

# (Krisen-)Kommunikation und interne Führung – Ruhe bewahren und klar sein

Ein Beitrag von Sereina Schmidt, Kommunikationsprofi aus Neudorf/Schweiz.

Wenn nichts mehr so ist, wie es war ... Seit nunmehr einem Jahr dominiert ein Thema wirtschaftlich und gesellschaftlich die Welt – Corona. Die Frage, die sich seither viele, wenn nicht alle Praxen stellen, lautet: Was sollen wir in dieser außerordentlichen Situation kommunikativ machen?



Sereina Schmidt



„Wir suchen nach etwas, das uns wieder Halt gibt. Und das sind ‚Informationen‘ und ‚Führung‘.“

Leider „vergessen“ viele Praxen in dieser Situation (wenn man mit sich und der Praxis als wirtschaftlich agierendes Unternehmen beschäftigt ist), dass die interne und externe Kommunikation absolut unerlässlich sind. Nur so kann man Nähe, Verbundenheit und weiterhin Sichtbarkeit gewährleisten. Zudem haben wir in Krisenzeiten einen erhöhten Kommunikationsbedarf.

„Es braucht jetzt einen kühlen Kopf und eine übergeordnete und strategische Kommunikation.“

## In der Krisenkommunikation kommt es auf jedes Wort an

Es braucht jetzt einen kühlen Kopf und eine übergeordnete und strategische Kommunikation. Und das gerade jetzt, wenn viele Menschen „blockiert“ sind und wichtige kommunikative Aufgaben nicht erkennen oder umsetzen können. Praxisinhabern muss klar sein: Man kann mit Krisenkommunikation nicht alles verändern. Das ist klar. Aber man kann in vielen Fällen noch etwas herausholen und Patienten sowie Mitarbeiter zu Verbündeten machen. Gerade das ist in dieser Zeit enorm wertvoll.

## Interne Kommunikation als wichtiges Führungsinstrument

Eine Krise, wie die aktuelle, hat niemand erwartet und kaum jemand hätte sich die aktuellen Szenarien auch nur ausmalen können. Praxisinhaber sind im Moment stark gefordert und hauptsächlich mit sich selbst und dem hygienekonformen Funktionieren der Praxis in Corona-Zeiten beschäftigt. Das unternehmerische Leben als solches muss aber dennoch (irgendwie) weitergehen. Wir stehen vor immensen wirtschaftlichen Problemen – und damit kommt die (interne und externe) Kommunikation ins Spiel. Das Ziel muss es sein, trotz der Krise „bereit“ zu sein und das uneingeschränkte Wohlergehen der Patienten und des eigenen Teams zu besitzen. Die richtige

Kommunikation macht hier den entscheidenden Unterschied. Und der wichtigste Teil ist die interne Kommunikation. Denn, wenn Sie die eigenen Mitarbeiter nicht mehr auf Ihrer Seite haben, haben Sie verloren. Warum ist interne Kommunikation in einer Krise so wichtig? Die Basis dazu liefern uns die Merkmale einer Krise (egal, ob durch Corona oder einen anderen Auslöser bedingt): Eine Krise ist (meistens) überraschend (es gibt auch Krisen, welche im Vorfeld ersichtlich sind). Sie ist unvergleichbar (man hat keinen Vergleich zu Vorhergehendem bzw. Erfahrungswerte). Man ist unmittelbar betroffen. Die Situation erscheint komplex. Der Handlungsspielraum ist stark eingeschränkt. Sie kann sich eigendynamisch entwickeln. Das Tagesgeschäft wird stark beeinträchtigt. Die Situation wirkt absorbierend (braucht unseren vollen Einsatz). Das Interesse nach umfassender Information wächst enorm. Es besteht eine hohe Medienaufmerksamkeit sowie außerordentlicher Zeitdruck. Das Ereignis löst schwerwiegende kurz- oder langfristige Folgen aus. Durch alle diese Merkmale sind wir stark verunsichert. Wir suchen nach etwas, das uns wieder Halt gibt. Und das sind in diesem Fall „Informationen“ und „Führung“.

## Was können Praxisinhaber also konkret tun?

- Verdreifachen Sie Ihre Kommunikationskadenz. Haben Sie bisher einmal pro Woche informiert,

tun Sie es nun alle zwei Tage, auch, wenn nichts Neues dazu gekommen ist.

- Kommunizieren Sie klar, bringen Sie alle Fakten auf den Tisch. Informationen zurückhalten sorgt nur für weitere wachsende Unsicherheit.
- Beziehen Sie Mitarbeiter mit ein und motivieren Sie diese.
- Machen Sie die Dringlichkeit klar, beispielsweise was die wirtschaftlichen oder gesundheitlichen Folgen anbelangt.

- Lassen Sie auch alle Ihre Mitarbeiter zu Wort kommen. Vielleicht erhalten Sie tolle kreative Ideen, aber vor allem nehmen Sie so Ihre Mitarbeiter ernst.
- Treffen Sie keine Entscheidungen auf der Grundlage von Spekulationen! Auch wenn momentan Entscheidungen von Tag zu Tag wechseln können, halten Sie sich an die Fakten.
- Delegieren Sie Aufgaben ganz klar, denn Sie müssen den Kopf frei behalten und weiterhin führen können. Zudem ist jeder Mitarbeitende momentan froh um Aufgaben und Beschäftigung.

Es gibt keinen anderen Weg. Krisen verlangen nach Transparenz und Führung. Alles andere destabilisiert noch mehr.

## kontakt



**Sereina Schmidt**  
Sereina Schmidt AG  
Leuweid 6  
6025 Neudorf  
Schweiz  
Tel.: +41 41 2494800  
info@schmidt.ch  
www.schmidt.ch





## FORTGESCHRITTENENKURS

für wv-zertifizierte Kieferorthopädinnen/-en

Mit neuen Themen  
in deutscher und  
französischer Sprache



### WEBINAR

bestehend aus 5 Modulen  
Nur komplett buchbar

### TERMINE:

**MODUL 1**  
Freitag, 5. März 2021

**MODUL 2**  
Freitag, 7. Mai 2021

**MODUL 3**  
Freitag, 2. Juli 2021

**MODUL 4**  
Freitag, 3. September 2021

**MODUL 5**  
Freitag, 5. November 2021



**08:30–10:30 Uhr**  
Sprache: Deutsch



**11:00–13:00 Uhr**  
Sprache: Französisch



**Gebühr: 500 €**  
für alle 5 Termine



### VIDEOARCHIV:

Sie erhalten Zugriff auf die Aufzeichnungen aller bereits gehaltenen Module des Kurses und können **jederzeit** in den Kurs einsteigen bzw. verpasste Termine nachholen.

Vorherige Kurse auf Anfrage auch in englischer, deutscher und französischer Sprache als Webinar on demand.

## Kurse für Zahnmedizinische Fachangestellte

aus wv-zertifizierten Praxen

### GRUNDKURS

mit praktischen Übungen am Typodonten

**19. März 2021** ..... Sprache: Deutsch ..... **ONLINE**

### FORTGESCHRITTENENKURS

Tipps & Tricks

**11. Juni 2021** ..... Sprache: Deutsch ..... **ONLINE**

## Zertifizierungskurse

für Einsteiger  
mit praktischen Übungen am Typodonten

**09.–10. Oktober 2021** ..... Sprache: Französisch ..... **Paris**

**29.–30. Oktober 2021** ..... Sprache: Deutsch ..... **ONLINE**

## Universitätskurs

für Weiterbildungsassistentinnen/-en

**17. April 2021** ..... Sprache: Deutsch ..... **ONLINE**

## Anwendertreffen **SAVE THE DATE**

für zertifizierte Kieferorthopädinnen/-en  
und Weiterbildungsassistentinnen/-en

### 8. DEUTSCHES UND INTERNATIONALES ANWENDERTREFFEN

**04. Dezember 2021** ..... Sprache: Deutsch ..... **Frankfurt am Main**  
mit englischer  
Simultanübersetzung

### 8. FRANZÖSISCHES ANWENDERTREFFEN

**29. Januar 2022** ..... Sprache: Französisch ..... **Paris**



### ONLINEANMELDUNG:

[www.lingualsystems.de/courses](http://www.lingualsystems.de/courses)



/winunsichtbarezahnspange



@win\_unsichtbare\_zahnspange