

Interne Kommunikation -  
 Das magische Dreieck

## Die Kultur der internen Kommunikation

Willkommen zum dritten Teil unseres Fachbeitrags, in dem wir uns intensiv mit der Kultur der internen Kommunikation in der Zahnarztpraxis befassen. Als wichtiger Bestandteil des magischen Dreiecks der internen Kommunikation, das aus Strategie, Struktur und Kultur besteht, nimmt die Kommunikationskultur eine zentrale Rolle ein.

Die Kultur der internen Kommunikation stellt im Vergleich mit einer Filmproduktion die Atmosphäre sicher, die den Ton und das Gefühl eines Films bestimmt. Sie prägt die Art und Weise, wie Informationen ausgetauscht, Ideen geteilt und Probleme gelöst werden. Ähnlich wie ein Regisseur die Schauspieler ermutigt, ihr Bestes zu geben und ihre Rollen mit Leidenschaft zu verkörpern, motiviert eine unterstützende Kommunikationskultur die Mitarbeiter, ihr volles Potenzial auszuschöpfen und zur gemeinsamen Vision der Zahnarztpraxis beizutragen.

Im Rahmen des magischen Dreiecks der internen Kommunikation bedingen sich Strategie, Struktur und Kultur gegenseitig. Eine Veränderung in einer der Größen wirkt sich auf die anderen beiden aus.



**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.

Daher ist es von großer Bedeutung, eine positive Kommunikationskultur zu schaf-

fen, die im Einklang mit der Kommunikationsstrategie und -struktur steht.

### ➡ Was ist eine gesunde Kommunikationskultur?

Hier einige wichtige Merkmale einer gesunden Kommunikationskultur:

#### 1. Offenheit und Vertrauen

Eine gute Kommunikationskultur zeichnet sich durch Offenheit und Vertrauen aus. Mitarbeiter sollten sich sicher fühlen, ihre Gedanken, Ideen und Bedenken frei zu äußern, ohne Angst vor negativen Konsequenzen oder Kritik zu haben. Offene Kommunikation schafft ein Umfeld, in dem jeder seine Meinung äußern und zur Verbesserung der Praxis beitragen kann.

**2. Respekt und Empathie**

Eine respektvolle Kommunikationskultur ermutigt die Mitarbeiter, einander mit Respekt und Empathie zu behandeln. Die Anerkennung der Meinungen und Perspektiven anderer, das Zuhören aktiv zu praktizieren und aufmerksam zu sein, fördert eine harmonische und positive Arbeitsumgebung.

**3. Klare und effektive Kommunikation**

In einer gesunden Kommunikationskultur wird Wert auf klare und effektive Kommunikation gelegt. Informationen sollten präzise, verständlich und zielgerichtet vermittelt werden, um Missverständnisse zu vermeiden. Die Verwendung einer klaren Sprache, das Zusammenfassen von Informationen und das Überprüfen des Verständnisses können dazu beitragen, dass die Kommunikation effektiv ist.

**4. Feedback-Kultur**

Eine gute Kommunikationskultur ermutigt Mitarbeiter, konstruktives Feedback zu geben und anzunehmen. Feedback sollte regelmäßig und konstruktiv gegeben werden, um die Leistung zu verbessern und das Lernen zu fördern. Mitarbeiter sollten ermutigt werden, sich gegenseitig Feedback zu geben und Verbesserungsvorschläge zu machen, um eine kontinuierliche Weiterentwicklung zu ermöglichen.

**5. Fehlerkultur**

Jeder im Team weiß, dass Fehler passieren können. Jeder im Team hat das Recht Fehler zu machen und die Pflicht daraus zu lernen. Im Umgang mit Fehlern und dem damit verbundenen Kritikgespräch ist es hilfreich, die Anwendung der vier Elemente der gewaltfreien Kommunikation nach Marshall Rosenberg zu leben. Es ist entscheidend, wie wir in einer Auseinandersetzung oder Konfliktsituation reagieren. Wie ist unsere Ausdrucksweise? Wie fokussieren wir uns auf das Gesagte, ohne zu bewerten, ohne persönlich angegriffen zu sein? Wie sollte im Idealfall das Ergebnis oder die Vereinbarung aussehen?

**6. Transparenz**

Transparenz ist ein wesentlicher Bestandteil einer gesunden Kommunikationskultur. Mitarbeiter sollten über wichtige Informationen, Entscheidungen und Ver-

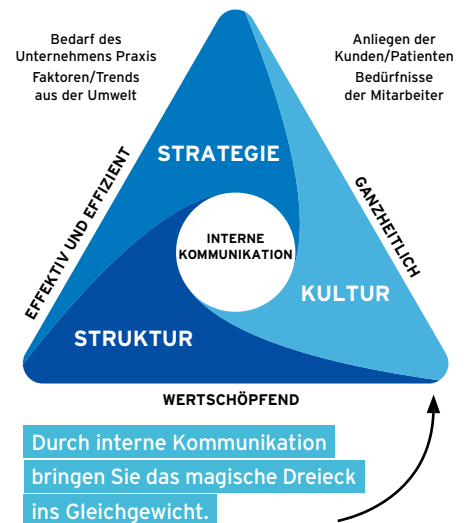
änderungen informiert werden. Transparenz schafft Vertrauen und verhindert das Entstehen von Gerüchten oder Missverständnissen. Offene Kommunikation über Entscheidungsprozesse und die Einbindung der Mitarbeiter in relevante Themen fördert die Mitarbeiterbindung und das Engagement. Im Management sprechen wir mit der Sprache des Geldes. Kommunizieren Sie Umsatzziele oder Auslastungsziele z. B. über Zahlen in Euro oder Prozent.

**7. Teamarbeit und Zusammenarbeit**

Eine gute Kommunikationskultur fördert Teamarbeit und Zusammenarbeit. Die Arbeit in wechselnden Projektgruppen ermutigt Mitarbeiter dazu, aktiv Ideen auszutauschen, Informationen zu teilen und in multidisziplinären Teams zusammenzuarbeiten. Eine positive Kommunikationskultur unterstützt den Teamgeist und die gemeinsame Zielerreichung. Gemeinsam Erfolge zu feiern und sich in der Gruppe beweisen zu können, spornt an.

Indem wir die Bedeutung der Kommunikationsstrategie, -struktur und -kultur in der Zahnarztpraxis verstehen und aktiv gestalten, legen wir das Fundament für eine effektive interne Kommunikation. Diese drei Größen des magischen Dreiecks arbeiten zusammen, um ein harmonisches Zusammenspiel zu ermöglichen und die Menschen in der Praxis zu unterstützen.

Um das volle Potenzial der internen Kommunikation auszuschöpfen, kann es sinnvoll sein, einen Coach an Ihrer Seite zu haben. Ein Coach kann Ihnen helfen,



eine klare Kommunikationsstrategie zu entwickeln, die richtige Kommunikationsstruktur zu etablieren und eine positive Kommunikationskultur zu fördern. Gemeinsam bringen Sie so Ihre Praxis auf ein neues Kommunikationsniveau, in dem sich Mitarbeiter gehört, unterstützt und ermutigt fühlen.

Mit fachkundiger Unterstützung und einem Coach, der den Praxisalltag aus eigener Erfahrung kennt, können Sie die interne Kommunikation in Ihrer Zahnarztpraxis schnell und sicher auf ein höheres Level bringen und somit das Beste für Ihr Team und Ihre Patienten erreichen.

Sabine Kittel  
 info@akademie-prophylaxe-management.de  
 www.akademie-prophylaxe-management.de

Die drei Größen des magischen Dreiecks der internen Kommunikation		
WAS?	WOMIT?	WIE?
<b>Strategien entwickeln!</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gemeinsame Erreichung der Ziele</li> <li>Gemeinsame Umsetzung der Praxisvision</li> <li>Selbstlernendes System etablieren</li> <li>Motivierende Kontrollinstrumente</li> <li>Budgetplanung</li> </ul>	<b>Strukturen schaffen!</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Organisation/Leitungsebenen einrichten</li> <li>Matrix: horizontale und vertikale Ebene</li> <li>Verantwortlichkeiten, Zuständigkeiten, Engagement und Kompetenzen fördern</li> <li>Effiziente Arbeitsabläufe</li> <li>Delegation von ergebnisorientierten Aufgaben</li> </ul>	<b>Kultur leben!</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Vermittlung eines gemeinsamen Verständnisses von Arbeit, Sinn, Zweck und Bedeutung</li> <li>Lob und Tadel</li> <li>Umgang mit Kritik</li> <li>Mit der Sprache des Geldes sprechen</li> </ul>

(Quelle: Boris Grundl aus dem Buch „Leading Simple“)

Fotos: Atlas - stock.adobe.com, Albert84/gettyimages