

Teamkommunikation - Herausforderer und Motivator in einem

Die meisten Zahnärzte haben ihren Beruf gewählt, weil sie Freude an der Zahnmedizin und Patientenbehandlung haben. Spätestens mit der Niederlassung kommen Aufgaben als Unternehmer und Führungskraft hinzu. Damit beginnt die Herausforderung mit dem Team und der Kommunikation. So einfach es ist, miteinander zu sprechen, mindestens so schwer ist es auch. Teamkommunikation im Alltag, vor allem im stressigen Alltag, kann eine große Herausforderung sein. Der folgende Artikel erklärt, wie und warum professionelle Kommunikation ein echter Motivator für alle sein kann.

Ana Pereira

Gute Kommunikation verbindet, bringt Wertschätzung und schafft Verständnis füreinander. Professionelle Teamkommunikation ist daher Arbeit und braucht gewisse Techniken und Übung, damit sie gelingt.

Zwischenmenschliche Beziehung als Grundlage jeder guten Kommunikation

„Jede Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt, derart, dass Letzterer den Ersteren bestimmt.“ – Paul Watzlawick

Wenn die Beziehung über dem Inhalt steht, erklärt sich schnell, warum so einige Diskussionen über Aufgaben und Organisation schnell im Streit oder in Tränen enden können und Sie als Führungskraft den Grund weder kennen noch verstehen. Grundsätzlich gilt in der Praxis für eine gelingende Teambeziehung, gemeinsame Ziele und Werte zu haben. Diese sind die Grundlage für ein gemeinsames Handlungsleitbild, das die Kommunikation dahingehend erleichtert, weil alle vom Gleichen sprechen.

Nichtsdestotrotz heißt Beziehung aufbauen, jedes Mal wieder Kontakt zur Person aufzunehmen, mit der Sie gerade sprechen bzw. sprechen möchten. In jedem Gespräch senden wir Signale. Versuchen Sie, die Signale Ihrer Mitarbeiter bewusst wahrzunehmen. Was erzählt die Körpersprache? Hier verbirgt sich mehr Wahrheit und Einstellung als in allen Worten. Wenn

Mitarbeitende sich auch als Mensch wahrgenommen fühlen, haben Sie die Basis für gute Kommunikation gesetzt. Hören Sie aktiv zu. Sie werden einen Schatz an Informationen über Gedanken, Gefühle und Einstellungen hören. Es ist der Kontext des Handelns und der Beweggründe Ihrer Mitarbeitenden. Es bietet Ihnen die Grundlage, Ihr Team lenken zu können und es dabei abzuholen.

Erkennen Sie deutliche Signale von Stress oder Abwehr, sparen Sie sich die Mühe eines Gesprächs oder gar das Übertragen einer Aufgabe. Die Signale sprechen deutlich dafür, dass Ihr Gegenüber nicht bereit ist, etwas auf- oder gar anzunehmen. In diesem Fall empfiehlt es sich, einen Termin zur Aussprache zu setzen und diese in Ruhe anzugehen. Raum für Gespräch und Interesse an der Person zeugen von Wertschätzung und ebnen den Weg zu Kooperationswillen und Zufriedenheit.





„Erfolgreiche Praxen fußen immer auf einem erfolgreichen Team, [...] und wenn Sie wissen wollen, was Ihr Team denkt, fragen Sie es.“

Wenn die Beziehung geklärt ist, können die Sachinformationen zielführend besprochen werden, denn ohne Team geht es auch nicht. Erfolgreiche Praxen fußen immer auf einem erfolgreichen Team, das vertrauensvoll Hand in Hand arbeitet. Und wenn Sie wissen wollen, was Ihr Team denkt, fragen Sie es.

Wer fragt, der führt!

Menschen lassen sich vor allem dann bewegen, wenn wir verstehen, was sie bewegt. Dafür brauchen wir Kenntnis über ihre Beweggründe. Diese gewinnen wir mit den richtigen Fragen:

- Was genau hat Sie an der Situation so gestört?

- Was genau bedeutet, es ist zu viel zu tun?
- Wie genau würden Sie das Thema umsetzen?
- Was genau haben Sie gemacht, um das Ziel zu erreichen?
- Warum ist Ihnen das wichtig?

Alle offenen Fragen agieren wie ein hypnotischer Befehl an das Gehirn, die Antwort zu suchen. Machen Sie sich keine Sorgen, wenn Ihre Mitarbeitenden nicht sofort antworten. Das ist sogar ein gutes Zeichen, denn dann hat die Suche im Unterbewusstsein nach der Antwort begonnen. Zeigen Sie echtes Interesse und explorieren Sie die Gedanken Ihrer Mitarbeitenden. Die Antworten sind Ihre Argumente, um im Folgenden zu lenken.

Aktives Zuhören ist mehr, als Worten zu lauschen

Wie oft hören wir unsere Gegenüber sprechen und wissen am Ende nicht wirklich, was diejenigen gesagt oder zumindest gemeint haben? Vor allem im hektischen Arbeitsalltag, wenn der nächste Patient schon wartet und jeder bei sich ist, kann Kommunikation schnell missverstanden werden. Aktives Zuhören ist die logische Konsequenz, um auf die vorhergehende Vorgehensweise offene Fragen zu stellen.

Es ist so einfach und für viele doch so schwer: Wer eine Frage stellt, schweigt und überlässt die Redezeit dem anderen. Nehmen Sie Blickkontakt auf und hören Sie aufmerksam zu. Zeigen Sie nonverbal, dass Sie ganz dabei sind, indem Sie mal einen Laut wie „Ah“ oder „Hm“ von sich geben. Paraphrasieren Sie – Hauptsache Ihre Mitarbeitenden bemerken, Sie hören wirklich hin und sind ganz beim Sprecher. Fassen Sie zum Schluss, was Sie gehört haben, mit Ihren Worten zusammen. Erst dann können Sie sicher sein, verstanden zu haben, was Sie gehört haben.

Wir neigen viel zu oft dazu, unsere Interpretation vorschnell über das Gehörte zu stülpen. Dem wirkt die Zusammenfassung entgegen, denn Sie werden schnell korrigiert, falls es doch nicht ganz dem entspricht, was der Mitarbeitende gesagt hat. Dann wären wir wieder bei uns und kennen den Kontext des anderen nicht. Dies ist genau der Fall, der so oft zu Fehlverhalten oder Streit im Team führt. Aktives Zuhören heißt also, wirklich den Kontext des Mitarbeitenden verstehen zu wollen. Als Zuhörer sind Sie ganz beim Gegenüber und schalten die eigene Interpretation und Vorstellung aus.

Feedback geben ist ein Geschenk und ein Motivator

Feedback geben wird oftmals genau als Knackpunkt gesehen, wann es in der Praxis eskaliert. Wie kann es zum Geschenk werden? Sie wollen ein Feedback geben, das heißt, es geht um Ihre Perspektive und Ihren Wunsch nach Veränderung. Wenn es also um Ihre Perspektive geht, dann sprechen Sie auch von sich – professionelles Feedback kommuniziert in Ich-Botschaften. Mit Ich-Botschaften gebe ich etwas von mir preis. Im Grunde ist es die Antwort auf das „Warum“. Wer versteht, warum er etwas tun soll oder es dem anderen so wichtig ist, geht offener einer Bitte nach. Ich-Botschaften sind demnach vor allem hilfreich, um kritisches Feedback zu geben. Dies wird allerdings schnell als Angriff verstanden und gefährdet die Kommunikation. Wer Feedback in Ich-Botschaften gibt, ist bei sich und greift nicht an.

- Schildern Sie Ihre Wahrnehmung neutral und ohne Interpretation: „Heute ist Folgendes passiert ...“
- Erklären Sie Ihre persönliche Emotion dazu: „... das hat mich geärgert/verunsichert ...“
- Erzählen Sie von Ihrem Bedürfnis: „... ich brauche Vertrauen/ ich stehe für Professionalität ...“
- Sagen Sie deutlich, welche Bitte Sie haben: „... ich möchte Sie bitten, dass in Zukunft ...“

Durch die Ich-Botschaften entsteht kein Angriff. Diskussionen entstehen oftmals dadurch, dass eine Gesprächspartei sich an-



„Kritisches Feedback wird schnell als Angriff verstanden und gefährdet die Kommunikation. Wer Feedback in Ich-Botschaften gibt, ist bei sich und greift nicht an.“

gegriffen fühlt. Das bringen vor allem direkte Anschuldigungen, Verallgemeinerungen, Wir-Formulierungen, harte Forderungen und Übertreibungen mit sich. Mit Ich-Botschaften gehen Sie diesen potenziellen Gefahren aus dem Weg. Seien Sie klar in Ihrer Kommunikation: Welche Emotionen und Bedürfnisse stecken hinter Ihrer Bitte? Das sind klare Ich-Botschaften und greifen Ihr Gegenüber nicht an.

Herausforderer oder Motivator - Was jetzt?

Kommunikation ist beides. Sicher ist professionelle Kommunikation eine Herausforderung, denn wir sind alle „nur“ Menschen, und manchmal ist es eben stressig. Doch die hier beschriebenen Methoden sind eine Basis, die mit etwas Übung zum gängigen Kommunikationsmodus werden können. Dennoch ist das sicherlich nicht immer in jeder Situation so einfach umzusetzen. Was machen, wenn also mal wieder der Praxisalltag alle guten Vorsätze zur professionellen Kommunikation blockiert? Trotzdem klar bleiben: Das kann bedeuten, statt den Mitarbeitenden schnell was zwischendurch mitzuteilen, sich Zeit für die wichtigen Dinge und vor allem für kritisches Feedback zu nehmen. Begeben Sie sich vorher immer in eine eigene gute Verfassung. Machen Sie sich klar, welches Ziel Sie erreichen wollen, und dass dies nur zusammen mit Ihrem Team geht. Schon ist der erste Schritt für eine gute Beziehung als Gesprächseröffnung gemacht – und das ist mit Sicherheit ein Motivator.

Ana Pereira
apstairs human marketing

Grafensteinstraße 39
96052 Bamberg
Tel.: +49 951 1856325
ap@apstairs.de
www.apstairs.de

Infos zur Autorin



ESTHETIC FOUNDATIONS

SEPTEMBER 17-18, 2021 / HILTON ATHENS

Prof. Christos Angelopoulos

Mr. Gabriel Asulin

Dr. Andrea Bazzucchi

Prof. Lorenzo Breschi

Dr. Luigi Canullo

Dr. Cosmin Dima

Dr. Ajay Juneja

Dr. Kleantis Manolakis

Dr. Gianluca Paniz

Dr. Stavros Pelekanos

Dr. Nikolas Perakis

Dr. Monaldo Saracinelli

Dr. Konstantinos Valavanis

Dr. Maciej Zarow

Register now on website, escdonline.eu or on
"ESCD Meetings and Study Clubs" App:



escdonline.eu



Rot-weiße Ästhetik – State of the Art



17. JAHRESTAGUNG DER DGKZ

29./30. Oktober 2021
Congresszentrum VILA VITA Marburg

ONLINE-ANMELDUNG/
KONGRESSPROGRAMM



www.dgkz-jahrestagung.de



Freitag, 29. Oktober 2021 | Programm Zahnärzte

PODIUM 1 DAS SCHÖNE GESICHT

Wissenschaftliche Leitung: Dr. Andreas Britz/Hamburg

Einführungsvorträge „Das schöne Gesicht“

11.00 – 11.15 Uhr **Eröffnung**

11.15 – 11.45 Uhr **Dr. Jens Voss/Leipzig**

Das schöne Gesicht aus zahnärztlicher Sicht
(Zähne und Zahnstellung)

11.45 – 12.15 Uhr

Dr. Andreas Britz/Hamburg

Das schöne Gesicht aus ärztlicher Sicht
(Augen-, Mund- und Kinnregion)

12.15 – 12.45 Uhr

Dr. Lea Höfel/Garmisch-Partenkirchen

Das schöne Gesicht aus psychologischer Sicht

12.45 – 13.00 Uhr

Diskussion

13.00 – 14.00 Uhr

Pause/Besuch der Industrieausstellung

ab 14.00 Uhr Teilnahmemöglichkeit am Podium 2 oder 3 (Bitte geben Sie das von Ihnen gewünschte Podium auf dem Anmeldeformular an.)

PODIUM 2 ANTI-AGING MIT INJEKTIONEN¹

Wissenschaftliche Leitung: Dr. Andreas Britz/Hamburg

Theoretische Grundlagen „Anti-Aging mit Injektionen“

14.00 – 15.30 Uhr

Dr. Andreas Britz/Hamburg

Theoretische Grundlagen und allgemeine
Fragestellung (bildgestützte Erfahrungsberichte bzw.
Fallbeispiele, Misserfolge, Problemmanagement,
Vorher-Nachher-Bilder)

15.30 – 16.00 Uhr

Pause/Besuch der Industrieausstellung

Praktische Demonstration „Anti-Aging mit Injektionen“

16.00 – 17.30 Uhr

Dr. Andreas Britz/Hamburg

Video-Demonstrationen und Live-Behandlungen
(Probanden)
Materialkunde
Injektionstechniken

PODIUM 3 PARODONTOLOGIE

Moderation: Dr. Lutz Laurisch/Korschenbroich (14.00 Uhr Eröffnung)

14.15 – 14.50 Uhr

Prof. Dr. Cornelia Frese/Heidelberg

Box Elevation oder Kronenverlängerung –
Eine echte Alternative?

14.50 – 15.30 Uhr

Prof. Dr. Claudia Barthel-Zimmer/Witten

Besonders knifflig: die Endo-Paro-Läsion

15.30 – 16.00 Uhr

Pause/Besuch der Industrieausstellung

16.00 – 16.45 Uhr

Priv.-Doz. Dr. Gregor Petersilka/Würzburg

Luft-Pulver-Wasser-Strahlgeräte:
In Zeiten von Corona überhaupt noch sinnvoll?

16.45 – 17.30 Uhr

Katja Effertz/Karby

Nur zufriedene Mitarbeiter*innen leisten gute Arbeit

Samstag, 30. Oktober 2021 | Programm Zahnärzte

PODIUM 4 ROT-WEISSE ÄSTHETIK – STATE OF THE ART

Wissenschaftliche Leitung/Moderation: Dr. Martin Jörgens/Düsseldorf (09.00 Begrüßung)

09.15 – 09.45 Uhr

Prof. Dr. Marcel Wainwright/Düsseldorf

Chirurgische und nichtchirurgische Möglichkeiten
der Gingivakorrektur

09.45 – 10.15 Uhr

apl. Prof. Dr. Christian Gernhardt/Halle (Saale)

Ästhetische Zahnkorrekturen mit Komposit unter
besonderer Berücksichtigung der rot-weißen Ästhetik

10.15 – 10.45 Uhr

Dr. Yasin Aktas/Duisburg

Die rot-weiße Ästhetik – Der Rahmen eines
perfekten Lächelns

10.45 – 11.00 Uhr

Diskussion

11.00 – 11.30 Uhr

Pause/Besuch der Industrieausstellung

EXPERTENTALK

11.30 – 13.15 Uhr

Frontzahnästhetik State of the Art –
Welche Lösungen sind wann die besten?

Dr. Jens Voss/Leipzig

Der Weg zu gesunden und schönen Zähnen als strategisches Konzept

Dr. Martin Jörgens/Düsseldorf

Lösungskonzepte bei schwarzen Dreiecken mit Lasertechnik, Hyaluronsäure und minimalinvasiven Composite-Techniken – Wichtige Tools für den Praktiker

Dr. Jürgen Wahlmann/Edeweicht (Videovortrag)

Veneers von konventionell bis no prep – Was ist wann State of the Art?

ab 14.30 Uhr Teilnahmemöglichkeit am Podium **5** oder **6** (Bitte geben Sie das von Ihnen gewünschte Podium auf dem Anmeldeformular an.)

PODIUM **5** IMPLANTOLOGIE

Wissenschaftliche Leitung: Prof. Dr. Nicole B. Arweiler/Marburg

14.30 – 15.00 Uhr

Dr. Theodor Thiele, M.Sc., M.Sc./Berlin

Knochen als Grundlage für den funktionellen und ästhetischen Erfolg in der Implantologie. Stabilität und Risikomanagement der vertikalen Dimension

15.00 – 15.30 Uhr

Dr. Amely Hartmann/Filderstadt

Frontzahnverlust – Herausforderungen an Funktion und Ästhetik

15.30 – 16.00 Uhr

Prof. Dr. Marcel Wainwright/Düsseldorf

Schonung und Optimierung des Hart- und Weichgewebes mittels Piezo, PRF, Hyaluron

16.00 – 16.15 Uhr

Resümee/Abschlussdiskussion

PODIUM **6** PRÄVENTION

Wissenschaftliche Leitung: Prof. Dr. Stefan Zimmer/Witten

14.30 – 15.00 Uhr

Prof. Dr. Nicole B. Arweiler/Marburg

Was bringt die neue Parodontitis-Klassifikation für die Praxis?

15.00 – 15.30 Uhr

Prof. Dr. Carolina Ganß/Gießen

Fluorid oder doch besser Hydroxylapatit?

15.30 – 16.00 Uhr

apl. Prof. Dr. Christian Gernhardt/Halle (Saale)

Periimplantitis: Wie, was, planbar, sicher?

16.00 – 16.15 Uhr

Resümee/Abschlussdiskussion

Organisatorisches

KONGRESSGEBÜHREN

Freitag, 29. und Samstag, 30. Oktober 2021 (Teilnahme an den Podien/Vorträgen)

Zahnarzt (Frühbucherrabatt bis 31.08.2021)

205,- € zzgl. MwSt.

Zahnarzt

235,- € zzgl. MwSt.

Assistent (mit Nachweis)

130,- € zzgl. MwSt.

Tagungspauschale*

118,- € zzgl. MwSt.

Bei Tageskarten reduziert sich die ausgewiesene Kongressgebühr um 25 %.

Tagungspauschale Freitag: 59,- € | Samstag: 59,- €

Mitglieder der DGKZ erhalten 20% Rabatt auf die Kongressgebühr (DGKZ-Jahrestagung).

PODIUM **1** & **2** (Einzelbuchung)

Das schöne Gesicht/Anti-Aging mit Injektionen

150,- € zzgl. MwSt.

Tagungspauschale*

59,- € zzgl. MwSt.

* Die Tagungspauschale beinhaltet unter anderem Kaffeepausen, Tagungsgetränke, Imbissversorgung und ist für jeden Teilnehmer verbindlich zu entrichten.

VERANSTALTER/ANMELDUNG

OEMUS MEDIA AG | Holbeinstraße 29 | 04229 Leipzig

Tel.: +49 341 48474-308 | Fax: +49 341 48474-290

event@oemus-media.de | www.oemus.com

Die Veranstaltung wird entsprechend der geltenden Hygienerichtlinien durchgeführt!



¹ Hinweis Podium **2**:

Die Ausübung von Faltenbehandlungen setzt die medizinische Qualifikation entsprechend dem Heilkunde-gesetz voraus. Das Symposium „Das schöne Gesicht/Anti-Aging mit Injektionen“ ist das Einstiegsmodul für eine an unterschiedlichen Standorten stattfindende Kursreihe. Gleichzeitig ist es auch gut zur Grundlageninformation für die Thematik geeignet. Die weiterführenden Kursreihen beinhalten die theoretische Vertiefung der fachlichen Grundlagen, praktische Übungen am Tierpräparat sowie Live-Demonstrationen am Probanden. Als Abschluss gibt es das Modul „Masterclass“, das in der Klinik von Dr. Britz in Hamburg stattfindet. Hier haben die Teilnehmer die Option, Probanden unter Aufsicht selbst zu behandeln. Aufgrund unterschiedlicher rechtlicher Auffassungen kann es zu verschiedenen Statements, z. B. im Hinblick auf die Behandlung mit Fillern im Lippenbereich durch Zahnärzte, kommen. Klären Sie bitte eigenverantwortlich das Therapiespektrum mit den zuständigen Stellen ab bzw. informieren Sie sich über weiterführende Ausbildungen, z. B. zum Heilpraktiker.

17. JAHRESTAGUNG DER DGKZ

Anmeldeformular per Fax an
+49 341 48474-290
oder per Post an

OEMUS MEDIA AG
Holbeinstraße 29
04229 Leipzig
Deutschland

Für die **17. Jahrestagung der DGKZ** am 29. und 30. Oktober 2021 in Marburg melde ich folgende Personen verbindlich an (Zutreffendes bitte ankreuzen):

Online-Anmeldung: www.dgkz-jahrestagung.de

Titel, Name, Vorname, Tätigkeit

Mitglied DGKZ ja nein

Podium **1**
 Podium **2** oder
 Podium **5**

Podium **4**
 Podium **5** oder
 Podium **6**

Freitag

Samstag

Titel, Name, Vorname, Tätigkeit

Mitglied DGKZ ja nein

Podium **1**
 Podium **2** oder
 Podium **5**

Podium **4**
 Podium **5** oder
 Podium **6**

Freitag

Samstag

Stempel

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Veranstaltungen 2021 (abrufbar unter www.oemus.com/agb-veranstaltungen) erkenne ich an.

Datum, Unterschrift

E-Mail (Bitte angeben! Sie erhalten Rechnung und Zertifikat per E-Mail.)