

Der Schweizerische Verband der Dentalassistentinnen (SVDA) hat erstmals eine ganztägige Weiterbildung für Dentalassistentinnen angeboten. Im Fokus stand das Thema «Wie sag ich's meinem Chef». Geleitet wurde der Kurs von Matti Straub, Moderator und Berater für Verhandlungsprozesse.

Ursula Pinheiro-Weber

TON MACHT DIE MUSIK

Für optimales Arbeits- und Behandlungsklima



In Olten trafen sich lernwillige Dentalassistentinnen: Konfliktsituationen innerhalb des Praxisteam sowie deren konstruktive Lösungen standen im Mittelpunkt der theoretischen und praktischen Ausführungen

Spannungsfelder und unterschiedliche Kommunikationsmuster zwischen Vorgesetzten und Mitarbeitenden gehören zum Berufsalltag in allen hierarchisch aufgebauten Arbeitsabläufen. Am Weiterbildungskurs des SVDA sollte gelernt werden, wie die Dentalassistentinnen ihre Wünsche, Anregungen und auch Kritiken bei ihren Vorgesetzten anbringen können. Optimale Abläufe und Spielregeln wurden in Theorie und Praxis getestet.

Im Gespräch mit einigen Teilnehmerinnen während der Mittagspause erfahren wir viel Interessantes und müssen erkennen, dass die Kommunikation zwischen allen Praxisteam-Mitgliedern nicht immer reibungslos verläuft. Als Hauptanliegen wird die oft fehlende Zeit des Chefs für die DA-Anliegen genannt. Gerade junge Zahnärzte seien oftmals überfordert und könnten mit kritischen Anregungen schlecht umgehen, vernehmen wir. Stress mit einer neuen Praxis, Unerfah-

renheit im Führungsalltag und Druck liessen oft vergessen, dass ein gut funktionierendes Praxisteam in offener, transparenter und freundlicher Atmosphäre viel zum Gelingen in der Praxis beitragen könne. So reagiere ein Zahnarzt, der oft in sehr kurzen Zeitfenstern eingespannt ist, oft mit Antworten wie: «Wir besprechen dies an der nächsten Teamsitzung», oder «Wir sind doch ein Super-Team, ich sehe keine Probleme». Dass so die Aussprache über gewisse Themen verwässern oder vergessen gehen, liegt auf der Hand. Patriarchisches Denken oder Besserwissen-Gehabe sind dabei zudem keine Seltenheit. Beklagt wurde zudem, dass bei einer Zurechtweisung oft ein Ton angeschlagen werde, der den Anstandsregeln nicht gerecht werde. Was dann wieder verunsichere und die Arbeitsleistung eher vermindere...

«Knatsch muss auch sein»

Der Kursleiter Matti Straub gibt denn den Kurs Teilnehmerinnen als erstes Mut: Diese Problematik hat mit Kommunikation zu tun, wir sind nicht gewohnt, über schwierige Punkte zu kommunizieren. «Dabei ist es Chefsache und Teamsache, leichte Umgangsformen zu finden. Auch der Chef muss sich bewusst werden, dass es ok ist, wenn Knatsch auftaucht», meint der Kommunikations-experte. Es brauche zwar Mut, die eigenen Anliegen aufzuzeigen und durchzubringen, weil heute immer noch das Risiko lauere, entlassen oder für dumm verkauft zu werden, bedauert Straub.

Es lohnt sich, zu kritisieren

Die Teilnehmerinnen waren denn nach dem Kurs auch gewillt, sich ein Herz zu fassen. Sie wollten mithelfen, nicht den Preis bezahlen zu müssen, wenn ein längerfristiger Missstand wegen Nettigkeit und Harmoniebedürfnis nicht aufgedeckt wird. Kursleiter Straub spricht gar von psychischen und körperlichen Konsequenzen, die bei längeren Missstimmungen auftreten können.

Keine Rezepte

Der Weiterbildungskurs bot indes keine Fertigrezepte an. Vielmehr wurden Anregungen und Muster präsentiert, welche den Frauen Sicherheit im Einbringen und Verteidigen ihrer Sicht gaben. «Der Kurs zeigt, dass man sich wehren soll, wenn etwas nicht akzeptabel ist», fasst eine Teilnehmerin zusammen. Das Bewusstsein, dass auch Chefs in der Kommunikation Verantwortung übernehmen und transparent informieren sollten, hilft garantiert, beim nächsten Knatsch die richtigen Worte zu finden.



Der Moderator Matti Straub ist CEO und Senior Coach der Firma "changels" in Bern. Er arbeitet seit 12 Jahren mit Führungskräften in Umwandlungsprozessen in der Schweiz, in West- und Osteuropa sowie in Amerika und Südafrika

SCHWIERIGE GESPRÄCHSSITUATIONEN

Wer schwierige Gespräche meistern will, muss mit einer geballten Ladung Emotionen umgehen können, Transparenz schaffen und sinnvolle gemeinsam getragene Lösungen entwickeln können.

Das 4-Phasen-Modell

bietet Unterstützung für Gesprächsgestaltung und -führung. Am Wichtigsten ist dabei die Startphase (Opening), in der Gefühle anerkannt und respektiert (zugelassen) werden müssen. In der Transparenz-Phase muss versteckte Taktik offengelegt (zugegeben) werden. Erst auf diesem Boden werden in der 3. Phase Lösungen möglich.

Opening: Dampf ablassen, Ziele für Gespräch festlegen, Türöffner

Transparenz: Informationen auf den Tisch legen, Unsicherheiten klären, Transparenz erstellen, wirksam fragen, aktiv zuhören

Lösungsfindung: Lösungen finden (win/win), Alternativen entwickeln, Lösungen prüfen, Entscheidungen vorbereiten, aktiv fragen

Close: nächste Schritte, Dank, Beziehungspflege

Aktiv zuhören

ist eine Grundfertigkeit in der Kommunikation. Nur wer wirklich zuhören kann → d.h. wer auch ein Interesse daran hat, die andere Person zu verstehen → baut damit gute Chancen auf, dass es zu einer wirklichen Verständigung kommen kann. Konstruktive Lösungen können dann entwickelt werden.

Aktiv zuhören basiert auf 3 Schritten:

1. Aufmerksamkeit geben

Dem Gegenüber meine volle Aufmerksamkeit geben (Zuwendung, Augenkontakt, Interesse und Offenheit entwickeln)

2. Paraphrasieren

Ich wiederhole die Kernbotschaft meines Gesprächspartners in meinen eigenen Worten. Damit signalisiere ich ihm, was ich von seiner Botschaft wie verstanden habe. Mein Gegenüber hat so die Möglichkeit, die bei mir angelangte Botschaft zu überprüfen und, falls nötig, zu verändern/korrigieren,

3. Gefühle ansprechen

Gefühle wie Wut, Trauer, Angst oder Enttäuschung liegen häufig bei schwierigen Gesprächssituationen in der Luft. Diese angestauten Emotionen müssen angesprochen werden. Damit erhalten sie eine klare Form und sind nicht mehr unkontrollierbar und bedrohlich in der Luft. Ich versuche intuitiv und spontan das oder die Gefühle, die mir in der Situation entgegenkommen, in Worte zu fassen.