

Motivation auf derselben Hierarchieebene

Wie der Parodontologe sich selbst und die Mitarbeiterinnen motiviert – dazu gibt es zahlreiche Tipps. Was aber, wenn eine Mitarbeiterin ihre Kolleginnen zu besseren Leistungen motivieren will? Weil sie zwar nicht offiziell, aber de facto im Team eine führende Rolle innehat? Oder weil sie sich verantwortlich fühlt für bessere Ergebnisse in der Patientenkommunikation?

Aufgabe des Parodontologen ist es, ein Betriebsklima und eine Arbeitsatmosphäre herzustellen, in der leistungsbereite Mitarbeiterinnen die Möglichkeit nutzen können, andere mitzuziehen und anzustacheln. Denn so steigert er nicht nur die Arbeitsproduktivität – nein: Er sorgt zugleich für seine eigene Entlastung und reduziert seinen Stressfaktor.

Bei der Motivation „unter seinesgleichen“ gelten andere Regeln als bei der Motivation durch eine Führungskraft. Denn bei der Motivationsarbeit auf derselben Hierarchieebene kommt

will, wird die „Motivatorin“ schnell als jemand wahrgenommen, der sich auf Kosten der anderen profilieren möchte und sich ein Recht anmaßt, das er nicht hat. Es ist mithin Vorsicht geboten, damit die gute Absicht nicht zu Negativergebnissen führt.

Mit produktivem Feedback motivieren

Nehmen wir an, die Praxismitarbeiterin Katrin Schmidt agiert im Team formal als Gleiche unter Gleichen – und trotzdem in etwas

zu arbeiten und bessere Ergebnisse zu erzielen.“

Zu den Selbstverständlichkeiten der Kolleginnenmotivation gehört es, sich ein deutliches Bild von der Situation zu verschaffen und den Gründen, warum zum Beispiel bei der Kollegin im Empfangsbereich „Potenzial nach oben“ vorhanden ist, auf die Spur zu kommen. Katrin Schmidts Motivationsarbeit führt nur dann zu den erwünschten Resultaten, wenn sie den individuellen Ursachen bei jeder Kollegin mit individuellen Hilfsmaßnahmen begegnen kann. Die Kolleginnen müssen spüren, dass sie ihnen helfen will. Ansonsten bauen sie eine Abwehrhaltung auf.

Auf positive Verpackung achten

Motivation unter gleichgestellten Kolleginnen läuft immer Gefahr, als angemessene Kritik interpretiert zu werden. In unserem Beispielfall sollte Katrin Schmidt prüfen, welche Einstellung eine Kollegin dazu hat. Definiert sie selbst gutmeinte Verbesserungsvorschläge als Versuche, sie bloßzustellen? Wertet sie das Vorgehen als Einmischung oder gar als Angriff? Dann ist größte Vorsicht geboten. Katrin Schmidt sollte ihre Motivationsversuche mit einem ehrlichen Lob verbinden, der Kollegin also zunächst ihre Anerkennung für geleistete Arbeit zollen. Erst dann kommt sie auf etwaige strittige Punkte zu sprechen. Mit anderen Worten: Sie verpackt die Kolleginnenansprache möglichst positiv.

Falsch wäre es zu sagen: „Warum läuft in letzter Zeit bei deinen Terminvereinbarungen so viel schief?“ Und das vielleicht auch noch im Kreis der Kolleginnen. Die Angesprochene fühlt sich dann natürlich angegriffen. Konstruktiver ist es, sie auf die Seite zu nehmen und unter vier Augen zu argumentieren: „Mir fällt in letzter Zeit auf, dass du Probleme hast bei <konkrete Situation nennen>. Was hältst du davon, zukünftig <Verbesserungsvorschlag nennen> ...?“ Entscheidend ist mithin, mit der Kollegin ins Gespräch zu kommen und dabei zu erfahren, was sie bei der Entfaltung ihrer Leistungspotenziale hemmt, um als dann anzubieten, gemeinsam auf die Suche nach einer Lösung zu gehen.

Mit Fakten und Sensibilität überzeugen

Motivatorin Schmidt sollte daher darauf achten, bei ihrer Motivationsarbeit nie im Allgemei-

nen zu verbleiben, sondern ihre Äußerungen auch zu belegen: Sie benennt also immer den konkreten Grund, der sie veranlasst, als Motivatorin aufzutreten. Sensibilität ist vor allem im sprachlichen Bereich vonnöten. Keineswegs darf der Eindruck entstehen, es gehe um Zurecht-

Der Parodontologe traut es ihr zu, das Team zu motivieren. Das Bewusstsein, all dies nicht zur Profilierung der eigenen Person zu tun, sondern um die Praxis weiterzuentwickeln, sollte für sie Grund genug sein, in ihren Motivationsbemühungen nicht nachzulassen.



weisung oder die Absicht, den Charakter der Kollegin zu beeinflussen. Wichtig ist es, im Gespräch viele Fragen zu stellen, um die Kollegin eventuell zu eigenen Einsicht zu bewegen, etwas ändern zu müssen: „In letzter Zeit lassen wir in unseren Arbeitsergebnissen nach. Woran könnte das deiner Meinung nach liegen? Was kann jeder von uns, auch du und ich, dazu beitragen, dies zu ändern?“

Für gute Vorbereitung sorgen

Katrin Schmidt bereitet ihre Motivationsarbeit intensiv vor. Sie fragt sich, welche Wirkung sie bei einer Kollegin erzielen will und welche Schritte dazu notwendig sind. Überdies berücksichtigt sie dabei die persönliche Beziehung, die sie zu ihr unterhält. Denn wenn das Verhältnis zu der Kollegin am Empfang ohnehin angespannt ist, wird es schwierig für sie, erfolgreiche Motivationsarbeit zu leisten. Wenn die Kollegin auf Katrin Schmidts Intervention harsch und unsachlich zu reagieren droht, ist es unbedingt notwendig, sich ganz und gar auf die Faktenebene zu beschränken und sachlich die Folgen darzulegen, die eintreten, wenn es mit der Demotivation so weitergeht. Und eventuell muss doch noch der Parodontologe hinzugezogen werden.

Katrin Schmidt muss sich zudem mit ihrer Rolle und Aufgabe auseinandersetzen und identifizieren. Entscheidend ist, dass sie die Herausforderung annimmt und sich selbstbewusst sagt, nicht ohne Grund mit dieser Aufgabe beauftragt worden zu sein:



es häufig vor, dass sich die Kollegin bevormundet glaubt – insbesondere dann, wenn es um Veränderungen auf der Verhaltensebene geht. Wenn eine Kollegin zum Beispiel beobachtet, dass die anderen Praxismitarbeiterinnen lustlos agieren und sie zu besseren Leistungen anstacheln

hervorgehobener Position. Jeder weiß, sie ist eine Leistungsträgerin und nicht zuletzt deshalb „die rechte Hand“ des Parodontologen. Er erwartet von ihr, dass sie die Initiative ergreift und Verantwortung übernimmt. Wenn sie nun klare Anzeichen dafür hat, dass die Kolleginnen durchaus in der Lage wären, bessere Leistungen zu bringen, bespricht sie dies am besten zunächst einmal mit dem Parodontologen. Denn eigentlich ist die Motivationsarbeit eine Aufgabe der Führungskraft.

Falls sich der Parodontologe jedoch dazu entschließt, die Motivationsarbeit zu delegieren, muss er dem Team den Schmidt-Status verdeutlichen und klarstellen, dass die rechte Hand das Recht und die Legitimation hat, das heikle Motivations-thema anzusprechen. Zudem diskutiert er mit der Leistungsträgerin aus, wie weit deren Befugnisse gehen.

Trotz dieser Legitimation ist es ratsam, dass Katrin Schmidt mit Fingerspitzengefühl und Sensibilität vorgeht, um in der Beziehung zu den Kolleginnen nicht unnötig Porzellan zu zerschlagen. So ist es zum Beispiel klug, wenn sie betont, ein produktives Feedback vor allem in fachlicher Hinsicht geben zu wollen. So verdeutlicht sie den anderen Praxismitarbeiterinnen: „Es geht mir darum, euch dabei zu unterstützen, erfolgreicher

Neben den Gesprächen mit dem Parodontologen kann sie sich überdies Hilfe von außen holen: Dazu tauscht sie sich mit Menschen aus, die ähnliche Erfahrungen gesammelt haben. **PN**

PN Autor



Dr. Wolfgang Schmehl ist Zahnarzt, Praxis-Coach und Initiator der ZahnRat® GmbH. Die Unternehmensberatung für die zahnärztliche Praxis ZahnRat® bietet ein individualisierbares Komplettpaket an: von der Anfangsberatung und Praxisanalyse über Seminar- und Coachingangebote bis zur Planung und Durchführung langfristiger Entwicklungskonzepte. Dr. Wolfgang Schmehls Überzeugung ist: Gesteigerter wirtschaftlicher Praxiserfolg und ein Zugewinn individuell definierter Lebensqualität für die Praxisinhaber sind Folge einer konsequenten Umsetzungshilfe bei der Realisierung der jeweiligen Praxisentwicklungskonzepte.

PN Adresse

ZahnRat® GmbH
Unternehmensberatung für Zahnärzte
Bahmannstraße 6
48147 Münster
Tel.: 0251 3972972
zahnrat-gmbh@hotmail.com
www.zahnrat.com

PN Information

So fördert und unterstützt der Parodontologe die Motivation unter den Mitarbeiterinnen

- **Arbeitsatmosphäre verbessern:** Von Vorteil ist es, wenn in der Praxis ein Klima herrscht, in dem die Motivation durch die Kollegin als Versuch angesehen wird, gemeinsam erfolgreich zu sein.
- **Coachingkompetenz entwickeln:** Der Parodontologe erwirbt die Fähigkeit, diejenige Leistungsträgerin, die zur „Kolleginnenmotivation“ willens und fähig ist, zu unterstützen.
- **Meeting veranstalten:** In einem Teammeeting erläutert der Arzt den Nutzen der Motivationsarbeit auf gleicher Hierarchieebene – für das Team, für die Führungskraft und vor allem die Praxisentwicklung und die Patienten.
- **Er stellt klar, dass jene Leistungsträgerin in seinem Sinn handelt und verweist darauf, dass es auch für die anderen Mitarbeiterinnen möglich ist, jene Motivationsarbeit zu verrichten.**
- **Der Parodontologe bespricht mit jener Leistungsträgerin die konkrete Vorgehensweise.**

Ostseekongress

5. Norddeutsche Implantologietage

1./2. Juni 2012 in Warnemünde //
Hotel NEPTUN

SCAN MICH



Programm
Ostseekongress 2012
in Warnemünde

QR-Code einfach
mit dem Smartphone
scannen (z. B. mithilfe
des Readers i-nigma)

**DAS KONGRESS-
HIGHLIGHT
FÜR DAS GESAMTE
PRAXISTEAM**

Freitag, 1. Juni 2012

10.00 – 12.00 Uhr Firmenworkshops

1 easy-graft® DDr. Angelo C. Troedhan/Wien (AT)
Minimalinvasive Knochenaugmentation mit selbsthärtendem
Knochenersatzmaterial – the State of the Art

2 MM Priv.-Doz. Dr. Christian Gernhardt/Halle (Saale)
Endodontie up-(to)-date – was geht in 2012?

3 SybronEndoEurope Dr. Tomas Lang/Essen
Effiziente Aufbereitung und Reinigung des Wurzelkanal-
systems: TwistedFile meets EndoVac (inkl. Hands-on)

1 **12.30 – 19.00 Uhr**
Seminar GOZ 2012
Iris Wälter-Bergob/Meschede

2 **13.00 – 19.00 Uhr**
**Spezialistenseminar Minimalinvasive
Zahnästhetik**
Dr. Jens Voss/Leipzig

3 **14.00 – 18.00 Uhr**
**Spezialistenseminar Implantate und
Sinus maxillaris**
Prof. Dr. Hans Behrbohm/Berlin,
Priv.-Doz. Dr. Dr. Steffen G. Köhler/Berlin

4 **13.00 – 18.00 Uhr**
Unterspritzungstechniken
Basisseminar mit Live- und Videodemonstration
Dr. Andreas Britz/Hamburg

ab 20.00 Uhr
Abendveranstaltung in der Sky-Bar des Hotels NEPTUN

Samstag, 2. Juni 2012

Gemeinsames Podium //
Wissenschaftliche Leitung/Moderation:
Prof. Dr. Hans Behrbohm, Priv.-Doz. Dr. Dr. Steffen G. Köhler/Berlin

09.00 – 09.10 Uhr Eröffnung

09.10 – 09.40 Uhr Priv.-Doz. Dr. Dr. Steffen G. Köhler/Berlin
Implantate trotz Kieferhöhlen-Befunden?

09.40 – 10.15 Uhr Prof. Dr. Hans Behrbohm/Berlin
Wibke Behrbohm/Berlin
Periimplantologisches Management von Kieferhöhlen-
erkrankungen

10.15 – 10.30 Uhr Diskussion

10.30 – 11.00 Uhr Pause/Besuch der Dentalausstellung

Implantologisches Programm //
Update Implantologie – Neues und Bewährtes

Wissenschaftliche Leitung/Moderation: Prof. Dr. Wolf-D. Grimm/Witten

11.00 – 11.40 Uhr Prof. Dr. Werner Götz/Bonn
Der maxilläre Knochen als Augmentat- und Implantat-
lager

11.40 – 12.00 Uhr Priv.-Doz. Dr. Dr. Felix Blake/Bad Oldesloe
Implantate heute und morgen und welche Bedeutung
werden Stammzellen hierbei haben

12.00 – 12.20 Uhr Dr. Christoph Reichert/Bonn
Alveolenerhalt durch nanostrukturiertes Knochenaufbau-
material – eine neue Methode zur Vermeidung von
Gingivaduplikaturen in der kieferorthopädischen Therapie?

12.20 – 12.30 Uhr Diskussion

12.30 – 13.30 Uhr Pause/Besuch der Dentalausstellung

13.30 – 14.00 Uhr Dr. Peter Gehrke/Ludwigshafen
Update Implantologie – festsitzende und
herausnehmbare CAD/CAM-Implantatprothetik

Samstag, 2. Juni 2012

14.00 – 14.30 Uhr Prof. Dr. Mauro Marincola/Rom (IT)
Short Implants und die Notwendigkeit eines langfristigen
Erhalts des Knochenkamms

14.30 – 14.50 Uhr Dr. Mathias Plöger/Detmold
Hydrophile Implantate in allogenen Knochenblock-
transplantaten

14.50 – 15.00 Uhr Diskussion

15.00 – 15.30 Uhr Pause/Besuch der Dentalausstellung

Nichtimplantologisches Programm //
Update Zahnheilkunde

Wissenschaftliche Leitung/Moderation: Dr. Jens Voss/Leipzig

11.00 – 11.45 Uhr Dr. Jens Voss/Leipzig
Tipps und Kniffe in der Ästhetischen Zahnheilkunde –
Fehler vermeiden und Probleme lösen

11.45 – 12.20 Uhr Priv.-Doz. Dr. Christian Gernhardt/Halle (Saale)
Frontzahnästhetik – Möglichkeiten präfabrizierter
Kompositveneers

12.20 – 12.30 Uhr Diskussion

12.30 – 13.30 Uhr Pause/Besuch der Dentalausstellung

13.30 – 14.00 Uhr Prof. Dr. Werner Götz/Bonn
Ästhetische Aspekte der Gebiss- und Gesichtsalterung

14.00 – 14.20 Uhr Dr. Tomas Lang/Essen
Moderne Endodontie: Wird jetzt alles einfacher?

14.20 – 14.50 Uhr Dr. Peter Gehrke/Ludwigshafen
Prothetische Aspekte der rot-weißen Ästhetik

14.50 – 15.00 Uhr Diskussion

15.00 – 15.30 Uhr Pause/Besuch der Dentalausstellung

Gemeinsames Podium //
Wissenschaftliche Leitung/Moderation: Prof. Dr. Wolf-D. Grimm/Witten

15.30 – 16.00 Uhr Priv.-Doz. Dr. Christian Gernhardt/Halle (Saale)
Endodontie versus Implantologie – Chancen und Risiken
des Zahnerhaltes?

16.00 – 16.30 Uhr Prof. Dr. Wolf-D. Grimm/Witten
Neue Konzepte der konservativen Parodontitis- und Periim-
plantitistherapie – wo liegt der Unterschied?

16.30 – 16.50 Uhr Dr. Frank G. Mathers/Köln
Lachgas in der zahnärztlichen Praxis ermöglicht angst- und
stressfreie Behandlung

16.50 – 17.00 Uhr Abschlussdiskussion

Helferinnen A 9.00 – 18.00 Uhr

Seminar zur Hygienebeauftragten // Iris Wälter-Bergob/Meschede
Rechtliche Rahmenbedingungen für ein Hygienemanagement | Anforderungen an
die Aufbereitung von Medizinprodukten | Wie setze ich die Anforderungen an ein
Hygienemanagement in die Praxis um? | Überprüfung des Erlernten

Helferinnen B 9.00 – 18.00 Uhr

**Ausbildung zur Qualitätsmanagementbeauftragten // Christoph Jäger/
Stadthagen**
Gesetzliche Rahmenbedingungen, mögliche Ausbaustufen | Die wichtigsten Unter-
lagen in unserem QM-System | Was ist das Mittel der Wahl, Computer oder Hand-
buch? | Wie können wir Fotos z.B. einer Behandlungsvorbereitung in einen Praxis-
ablauf einbinden?

Anmeldeformular per Fax an

0341 48474-390

oder per Post an

OEMUS MEDIA AG
Holbeinstraße 29
04229 Leipzig

PN 2/12

Für den Ostseekongress/5. Norddeutsche Implantologietage am 1./2. Juni 2012 in Rostock-Warnemünde melde ich folgende
Personen verbindlich an: (Zutreffendes bitte ausfüllen bzw. ankreuzen)

Kongressteilnahme	
Freitag	Samstag
Workshop ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ implantologisch
Seminar ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ nichtimplantologisch
Seminar ☐ ☐ aktiv ☐ passiv	Seminar ☐ A ODER ☐ B
(Bitte ankreuzen)	
Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen zum Ostseekongress/ 5. Norddeutsche Implantologietage erkenne ich an.	
Datum/Unterschrift	
E-Mail	

Organisatorisches

FREITAG 1. JUNI 2012 UND SAMSTAG, 2. JUNI 2012

Kongressteilnahme an beiden Tagen

inkl. Seminar ☒ + Seminar A oder B (Helferinnen) 170,– € zzgl. MwSt.
Tagungspauschale* 90,– € zzgl. MwSt.

inkl. Seminar ☒ + Hauptkongress am Samstag
passive/aktive Teilnahme 295,– € zzgl. MwSt. / 395,– € zzgl. MwSt.
Tagungspauschale* 90,– € zzgl. MwSt.
(DGKZ-Mitglieder erhalten 10 % Rabatt auf die Kursgebühr!)

inkl. Seminar ☒ + Hauptkongress am Samstag 195,– € zzgl. MwSt.
Tagungspauschale* 70,– € zzgl. MwSt.

TAGESKARTEN BZW. EINZELBUCHUNGEN

FREITAG, 1. JUNI 2012 // Workshops & Seminare

Seminar ☒ 85,– € zzgl. MwSt.
Tagungspauschale* 45,– € zzgl. MwSt.

Seminar ☒
passive/aktive Teilnahme 295,– € zzgl. MwSt. / 395,– € zzgl. MwSt.
Tagungspauschale* 45,– € zzgl. MwSt.
(DGKZ-Mitglieder erhalten 10 % Rabatt auf die Kursgebühr!)

Seminar ☒ 195,– € zzgl. MwSt.
Tagungspauschale* 25,– € zzgl. MwSt.

Seminar ☒ 255,– € zzgl. MwSt.
Tagungspauschale* 45,– € zzgl. MwSt.

Abendveranstaltung in der Sky-Bar des Hotels NEPTUN

Die Teilnahme an der Abendveranstaltung ist für zahlende Teilnehmer am Haupt-
kongress (Samstag) kostenfrei.

Teilnehmer der Seminare/Workshops/Begleitpersonen: 45,– € zzgl. MwSt.
(Im Preis enthalten sind Speisen, Getränke und Musik.)

HINWEIS: DIE TEILNAHME AN DEN FIRMENWORKSHOPS IST KOSTENFREI.

SAMSTAG, 2. JUNI 2012 // Hauptkongress

Zahnarzt 175,– € zzgl. MwSt.
Assistenten (mit Nachweis) 85,– € zzgl. MwSt.
Helferinnen Seminar A oder B 85,– € zzgl. MwSt.
Tagungspauschale* 45,– € zzgl. MwSt.

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

Veranstaltungsort

Hotel NEPTUN, Seestraße 19, 18119 Warnemünde
Tel.: 0381 777-0, Fax: 0381 54023, www.hotel-neptun.de

Zimmerpreise: EZ 139,– €/DZ 209,– € Die Zimmerpreise verstehen sich inkl. Frühstück und MwSt.

Veranstalter

OEMUS MEDIA AG
Holbeinstraße 29
04229 Leipzig
Tel.: 0341 48474-308
Fax: 0341 48474-390
event@oemus-media.de
www.oemus.com
www.ostseekongress.com

