Denn ihr sitzt sicher noch die Aufregung in den Knochen, weshalb sie vielleicht etwas zurückhaltend wirkt. Und wenn der Chef motzt, weil dafür keine Zeit sei, kontert doch einfach mal mit dem Wissen, dass sich der Aufwand für eine vernünftige Einarbeitung auch langfristig wirtschaftlich lohnt. Denn von Beginn an motivierte Mitarbeiter sind viel zufriedener, machen weniger Fehler, weisen weniger Fehlzeiten auf und sind darüber hinaus das wertvollste Bindeglied innerhalb eines funktionierenden Teams.

## Kennt sie ihre Aufgaben?

Nichts ist schlimmer, als wenn man ins kalte Wasser geworfen wird und keine Ahnung hat, was zu tun ist. Auch erfahrene Kolleginnen standen mal am Anfang ihrer beruflichen Laufbahn und wissen wahrscheinlich selbst am besten, wie es sich anfühlt, wenn man keinem Arbeitsbereich zugewiesen bzw. nicht an die Hand genommen oder gar „rumgeschubst“ wird, weil sich keiner zuständig fühlt. Sprecht vorab innerhalb des Teams über die Aufgaben der neuen Kollegin – bezieht auch den Chef mit ein. Nur weil er mit vielen Prozessen nichts zu tun hat, heißt es nicht, dass er sich hier der Verantwortung entziehen muss.

Bestimmt gemeinsam mit ihm eine feste Ansprechpartnerin, die für die erste Zeit der Einarbeitung/Probezeit als eine Art Mentorin agiert. Sie kann die Neue in allgemeine Prozesse einführen oder aufgrund ihrer langjährigen Erfahrung Tipps im Umgang mit den Kollegen und bestehenden Arbeitsprozessen geben. Jeder Mitarbeiter, jeder bestehende Workflow, jede organisatorische Angelegenheit hat so ihre Eigenheiten. Umso schöner ist es doch, wenn man nicht beim „Erstkontakt“ in das größte Fettnäpfchen plumpst.

## Alles gecheckt?

Damit die neue Kollegin den Anforderungen gerecht wird und sich auch schnell integriert, ist es unausweichlich, ihr alle Informationen und Dokumentationen zur Verfügung zu stellen. Checklisten oder sogenannte Handouts (etwa zu Arbeitszeit- und Pausenregelung, privater Nutzung des Internets und Telefons, Urlaubsplanung und -beantragung, Praxiskultur etc.), können bspw. beim Einstieg in den neuen Job eine gute Hilfe sein und geben ihr ein besseres Gefühl bzw. einen Blick über das Ganze. Im besten Fall erübrigen die erwähnten Handouts das oft als nervig empfundene Nachfragen der Neuankömmlinge.

## What do you mean?

... fragt nicht nur Justin Bieber seine Angebetete aus Unsicherheit in dem gleichnamigen Song, sondern auch ihr eure neue Kollegin. Feedbackgespräche sind elementar, um sich weiterzuentwickeln. Sie geben beidseitig Aufschluss, räumen Unwissenheit, Missverständnisse, Unsicherheiten aus dem Weg und schweißen im besten Fall zusammen. Sprecht die neue Kollegin ruhig aktiv an und fragt, ob sie angekommen sei, ob sie sich wohlfühlt. Gerade die ersten Tage in einem neuen Arbeitsumfeld sind prägend für die zukünftige innere Einstellung. Überlasst die neue Kollegin nicht dem Zufall oder gar sich selbst.

Wenn alle zusammenarbeiten,  
kommt der Erfolg von selbst. <



Noch mehr nützliche Tipps & Tricks  
findet ihr im ZWP Thema für das  
zahnmedizinische Fachpersonal

Wo? [www.zwp-online.info](http://www.zwp-online.info)

[www.zwp-online.info/zwp-thema/  
zahnmedizinisches-fachpersonal](http://www.zwp-online.info/zwp-thema/zahnmedizinisches-fachpersonal)