

Harmoniefalle im Team vermeiden: Klarheit und Leichtigkeit durch effektive Kommunikation

Im Workshop der AG Zahnärztinnen ging es im September um eine Frage, die viele Zahnärztinnen und Zahnärzte betrifft: Wie schaffe ich Klarheit in meiner Kommunikation, um mehr Zeit für die Patientinnen und Patienten zu haben? Unter dem Titel „Raus aus der Harmoniefalle“ beleuchtete Dr. Karin Uphoff typische Konflikte im beruflichen Alltag und bot praxisnahe Lösungsansätze für den Umgang mit diesen Herausforderungen.

Als Chefs stehen Praxisinhaberinnen und -inhaber häufig vor der Herausforderung, Harmonie im Team zu wahren und dennoch klare, manchmal unbequeme Entscheidungen zu treffen. Oft werden Konflikte durch Kompromisse oder das Vermeiden unangenehmer Gespräche entschärft – doch das kann auf Dauer zu Frustration und einer angespannten Arbeitsatmosphäre führen, welche sich auch auf Patientinnen und Patienten oder auf Arbeitsabläufe negativ auswirken kann. Die Referentin des Workshops, Dr. Karin Uphoff verdeutlichte typische Situationen in an-

schaulichen Fallbeispielen und bezog sich immer wieder auf konkrete Vorkommnisse, welche die Teilnehmenden einbrachten. Die Dozentin plädiert dafür, sich aus dieser „Harmoniefalle“ zu befreien und Konflikte konstruktiv anzugehen.

Dr. Karin Uphoff

Dr. Karin Uphoff hat über zwei Jahrzehnte Erfahrung in der Förderung effektiver Kommunikation und Organisation. Mit ihrem Erfahrungsschatz als Moderatorin, Beraterin, Leadership-Coach, Unternehmerin, Vor-

standsfrau, Dozentin, Leistungssportlerin und Mutter von sechs Kindern brachte sie vielseitige Perspektiven ein. Sie versteht die Dynamik in Teams und die Herausforderungen, vor denen viele Führungskräfte in der Zahnmedizin stehen.

Dabei stellte sie das „KWN-Prinzip“ vor:

Das KWN-Prinzip für eine klare und wertschätzende Kommunikation

Das KWN-Prinzip steht für Klarheit in der Kommunikation, Wohlwollen gegenüber der anderen Person und Neugier auf die Bedürfnisse des Anderen. Nur wenn diese drei Faktoren berücksichtigt werden, lassen sich Konflikte nachhaltig lösen.

Wenn sich zum Beispiel eine Mitarbeiterin von zusätzlichen, spontanen Arbeitsanweisungen der Zahnärztin überfordert fühlt, kann das KWN-Prinzip hilfreich sein.

Klarheit: Als Zahnärztin oder Zahnarzt sollte man die Erwartungen an die zu erfüllende Aufgabe klar kommunizieren. So weiß das Gegenüber, welcher Outcome am Ende gewünscht ist.

Wohlwollen: Um Konflikte zu vermeiden, sollte dabei stets auf Wertschätzung geachtet werden – auch so finden klare Arbeitsanweisungen Akzeptanz.

Neugier: Zahnärztinnen und Zahnärzte sollten neugierig bleiben und die Perspektive wechseln. Wie kommt meine Kommunikation an oder könnte meine Erwartung zu herausfordernd für das Gegenüber sein? Mit dem Perspektivwechsel können Vorwürfe und Konflikte vermieden werden.



Wie kommuniziert man richtig im Team, mit klarer Struktur und ohne Scheu vor unangenehmen Gesprächen, darum ging es beim letzten Workshop der AG Zahnärztinnen.



Bilder: KZWL

Die Workshops der AG Zahnärztinnen sind beliebt und immer gut besucht.

Bedeutung der eigenen Bedürfnisse und Konfliktbewältigung

Ein wichtiger Bestandteil des Workshops war die Rolle der eigenen Bedürfnisse in der Konfliktbewältigung. Uphoff forderte die Teilnehmenden auf, sich ihrer eigenen Bedürfnisse bewusst zu werden, bevor sie diese in Konfliktsituationen ansprechen. Auch die Wortwahl wurde thematisiert: Begriffe wie „aber“, „immer“ oder „schon wieder“ sind häufig Trigger für Konflikte und sollten daher vermieden werden.

Anerkennung statt Lob und die sechs Sprachen der Wertschätzung

Ein weiteres Thema war der Umgang mit Wertschätzung im Team. Uphoff empfahl, dass Zahnärztinnen und Zahnärzte auf Anerkennung setzen sollten – präzise und individuell. Sie stellte das Konzept der „Sechs Sprachen der Wertschätzung“ vor und ermutigte die Teilnehmenden, mit ihren Mitarbeitenden über deren bevorzugte Form der Anerkennung zu sprechen, um Missverständnisse zu vermeiden. Ansonsten kann ein lobendes Wort oder eine nett gemeinte Geste trotz bestmöglicher Absicht schnell ins Gegenteil umschlagen.

Fazit: Praxisnahe Ansätze für Zahnärztinnen und Zahnärzte

Der Workshop „Raus aus der Harmoniefalle“ bot den Zahnärztinnen und Zahnärzten wertvolle Werkzeuge, um Konflikte zu bewältigen und ein harmonisches sowie produktives Praxisumfeld zu schaffen. In der

offenen und vertraulichen Atmosphäre des Workshops konnten die Teilnehmenden individuelle Herausforderungen aus der eigenen Praxis einbringen. Diese wurden im Plenum diskutiert und schlussendlich durch praxisorientierte Methoden und die lebensnahe Expertise von Uphoff ergänzt. Somit schaffte der Workshop einen echten Mehrwert für die Kommunikation und Führung in der Zahnarztpraxis. Die Methoden helfen den Zahnärztinnen und Zahnärzten klarer zu kommunizieren und damit schlussendlich mehr Zeit fürs Wesentliche zu haben: Die Behandlung von Patientinnen und Patienten.

Im Anschluss an die Veranstaltung nutzten viele Teilnehmenden noch die Möglichkeit zum fachlichen Austausch und Netzwerken.

EO

Die 6 Sprachen der Wertschätzung

1. **Kräftigende und anerkennende Worte**
2. **Ungeteilte Aufmerksamkeit für andere**
3. **Dienstleistungen / Hilfsbereitschaft**
4. **Gesten, die vom Herzen kommen und berühren**
5. **Persönlicher / körperlicher Kontakt**
6. **Vertrauen und Zutrauen („Empowerment“)**



Friederike Reining Dr. Karin Uphoff und Dr. Vanessa Sternemann

KWN-Prinzip

Klarheit statt Kompromisse

- Was ist meine Vorstellung von
 - guter Arbeit?;
 - guter Führung?;
 - guter Zusammenarbeit?
- Was hindert mich daran?
- Was nervt mich am allermeisten?

Wohllollen statt Wertung

- Wie ist meine innere Haltung grundsätzlich;
 - in Bezug auf das Team;
 - in Bezug auf einzelne Personen?
- Was hindert mich, wohlwollend zu sein?
- Was brauche ich, um wohlwollend zu sein?

Neugier statt Nörgeln

- Was ist passiert? (ohne Wertung)
- Was finde ICH daran schwierig, ärgerlich?
- Was ist lehrreich, ein neuer Aspekt?
- Damit das nicht noch mal passiert:
 - Was brauchen wir?;
 - Was kann ICH dazu beitragen?