

Interne Kommunikation - Das magische Dreieck

## Die Struktur der internen Kommunikation



Das magische Dreieck der internen Kommunikation, bestehend aus Strategie, Struktur und Kultur kann mit einem Drehbuch für einen Film verglichen werden. Im ersten Teil des Fachbeitrags sind wir auf die drei Größen der internen Kommunikation eingegangen und haben die strategischen Maßnahmen beschrieben. Jetzt geht es um die passende Struktur.

Die Strategie kann mit einer Kompassnadel verglichen werden, die die Richtung vorgibt. Die Struktur ist wie das Gerüst eines Gebäudes, das Stabilität und Ordnung schafft. Die Kultur kann als das Herzstück einer Gemeinschaft betrachtet werden, das durch den Leiter oder Koordinator gepflegt wird, um eine positive und einladende Atmosphäre zu schaffen. Die Struktur stellt also sicher, dass die Zusammenarbeit, der Informationsfluss und die gemeinsame Ausrichtung in der Zahnarztpraxis möglich ist. Sie leistet somit einen wichtigen Beitrag zum Erfolg des gesamten Teams.

### Die richtige Struktur

Hier sind einige Aspekte der Struktur, die bei der internen Kommunikation berücksichtigt werden sollten:



**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.

### 1. Kommunikationswege und -kanäle

Es ist wichtig, klare Kommunikationswege und -kanäle festzulegen, um sicher-

zustellen, dass Informationen effizient fließen. Wir unterscheiden zwischen „formellen und informellen Kanälen“.

#### Zu den formellen Kanälen gehören:

- E-Mails für formelle Mitteilungen, Ankündigungen und Protokolle.
- Mitarbeiter-Meetings für den persönlichen Austausch und die Diskussion von wichtigen Themen.
- Verwendung von Team- oder Abteilungs-Newslettern für die gezielte Kommunikation spezifischer Informationen.
- Mitarbeiter-Handbücher oder Dokumentenmanagement-Systeme als zentrale Informationsquellen.

#### Zu den informellen Kanälen zählen:

- Kurze Gespräche während der Pausen

oder Kommunikation über interne soziale Medien.

- Intranet oder interne Messaging-Plattformen für den schnellen Informationsaustausch und die Zusammenarbeit.

**2. Organisationsstruktur**

Die Organisationsstruktur der Zahnarztpraxis sollte die interne Kommunikation erleichtern. Das bedeutet, dass die Rollen, Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten klar definiert und kommuniziert werden sollten. Jeder Mitarbeiter sollte wissen, an wen er sich bei Fragen, Problemen oder Feedback wenden kann. Hierfür ist eine flache Hierarchie, übersichtlich in einem Organigramm dargestellt, eine gute Möglichkeit (siehe Grafik unten).

**3. Regelmäßige Meetings und Besprechungen**

Regelmäßige Team-Meetings und Besprechungen sind ein wichtiger Bestandteil der internen Kommunikation. Diese Meetings bieten eine Plattform für den Austausch von Informationen, das Teilen von Updates, die Diskussion von Herausforderungen und die Lösung von Problemen. Sie sollten strukturiert sein, um sicherzustellen, dass alle relevanten Themen behandelt werden, und die Teilnahme aller Teammitglieder fördern.

**4. Nutzung von Technologien**

Die Nutzung von Technologie kann die interne Kommunikation in der Zahnarztpraxis effizienter gestalten. Dies umfasst

die Verwendung von E-Mails, internen Messaging-Plattformen, Intranet oder spezieller Praxismanagement-Software. Diese Tools ermöglichen einen schnellen und einfachen Informationsaustausch sowie die gemeinsame Nutzung von Dokumenten und Ressourcen.

**5. Dokumentation von Informationen**

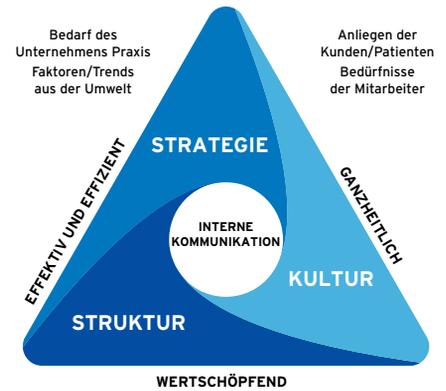
Um sicherzustellen, dass wichtige Informationen nicht verloren gehen oder übersehen werden, ist eine klare Dokumentation erforderlich. Dies kann durch die Erstellung von Protokollen, Notizen oder Handbücher erfolgen. Eine zentrale Wissensdatenbank oder ein gemeinsames Dokumentenmanagement-System können auch helfen, Informationen zugänglich, transparent und leicht auffindbar zu machen.

**6. Feedback-Mechanismen**

Die Einrichtung von Feedback-Mechanismen ist entscheidend, um die interne Kommunikation zu verbessern. Dies kann in Form von Feedback-Gesprächen, Mitarbeiterumfragen oder Feedback-Boxen erfolgen. Das Praxisteam sollte ermutigt werden, Feedback zu geben und Lösungsvorschläge einzubringen, um kontinuierliche Verbesserungen zu ermöglichen.

**Ausblick**

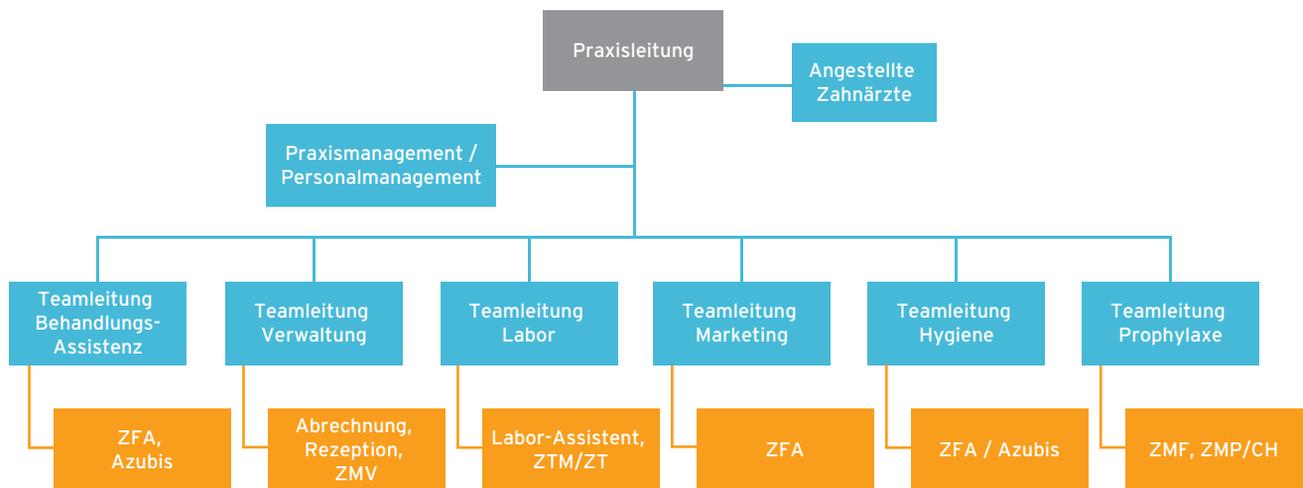
Im kommenden dritten Teil unseres Beitrags werden wir uns eingehend mit der Kultur der internen Kommunikation in



der Zahnarztpraxis beschäftigen. Hierbei werden wir die Bedeutung einer positiven Kommunikationskultur für das Team und den Erfolg der Praxis hervorheben. Es wird darum gehen, wie eine offene, vertrauensvolle und wertschätzende Kommunikationskultur geschaffen werden kann, in der Mitarbeiter aktiv ihre Ideen und Meinungen einbringen können. Wir werden beleuchten, wie eine solche Kultur das Engagement, die Zusammenarbeit und die Identifikation der MitarbeiterInnen mit der Praxis stärken kann. Freuen Sie sich auf inspirierende Einblicke und wertvolle Erkenntnisse, die Ihnen helfen werden, eine positive Kommunikationskultur in Ihrer Zahnarztpraxis zu fördern.

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

**BEISPIEL FÜR EINE ORGANISATIONSSTRUKTUR EINER ZAHNARZTPRAXIS**



Fotos: Eoneren/gettyimages, Abert84/gettyimages