

## Der Weg zum „einzigartigen“ Zahnarzt

Am 23. Mai 2019 organisierte die fortbildungROSENBERG einen Workshop im Au Premier im Hauptbahnhof Zürich. Kommunikationscoach Hansruedi Stahel vermittelte den 34 Teilnehmerinnen und Teilnehmer ein positives und erfolgversprechendes Beziehungsmanagement zwischen dem Praxisteam, den Patienten und uns Zahnärztinnen und Zahnärzte.



Referent Hansruedi Stahel (l.) und Dr. Nils Leuzinger (Praxis Pfäffikon und fortbildungROSENBERG)

Der Referent des heutigen Abends, Hansruedi Stahel, fand seinen Werdegang nach einigen Umwegen und vielen berufsbegleitenden Schulungen im Marketing. Nach neunundzwanzig Jahren als Direktor eines Pharmakonzerns gründete er seine eigene Firma für Kommunikations- und Krisenmanagement: „Stahel and friends“. Als Krisenmanager coacht er heute Kliniken, Praxen, Ärzte und deren Teams. An seinen Seminaren vermittelt Herr Stahel mit seiner motivierenden und mitreissenden Art viel Begeisterung für Themen wie Teambuilding, Konfliktmanagement und mentale Stärke.

Ein guter Zahnarzt verfügt über fachliche Qualitäten. Talent und Können entscheiden jedoch nicht alleine über unsere Leistungsstärke. Eine Praxis, welche sich nur auf ihre fachlichen Qualitäten beruft, gilt bei den Patienten innert kürzester Zeit als austauschbar. Der Unterschied zwischen einer durchschnittlichen und einer herausragenden Zahnarztpraxis ist die Fähigkeit zur Kommunikation und Teambuilding. Als Chef sollte man bei seinem Personal eine positive Wettbewerbsmotivation erzeugen können, die zu einem einmaligen Image führt.

Erfolg ist keine momentane Situation, sondern ein Prozess, der aus positiven Erlebnissen und Erfahrungen besteht. Jeden Tag werden wir unbewusst durch unsere Tagesform, unsere Gesundheit und unser Umfeld beeinflusst, welche

wiederum auf unsere Interaktion mit den Patienten abfärben. Somit kann die gleiche Botschaft, die wir unserem Patienten vermitteln möchten, je nach Situation ganz unterschiedlich ausfallen und von unserem Gegenüber falsch verstanden werden. Die Leistungsgrenze wird durch unsere mentale Stärke bestimmt. Wer mentale Stärke besitzt, die durchaus erlernbar ist, beherrscht die Kunst der Kommunikation und schafft es, ein negatives Ereignis in ein Positives umzuwandeln.

Weitere Themen des Seminars waren Konfliktmanagement und Teambuilding in der Zahnarztpraxis. Man verbringt einen grossen Teil seiner Zeit am Arbeitsplatz und wünscht sich ein gutes Arbeitsklima. Jeder Mitarbeiter bringt unterschiedliche Interessen, Ansichten, Ziele, Gewohnheiten und Temperamente mit ins Team. Diese Unterschiede führen von Zeit zu Zeit unvermeidlich zu Konflikten. Wer Konflikte nicht wahrhaben will, verursacht dadurch oft schwerwiegende Probleme. Der Umgang mit Konflikten muss erlernt werden. Jeder hat eine eigene Perspektive und es ist hilfreich, das Problem mit den Augen des Gegenübers zu betrachten. Wir können als Teamchef die Friedensbereitschaft unter unseren Mitarbeitern fördern, wenn wir Vorurteile abbauen, Mitgestaltungsmöglichkeiten schaffen und ein positives Verhalten vorleben. Das Entwickeln von Spielregeln und das Festlegen von Prioritäten sind wichtig. Wenn bei einem Konflikt beide Parteien auf gleicher Ebene miteinander kommunizieren, kann auch nach härtesten Auseinandersetzungen eine Versöhnung gelingen. Für ein gutes Arbeitsklima sorgen unter anderem erlebnisorientierte Teamsitzungen, wenn alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter entsprechend ihrer Stellung in Entscheidungsfindungen eingebunden werden und Kommunikationstraining für das ganze Team sowie ein Forum für Verbesserungsvorschläge angeboten wird.



Über 30 Teilnehmerinnen und Teilnehmer besuchten das Abendseminar.

