Der Zahnarzt als Selbstcoacher

Mit lösungsorientierter Sprache Patienten und Mitarbeiter überzeugen. Von Stefanie Demann.

Erfolgreiche Praxisführung, zufriedene Patienten, motivierte Mitarbeiter: Sicherlich ist die Fachkompetenz des Zahnarztes für diese Erfolgsliste entscheidend. Den Unterschied zwischen einer guten Führungskraft und der Top-Führungskraft jedoch macht die Fähigkeit zum Selbstcoaching.

Selbstreflexion als Kernkompetenz

Selbstcoaching – das ist die Kompetenz, den eigenen inneren Coach zu aktivieren, sich ständig selbst zu hinterfragen und das eigene Denken und Handeln zu reflektieren und zu verändern. Letztendlich geht es darum, sich kontinuierlich persönlich weiterzuentwickeln. Der Königsweg dorthin: Als Selbstcoacher befragt sich der Zahnarzt, welche Entwicklungsbereiche für ihn besonders wichtig sind. Er analysiert seine Stärken und Schwächen bezüglich dieser Bereiche – und setzt die entsprechenden Entwicklungsmöglichkeiten und Einstellungs- und Verhaltensveränderungen in Gang (siehe Tabelle).

Der Vorteil: Zahnärzte mit Stärken im Kompetenzfeld „Selbstreflexion“ sind besser in der Lage, ihre Stärken zu nutzen und Schwächen abzubauen. Denn Selbstcoacher beobachten ständig ihr Umfeld, legen ihr Tun und Denken unter die kritische Lupe und reflektieren Entscheidungen selbstkritisch.

© Gajus

Reflexions-Sparringspartner suchen

Das eigene Potenzial zu entfalten ist eine lebenslange Aufgabe für Selbstcoacher. Nur wer seine Potenziale kennt, kann sie optimal einsetzen. Natürlich schadet es nicht, wenn in diesen Prozess andere Menschen eingeschaltet werden – aus dem privaten und vielleicht auch aus dem beruflichen Umfeld. Es muss ja nicht unbedingt der Mitarbeiter sein, der einen nun auf die Schwachpunkte und Entwicklungspotenziale hinweist. Obwohl es vielleicht gerade der langjährige Mitarbeiter ist, der diese Potenziale gut beurteilen kann.

Noch besser geeignet zu Reflexions-Sparringspartnern sind die Kollegen: Warum also beim Zahnärzte-Stammtisch nicht die Frage diskutieren, welche Schwächen und Stärken man in der Wahrnehmung von Menschen hat, die in ihrem beruflichen Umfeld mit ganz ähnlichen Problemen, Herausforderungen und Ärgernissen beschäftigt sind?

Kommunikationskompetenz: Viel Luft nach oben

In welchen Bereichen man sich mithilfe von Selbstcoachingkompetenzen weiterentwickeln sollte, ist eine höchst individuelle Angelegenheit und wohl bei jedem Zahnarzt anders ausgeprägt. Eventuell jedoch deckt sich die Erfahrung mit der Erkenntnis, dass viele Zahnärzte zwar über hervorragende medizinische Fachkompetenzen verfügen – wie sollte es auch anders sein. Entwicklungspotenziale gibt es allerdings häufig im kommunikativen Bereich.

Da ist der Zahnarzt, der im Fachjargon schwelgt und den Patienten darüber vergisst, weshalb dieser nur noch „Bahnhof“ versteht und sich nicht ernst genommen fühlt. Da ist der Kollege, der im Mitarbeitergespräch den Angestellten vor versammelter Belegschaft kritisiert – und damit demotiviert.

Und da ist der Zahnarzt, der sich im Kongresssaal wähnt und vor dem Patienten Vorträge hält – und darüber vergisst, dass der Mensch zwei Ohren und nur einen Mund hat, damit er doppelt so lange zuhören kann wie reden.

Selbstcoacher wissen von der Macht der Sprache und nutzen ihre Selbstreflexionskompetenz, um in möglichst jeder kommunikativen Situation zu einer Lösungssprache zu finden.

Selbstcoacher nutzen lösungsorientierte Sprache

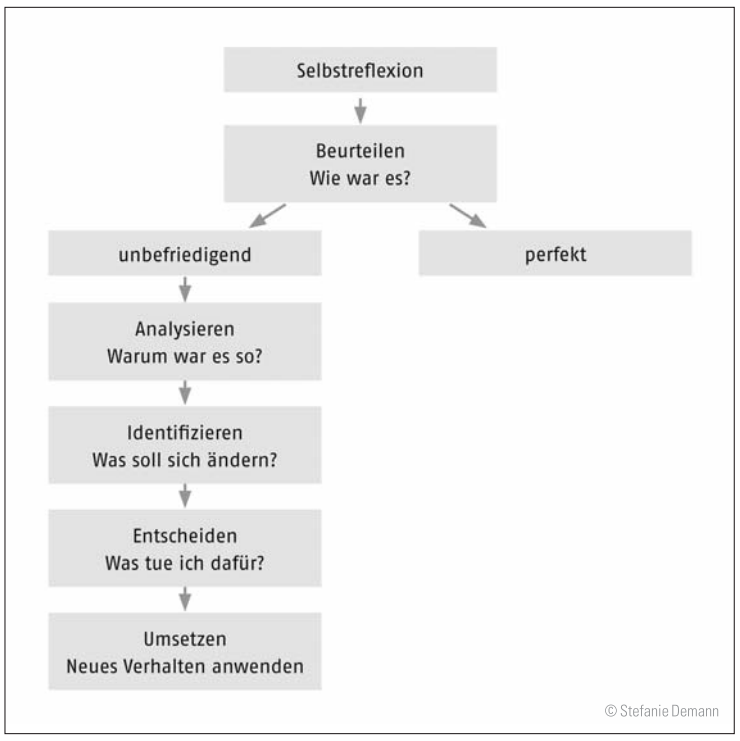
Sprache funktioniert oft wie eine sich selbst erfüllende Prophezeiung: „Ich kann das nicht“, „Das geht garantiert schief“ oder „Das hat doch noch nie geklappt“. Selbst wenn diese Worte nur gedacht werden, bringen sie die Sache schon ins Rollen: in die eine oder die andere Richtung. Führungskräfte führen auch mit Sprache. Und der Zahnarzt bewegt Patienten auch mit seiner Sprache – bei sensiblen oder ängstlichen Patienten etwa kann es vorkommen, dass ein unbedachtes Wort Ängste auslöst, durch die der Behandlungserfolg infrage gestellt wird.

Darum ist es wichtig, mit den Menschen – mit Mitarbeitern und Patienten – strikt lösungsorientiert zu kommunizieren. Um ein Extrembeispiel zu wählen: Für welche Bestrahlung wird sich ein Patient im Krankheitsfall entscheiden? Die Bestrahlung, bei der zehn Prozent des Gewebes zerstört werden, oder die, bei der 90 Prozent des Gewebes erhalten bleiben? Die Bestrahlung ist in beiden Fällen dieselbe. Aber das problemorientierte Wort „zerstören“ hat eine völlig andere Wirkung als der lösungsorientierte Begriff „erhalten“.

Motivierend kommunizieren

Selbstcoacher sollten ihren Sprachgebrauch reflektieren und prüfen, ob ihre Sprache – in Anlehnung an das Bestrahlungs-Beispiel – eher „erhaltend“ oder „zerstörend“ wirkt. Sie sollten nicht bei der reinen Problembeschreibung stehen bleiben, sich nicht darauf beschränken, lediglich zu lamentieren. Es sollte vielmehr abgeklärt werden, wie das Problem entstanden ist und wie es sich lösen lässt.

Ein Beispiel: Wie verhält man sich persönlich im Mitarbeitermeeting? Sagt man: „Dieses Problem bei der Terminabsprache tritt ständig wieder auf. Es lässt sich wohl nicht lösen.“ Oder sagt man: „Welche Voraussetzungen werden wir im Team gemeinsam schaffen, damit die Terminabsprache reibungsloser verläuft?“



Mit Selbstreflexion Weiterentwicklung starten.

Natürlich ist der zweite Satz der eines Selbstcoachers, der sensibel und mit Fingerspitzengefühl die Gedankenwelt des Gesprächspartners betritt, dessen Wahrnehmung der Wirklichkeit berücksichtigt und weiß, dass Problemlösungen immer dann möglich sind, wenn er sich klar und deutlich ausdrückt und seine wahren Beweggründe nicht hinter einem Wortschwall verbirgt.

Wertschätzend kommunizieren

Das Gespräch mit den Patienten stellt Zahnärzte vor besondere kommunikative Herausforderungen. Wer lösungsorientiert kommunizieren will, sollte:

- trainieren, auch komplexere Informationen in einer verständlichen Sprache darzustellen,
- den Patienten ermutigen, wo immer möglich Fragen zu stellen,
- sicherstellen, dass der Patient alles versteht und nachvollziehen kann; Verständnisfragen stellen wie: „Habe ich Sie richtig verstanden, dass Sie ...?“,
- den Patienten deutlich spüren lassen, dass er jetzt in diesem Moment der wichtigste Mensch auf der Welt ist. Dies sollte in jeder Aktivität und Äußerung zum Ausdruck kommen.

Fazit

Für Zahnärzte ist es oft schwierig, sich auf den Gesprächspartner einzulassen, weil sie gedanklich vielleicht schon beim nächsten Patienten sind. Die Kunst besteht darin, sich trotzdem zu fokussieren und auf das Hier und Jetzt zu konzentrieren – und den Menschen, mit dem sie gerade zu tun haben. Der Behandler sollte sich stets die Einzigartigkeit und Individualität des einzelnen Patienten und Mitarbeiters vergegenwärtigen. Die Steigerung der eigenen Selbstcoachingkompetenz hilft dabei. PN

Infos zur Autorin

PN Autorin

Stefanie Demann ist Kommunikationstrainerin, Vortragsrednerin, Business-Coach und Buchautorin – mit lebensnahen Themen, erprobten Tools und praktikablen Tipps.

Buchtipp: Stefanie Demann: Selbstcoaching für Führungskräfte. Standard oder Spitze? Selbstcoaching macht den Unterschied, GABAL 2014.

PN Adresse

demannplus Kommunikationstraining und Coaching
Tel.: 0178 5662285
sd@demannplus.de
www.demannplus.de

WIE FÜR SIE GEMACHT

LASER EINFACH, SICHER & SANFT

A.R.C. LASER

Fotona
choose perfection

www.henryschein-dental.de

HENRY SCHEIN DENTAL – IHR PARTNER IN DER LASERZAHNHEILKUNDE

Wir bieten Ihnen ein breites und exklusives Sortiment marktführender Lasermodelle verschiedener Hersteller an.

Unsere Laserspezialisten beraten Sie gern über die vielfältigen Möglichkeiten und das für Sie individuell am besten geeignete System.
Laser ist nicht gleich Laser und genau hier liegt bei uns der Unterschied:
Sie, Ihre Patienten und Ihre gemeinsamen Bedürfnisse stehen bei uns an erster Stelle.

Bei Henry Schein profitieren Sie vom Laserausbildungskonzept!
Von der Grundlagenvermittlung über hochqualifizierte Praxistrainings und Workshops zu allen Wellenlängen bis hin zu Laseranwendertreffen.

Unsere Laser-Spezialisten in Ihrer Nähe beraten Sie gerne.

FreeTel: 0800–1400044 oder FreeFax: 08000–404444

Erfolg verbindet.

HENRY SCHEIN®
DENTAL