



Die Mitarbeiter in der Zahnarztpraxis wünschen sich, dass ihr Chef ihnen Vertrauen schenkt und sie nicht kontrolliert. Die Praxisleitung möchten ihren Mitarbeitern Aufgaben anvertrauen und die Patienten vertrauen der Praxis ihre Gesundheit an. Das ist die Basis für eine gelungene Zusammenarbeit in einem Team. Doch wie kann Vertrauen entstehen und dann weiterwachsen? Der folgende Beitrag zeigt, wie es aufgebaut und gepflegt werden kann.

Gudrun Mentel
[Infos zur Autorin]



Vertrauen – Basis und Erfolgsgarantie für die Zusammenarbeit im Team

Gudrun Mentel

Vertrauen kann nur dann entstehen, wenn man dem anderen einen Vorschuss gibt: Man gibt ihm einen Spielraum, um etwas zu tun. Es braucht diese Möglichkeit, damit beide Seiten in der Folge positive Erfahrungen miteinander sammeln können. Wenn sich dann beide noch über diese positiven Dinge aktiv austauschen, dann entsteht langsam Vertrauen.

Es ist also ein Angebot – man kann es nicht erzwingen. Es kann nur langsam entstehen und nicht eingefordert werden.

Vertrauen ist ein Prozess, an dem beide Seiten immer weiter und vor allem aktiv arbeiten müssen.

Vertrauen einfach schenken

Es ist eine persönliche und mutige Entscheidung: einem Mitarbeiter das eigene Vertrauen zu schenken. Man geht dabei in eine Vorleistung. Sinnvoll ist, dies als Geschenk an den anderen zu verstehen. Es hilft, sich darüber zu freuen, dass man ein Geschenk macht.



Vertrauen erhalten, löst so viel aus

Wer das Vertrauen eines anderen Menschen genießen darf, der empfindet ein Gefühl von Stolz und spürt viel Kraft und Energie. Er will sich beweisen, möchte das Vertrauen erwidern und zeigen, dass er das Vertrauen auch wert ist. Ein gegenseitiger Prozess beginnt.

Vertrauen braucht Klarheit, um entstehen zu können

Wichtigste Grundlage – neben dem Geschenk an sich – ist die konkrete Aussage darüber, worauf sich das Vertrauen bezieht. Welches Ziel oder Ergebnis wird erwartet? Welche Aufgabe ist konkret zu tun? Welche Verantwortlichkeit ist zu erledigen? Je klarer dies gleich zu Beginn gesagt wird, desto schneller kann Vertrauen entstehen und Missverständnissen vorgebeugt werden.

Vertrauen braucht Nahrung durch Austausch

Oft geben Führungskräfte einem Mitarbeiter eine Aufgabe und verlassen sich dann stillschweigend darauf, dass jetzt alles in ihrem Sinne läuft. Den Satz: „Wenn etwas ist, dann melden Sie sich bitte“ hört man öfter. Damit gibt man aber dem Vertrauen keine Chance, zu wachsen. Sinnvoller ist es, sich regelmäßig auszutauschen. Beide Seiten wissen dann: Einmal pro Woche setzen wir uns zusammen und sprechen über unser Thema. Nur durch das Zuhören lernt man viel. Wie geht es dem anderen? Wo steht er gerade? Was braucht er? Wie denkt er dabei? Wenn man die eigenen Bilder seines Gegenübers im Kopf immer wieder korrigieren lässt, erst dann entsteht durch diesen Austausch langsam eine Vertrauensbasis.

Vertrauen braucht Offenheit, auch sich selbst gegenüber

Ein Vertrauensaufbau ist ein langer, mitunter schmerzhafter Prozess. Da war man sich sicher, dass ein Mitarbeiter die Aufgabe richtig verstanden hat und ist dennoch über das Ergebnis enttäuscht. Hier helfen zwei Wege der Offenheit. Ein-



Itis-Protect®

Zum Diätmanagement bei Parodontitis



Wiebke Ivens (geb. Volkmann),
Geschäftsführerin hypo-A GmbH:

„Bei chronischer Parodontitis hilft Itis-Protect: Reich an wertvollen Mineralstoffen, Spurenelementen und Vitaminen lindert Itis-Protect die Entzündung zuverlässig.“

Itis-Protect® wirkt bei Parodontitis

- ✓ 60 % Heilungsrate bei chronischer Parodontitis
- ✓ deutlicher Rückgang der Entzündung
- ✓ reduziert Parodontitis-bedingten Zahnverlust

ANWENDER-
BEOBACHTUNG*

93%

der Teilnehmer
fühlten sich
sehr gut oder gut

61 % weniger Leidensdruck

67 % weniger empfindliche Zahnhäule

63 % weniger Verdauungsbeschwerden



Lebensmittel für besondere medizinische Zwecke (bilanzierte Diät).
Nicht zur Verwendung als einzige Nahrungsquelle geeignet. Nur unter ärztlicher Aufsicht verwenden.
* Recall Testphase 2021

Kostenloses Online-Seminar:
„Behandlungsresistente Parodontitis?
Hilfe von innen mit der Mikronährstofftherapie“

Termine: 14.09. | 26.10.
Anmeldung: hypo-a.de/paro

mal gegenüber sich selbst: Was habe ich erwartet und was habe ich konkret gesagt? Wo ist da eine Diskrepanz? Woher kommt meine Enttäuschung und habe ich schon mal so eine Erfahrung gemacht? Wie könnte ich jetzt anders reagieren? Was braucht der Mitarbeiter konkret von mir? Was könnte ich anders machen? Mit diesen Fragen setzt man sich zunächst selbst auseinander und geht erst danach auf den Mitarbeiter zu.

Vertrauen braucht Erklären und Fragen

Man ist enttäuscht über das Ergebnis und geht mit dem Mitarbeiter ins Gespräch. Hier helfen Fragen wie: Wie haben Sie die Aufgabe verstanden? Bitte fassen Sie mit Ihren Worten zusammen, wie Sie die Aufgabe verstanden haben! Was brauchen Sie, um künftig diese Aufgabe zu erledigen? Was brauchen Sie von mir?

Vertrauen braucht positive Erfahrungen, um zu wachsen

Meist tauscht man sich darüber aus, was in der Zusammenarbeit schief läuft. Das ist zwar wichtig, sollte aber nur einen Teil des Austauschs darstellen. Vertrauen entsteht dann, wenn man sich vor allem über die positiven Entwicklungen verständigt und austauscht. Was lief gut (z.B. in der letzten Woche)? Worauf sind wir stolz? Wo standen wir vor einem halben Jahr und wo stehen wir jetzt? Es ist hierbei wichtig, den Fokus der Wahrnehmung und des Austauschs zu verändern.

Vertrauen braucht Freiheit

Wenn man einem Mitarbeiter eine Aufgabe delegiert, so sollte man das Ziel vorgeben und ihm ermöglichen, den Weg dorthin selbst zu gestalten. Nur so kann er eigene Erfahrungen machen und weiterwachsen. Hier helfen Fragen im Vorfeld: Wie werden Sie vorgehen? Was glauben Sie, was ist wichtig bei dieser Aufgabe?

Fazit

Es ist das größte Geschenk, was man einem anderen Menschen geben kann: das eigene Vertrauen. Dabei kann man auch selbst viel bekommen: die eigene Freiheit und die Motivation der Mitarbeiter. Es lohnt sich also, sich auf dieses Abenteuer einzulassen.



© Viktoria Kurpas/Shutterstock.com



Was muss die Praxisleitung tun, um bei ihrem Team ebenfalls die entsprechende Vertrauensbasis aufzubauen?

Autorentipp

Vertrauen ist ein Geschenk, welches die Praxisleitung dem Team geben kann. Dies kann auf vielfältige Weise geschehen. So können z. B. bei der Planung eines neuen Projekts (z. B. Webseitentexte) Teile des Teams miteinbezogen oder die Organisation der Weihnachtsfeier ganz in die Hände des Teams gelegt werden. Wichtig ist, den Rahmen zu definieren: Welches Budget darf vergeben werden? Welche Deadlines gibt es? Bei welchen Entscheidungen will die Praxisleitung einbezogen werden – bei welchen nur informiert? Je exakter diese Aspekte definiert und kommuniziert werden, desto besser ist das Ergebnis: die Praxisleitung kann (und muss) sich auf den Rahmen beschränken – das Team weiß, was es tun darf und was nicht.



Gudrun Mentel

Beratung für Mitarbeiterführung + Kommunikation
Friedrich-Ebert-Straße 48
65824 Schwalbach am Taunus
mentel@gudrun-mentel.de
www.gudrun-mentel.de

SÜDDEUTSCHE IMPLANTOLOGIETAGE EUROSYMPOSIUM

ONLINE-ANMELDUNG/
KONGRESSPROGRAMM



www.eurosymposium.de

23./24. September 2022
Konstanz – hedicke's Terracotta

Moderne implantologische Konzepte –
schnell, ästhetisch, planbar, sicher?

Jetzt
anmelden!



Wissenschaftliche Leitung:
Prof. Dr. Dr. Frank Palm/Konstanz