
 Interne Kommunikation - Das magische Dreieck

Effektive Strategien für ein reibungsloses Praxismanagement

Eine effektive interne Kommunikation ist in jeder Organisation von großer Bedeutung - so auch in der Zahnarztpraxis. Eine reibungslose und effiziente Kommunikation zwischen den Mitarbeitern, dem Praxisteam und dem Zahnarzt ist unerlässlich, um einen hochwertigen Service und eine optimale Patientenversorgung zu gewährleisten. Im ersten von drei Teilen dieses Fachbeitrages werden wir die Bedeutung der internen Kommunikation in der Zahnarztpraxis erläutern und einige bewährte Strategien vorstellen, die dazu beitragen können, die Kommunikation zu verbessern.

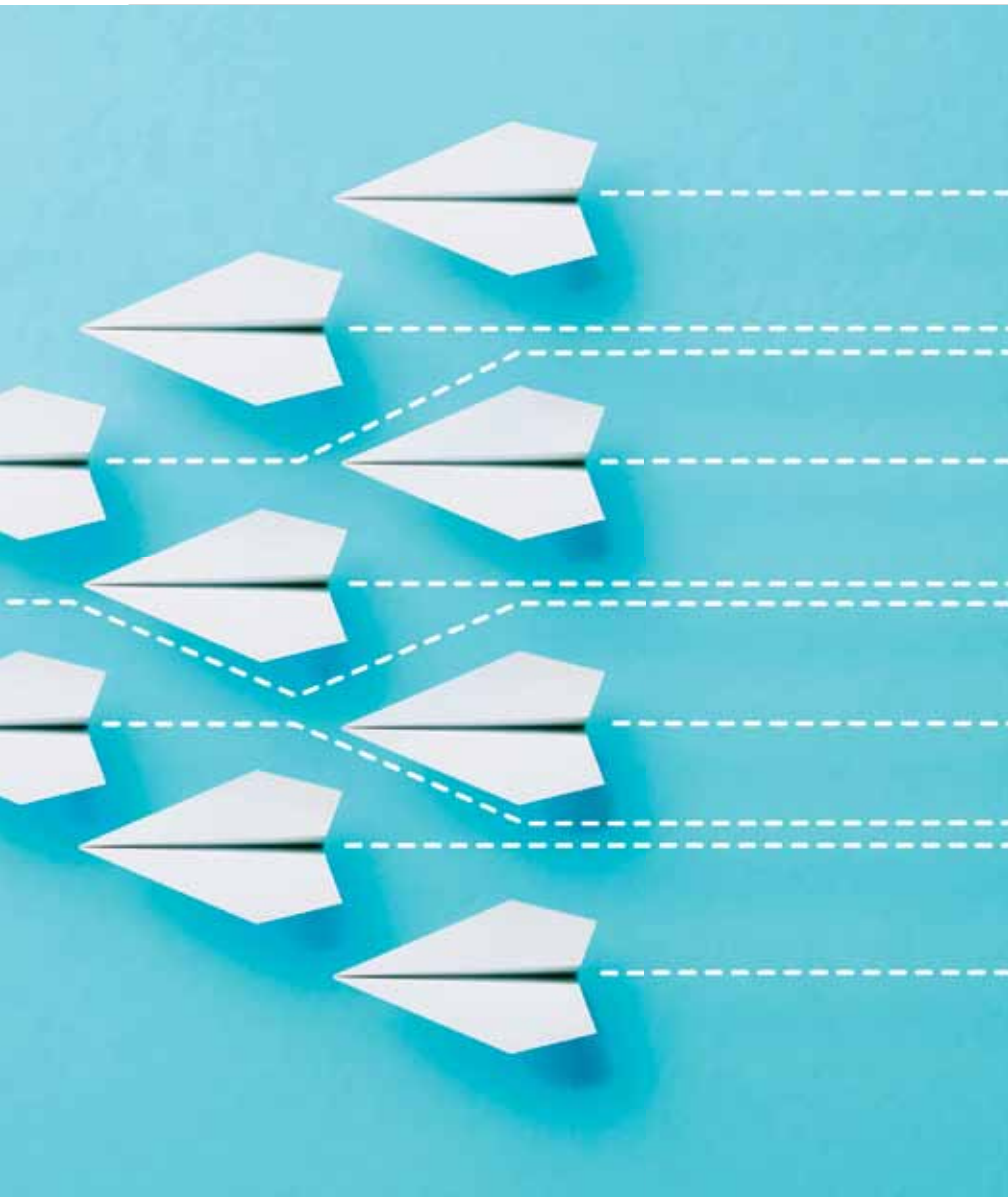
Das magische Dreieck, dargestellt als Grafik auf Seite 28, verdeutlicht, wie die drei Aspekte der internen Kommunikation miteinander verbunden sind und sich gegenseitig beeinflussen. Eine Veränderung an einer der Größen hat Auswirkungen auf die anderen beiden. Daher ist es wichtig, Veränderungen in der internen Kommunikation ganzheitlich zu betrachten und sicherzustellen, dass Strategie, Struktur und Kultur im Einklang stehen,

um eine effektive und erfolgreiche interne Kommunikation zu gewährleisten.

In diesem Teil erfahren Sie mehr über die Bedeutung, Aufgabe, Herausforderung und Ziele der internen Kommunikation. Außerdem wird die „Strategie“ ausführlich behandelt.

1. Bedeutung der internen Kommunikation in der Zahnarztpraxis:
 Die interne Kommunikation spielt eine

entscheidende Rolle bei der Koordination der Aktivitäten in einer Zahnarztpraxis. Eine optimale interne Kommunikation trägt zur bestmöglichen Durchführung von Behandlungen, Terminvereinbarungen, Abrechnungen und anderen administrativen Aufgaben bei. Darüber hinaus fördert eine gute Kommunikation ein harmonisches Arbeitsumfeld, in dem die Mitarbeiter motiviert sind und ihr Bestes geben können.



2. Die Aufgaben der internen Unternehmenskommunikation:

- Ein gemeinsames Verständnis von Arbeit, Sinn, Zweck und Bedeutung zu vermitteln.
- Die gemeinsame Erreichung der Ziele und Umsetzung der Praxisvision zu fördern.
- Ein wechselseitiger Kommunikationskanal zwischen Praxisunternehmen und Mitarbeitenden.
- Ein systematisches Vorgehen zur Bewertung von Engagement und Kompetenz zu gewährleisten.
- Eine systemische Betrachtung des gesamten Unternehmens zu ermöglichen.
- Die interne Kommunikation in die Gesamtstrategie des Praxisunternehmens einzubetten.

3. Die Herausforderungen bei der internen Kommunikation in der Zahnarztpraxis:

In der Zahnarztpraxis können verschiedene Herausforderungen die interne Kommunikation beeinträchtigen. Dazu gehören beispielsweise:

- **Zeitliche Einschränkungen**
Zahnarztpraxen sind oft angespannt und zeitempfindlich. Mitarbeiter haben möglicherweise begrenzte Zeit, um wichtige Informationen auszutauschen oder Probleme zu besprechen.
- **Hierarchie und Rollen**
Eine klare Hierarchie und die damit verbundenen Rollen in der Praxis können manchmal dazu führen, dass Mitarbeiter zögern, ihre Meinungen oder Bedenken zu äußern, insbesondere gegenüber der Praxisleitung.



Sabine Kittel

Foto: Privat

Führungskräfte-Trainerin, Systemischer Coach und Beraterin, Dentalhygienikerin. Als Inhaberin der Akademie für Prophylaxe & Management bietet Sabine Kittel ein ganzheitlich ausgerichtetes systemisches Coaching-Programm an mit fundierter Beratung, individuellem Coaching und fachspezifischen Prophylaxe-Trainings.

■ Unterschiedliche Arbeitsbereiche

In einer Zahnarztpraxis arbeiten verschiedene Fachdisziplinen wie Zahnärzte, Praxismanager, Prophylaxe-Fachkräfte, Behandlungs-Assistenten, Verwaltungspersonal und Zahntechniker. Jeder hat spezifische Aufgaben und Verantwortlichkeiten, was die Kommunikation zwischen den verschiedenen Arbeitsbereichen herausfordernd machen kann.

4. Die Ziele des internen Kommunikationsmanagement:

■ Stärkung der Selbstmotivation des Einzelnen

Durch eine effektive interne Kommunikation werden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dazu ermutigt, ihre Motivation und Leistungsbereitschaft selbstständig zu steigern. Dies trägt zu einer positiven Arbeitsatmosphäre und einem produktiven Arbeitsumfeld bei.

■ Erhöhung des Engagements und der Selbstverantwortung

Eine gute interne Kommunikation fördert das Engagement der Mitarbeitenden und spornt sie an, Verantwortung für ihre Aufgaben und den Erfolg des Unternehmens zu übernehmen. Dies trägt zu einer gesteigerten Produktivität und höherer Effizienz bei.

■ Nachhaltige Mitarbeiterbindung und Selbstidentifikation

Durch regelmäßige und transparente Kommunikation werden Mitarbeiter enger an das Unternehmen gebunden und entwickeln eine starke Identifikation mit den Unternehmenszielen und -werten. Dies führt zu einer höheren Mitarbeiterzufriedenheit und -loyalität. »

■ **Ausrichtung von Denken, Fühlen und Verhalten auf strategische Organisationsziele**

Die interne Kommunikation stellt sicher, dass Mitarbeiter ein klares Verständnis von den strategischen Zielen und der Vision des Unternehmens haben. Dadurch werden Denken, Fühlen und Handeln der Mitarbeiter in Einklang mit diesen Zielen gebracht.

■ **Pflege von Unternehmens- und Grundwerten**

Die interne Kommunikation spielt eine wichtige Rolle bei der Verbreitung und Verstärkung der Unternehmens- und Grundwerte. Sie fördert ein gemeinsames Verständnis und einheitliches Handeln basierend auf diesen Werten.

■ **Stärkung von Reputation und Marke**

Eine gut durchdachte interne Kommunikation trägt zur Stärkung des Unternehmensrufs und der Markenidentität bei. Mitarbeiter werden zu Botschaftern der Marke und tragen aktiv zur positiven Außenwahrnehmung des Unternehmens bei.

Voraussetzungen für Führungskräfte und Mitarbeitende

■ **Gründliche Analyse von Struktur und Kultur**

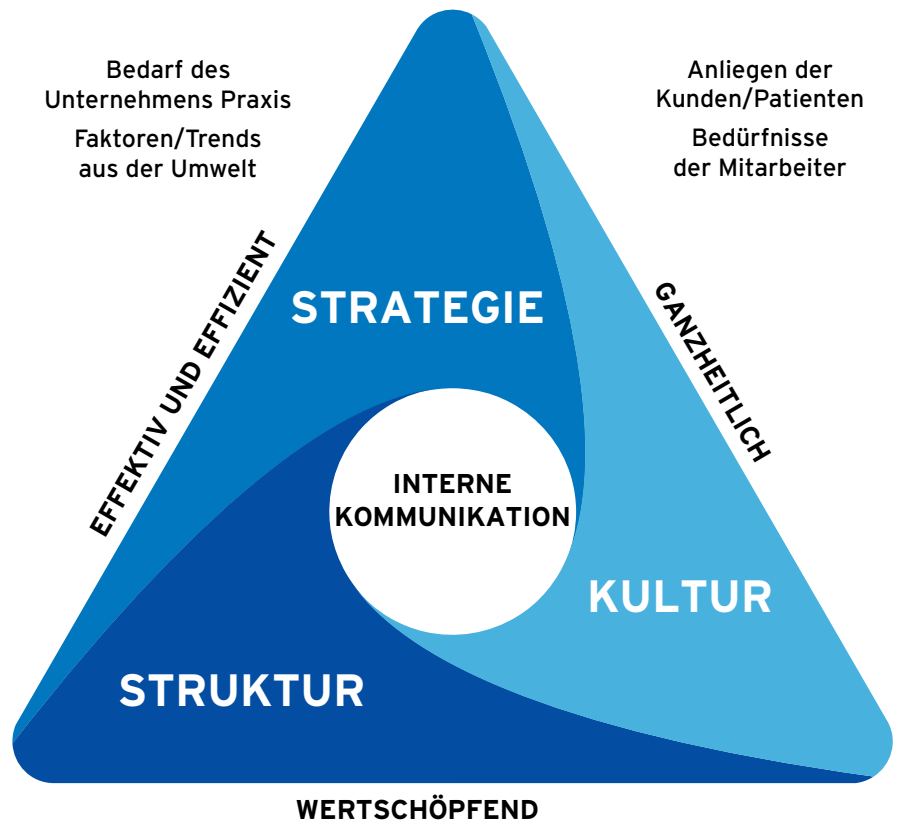
Eine gründliche Analyse der Organisationsstruktur und der Kommunikationskultur ist wichtig, um die spezifischen Anforderungen und Herausforderungen der internen Kommunikation zu verstehen. Erst dann ist die Entwicklung von maßgeschneiderten Lösungen möglich.

■ **Entwicklung einer zielführenden Strategie**

Eine klare Kommunikationsstrategie ist entscheidend, um die Ziele und Erwartungen der internen Kommunikation festzulegen. Führungskräfte sollten eine koordinierte Vorgehensweise entwickeln und eng mit den Mitarbeitenden zusammenarbeiten, um sicherzustellen, dass die Strategie effektiv umgesetzt wird.

■ **Einsatz unterschiedlicher Instrumente**

Es ist wichtig, verschiedene Instrumente und Kanäle für den Wissensaustausch und den Informationsfluss einzusetzen. Dies können E-Mails, Meetings, interne Plattformen oder andere Kommunikationswerkzeuge sein. Die Auswahl der richtigen Instrumente sollte auf die spezifischen Bedürfnisse und Anforderungen



der Zahnarztpraxis abgestimmt sein. Die Schaffung der Voraussetzungen eines effektiven internen Kommunikationsmanagements unterstützt die langfristige Entwicklung und den Erfolg des Unternehmens.

Strategien für eine effektive interne Kommunikation

Eine gut durchdachte Strategie der internen Kommunikation ist der erste wichtige Schritt für eine erfolgreiche Kommunikation in der Zahnarztpraxis. Doch welche Elemente sollen denn in eine interne Kommunikationsstrategie einfließen?

1. Kommunikationsziele

Definieren Sie klare und messbare Ziele, die Sie mit Ihrer internen Kommunikation erreichen möchten. Diese Ziele sollten im Einklang mit den übergeordneten Zielen der Zahnarztpraxis stehen. Beispiele für Kommunikationsziele könnten sein:

- Verbesserung des Informationsflusses zwischen den Teammitgliedern.
- Förderung einer positiven Unternehmenskultur und Teamarbeit.
- Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit und des Engagements.
- Verbreitung von wichtigen Praxis-Updates und Richtlinien.

2. Zielgruppenanalyse

Identifizieren Sie die verschiedenen Zielgruppen in der Zahnarztpraxis, die von der internen Kommunikation betroffen sind. Dazu gehören Zahnärzte, Prophylaxe-Fachkräfte, Behandlungs-Assistenten, Verwaltungspersonal, Zahntechniker und möglicherweise auch externe Partner oder Dienstleister. Analysieren Sie die spezifischen Kommunikationsbedürfnisse und -vorlieben jeder Gruppe, um sicherzustellen, dass Ihre Kommunikationsstrategie zielgerichtet ist und die relevanten Informationen an die richtigen Personen gelangen.

3. Kommunikationskanäle

Wählen Sie die geeigneten Kommunikationskanäle, um Ihre Botschaften effektiv zu übermitteln. Berücksichtigen Sie die Präferenzen und Gewohnheiten Ihrer Zielgruppen.

4. Zeitplan

Legen Sie einen Kommunikationszeitplan fest, der regelmäßige Updates und den Austausch von wichtigen Informationen berücksichtigt. Planen Sie zum Beispiel regelmäßige Teammeetings ein, um über aktuelle Themen zu informieren und Feedback einzuholen. Bestimmen Sie auch die

Häufigkeit und den Zeitpunkt anderer Kommunikationsmittel wie E-Mails oder Newsletter, um sicherzustellen, dass Informationen rechtzeitig und angemessen verteilt werden. Klären Sie die Erwartungshaltung für beide Seiten, wann die Informationen abgeholt werden müssen. So sind Infos, die am Wochenende oder abends gesendet werden, erst am nächsten Werktag zu bearbeiten.

5. Kommunikationsverantwortliche

Benennen Sie Kommunikationsverantwortliche, die für die Koordination und Durchführung der internen Kommunikation verantwortlich sind. Diese Personen sollten die Kommunikationsstrategie umsetzen, sicherstellen, dass Informationen rechtzeitig und klar kommuniziert werden, und als Ansprechpartner für Fragen und Anliegen der Mitarbeiter dienen. Klare Verantwortlichkeiten helfen, die Effektivität und Konsistenz der internen Kommunikation zu gewährleisten. Hier-

für gilt es Regeln aufzustellen, die genau beschreiben, wie mit Informationen umgegangen werden.

6. Evaluation und Anpassung

Regelmäßige Evaluation der internen Kommunikationsstrategie ist entscheidend, um sicherzustellen, dass sie ihre Ziele erreicht und den Bedürfnissen der Zahnarztpraxis entspricht. Führen Sie Feedback-Umfragen, Mitarbeiterbefragungen oder informelle Gespräche durch, um das Engagement, die Zufriedenheit und die Wirksamkeit der internen Kommunikation zu messen. Basierend auf den Ergebnissen können Anpassungen vorgenommen werden, um die Strategie zu verbessern und den sich ändernden Anforderungen gerecht zu werden.

Jede Person ist für interne Kommunikation verantwortlich!

Insgesamt bilden Strategie, Struktur und Kultur das Fundament für eine effektive

interne Kommunikation, ähnlich wie ein gut geschriebenes Drehbuch, eine klare Regieanweisung und eine stimmige Atmosphäre zusammenarbeiten, um einen erfolgreichen Film zu gestalten.

Durch die Erfüllung dieser Voraussetzungen schaffen Führungskräfte und Mitarbeitende die Grundlage für eine effektive interne Kommunikation, die zu einer verbesserten Zusammenarbeit, einem lückenlosen Informationsfluss und damit zu einer positiven Kommunikationskultur in der Zahnarztpraxis führt. Missverständnisse werden aktiv vermieden und wirken so präventiv vor Konflikten.

Seien sie gespannt auf den zweiten und dritten Teil dieses Fachbeitrages, wo es um die Schaffung der Struktur und Kultur gehen wird.

Sabine Kittel

info@akademie-prophylaxe-management.de

www.akademie-prophylaxe-management.de

Fortbildungskalender 2023



Symposium „Dentale SynOptic“

10./11. November 2023 in Frankfurt a.M.

Teilnehmende des Symposiums können im großen Hörsaal des Carolinum die dentale Zukunft hautnah erleben, neue digitale Verfahren kennenlernen und diese anschließend in ihre tägliche Praxis integrieren. Die Dentale SynOptic stellt Cutting-edge-Technologien vor und vermittelt ganz konkrete Anwendungsmöglichkeiten des Dynamischen Digitalen Modells in den verschiedenen zahnmedizinischen Disziplinen. Digitale Verfahren verändern die Möglichkeiten in der Befundung, Diagnose, Therapie, und sie verbessern die Behandlungsqualität signifikant. Führende Experten verschiedener zahnmedizinischer Fachgebiete zeigen die Einsatzmöglichkeiten des Dynamischen Digitalen Modells für eine praxisrelevante Optimierung der zahnärztlichen Diagnostik, Therapie und Verlaufskontrolle, darunter Ingo Baresel, Florian Boldt, Jan-Frederick Güth, Bernd Kordaß, Enno Kramer, Albert Mehl, Dirk Ostermann, Sven Reich, Bernd Reiss, Stefan Reiz, Simon Rosenstiel, Sebastian Ruge, Claudia Scholz und Falk Schwendicke.



www.ag-ddm.de/veranstaltungen

Praxisperspektive Zukunft

Diverse Termine an verschiedenen Orten

Die Praxisabgabewelle rollt! Die geburtenstarken Jahrgänge bereiten sich auf den Ruhestand vor. Dem gegenüber steht eine zurückhaltende Neigung der jungen ZahnärztInnen, die berufliche Tätigkeit in einer eigenen Praxis auszuüben. Um die eigene Praxisnachfolge intelligent zu lösen, ist es sinnvoll, sich frühzeitig damit zu befassen. Denn, um dem drohenden Verlust eines gewichtigen Teils der persönlichen Altersvermögensvorsorge wirksam zu begegnen, bedarf es einer praxisindividuellen Abgabestrategie. Im Rahmen des dreistündigen Intensivworkshops werden wichtige Themen behandelt: Wie finde ich meine/n PraxisnachfolgerIn? Welche vorbereitenden Maßnahmen muss ich treffen? Wer unterstützt meine Abgabestrategie? Was ist zu tun, wenn keine Nachfolge in Sicht sind, oder ich noch zeitreduziert weiterarbeiten möchte? Welche Verträge sind notwendigerweise mit welchen zentralen Inhalten abzuschließen? Wie gehe ich mit Fremdinvestoren um? Im Kurs bekommen Sie Handlungsanleitungen und Empfehlungen für weitere Planungen.



www.plandent.de