

# Quintessenz TEAM JOURNAL



**Erstellung eines speziellen  
Prophylaxe-Anamnesebogens für die Praxis**  
**Spezialisierungsmöglichkeiten für  
Zahnmedizinische Fachangestellte**  
**Behandlungsunterstützende Kommunikation  
mit Kindern und Jugendlichen**

## PROPHYLAXE

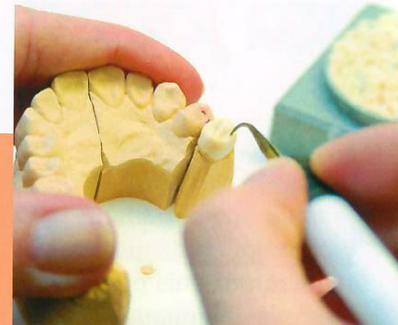
Quintessenz Verlag, Ifenpfad 2-4, 12107 Berlin  
PVSt, Deutsche Post AG, „Entgelt bezahlt“, 02230  
Ausland: Presse und Buch International

 **QUINTESSENCE PUBLISHING**

48. Jahrgang  
**1.2018**

# Inhaltsverzeichnis

Januar 2018



## Ausbildung

Mock-up als Planungshilfe 27  
Angelika Schreiber

- |    |   |    |   |                            |  |
|----|---|----|---|----------------------------|--|
| 3  | <p><b>EDITORIAL</b><br/>Neues und Bewährtes in der Mundgesundheit<br/>Susanne Fath</p>  | 31 | <p><b>KOMMUNIKATION</b><br/>Behandlungsunterstützende Kommunikation mit Kindern und Jugendlichen<br/>Doortje Cramer-Scharnagl</p>       | 43                         | <p><b>JOURNAL SPEZIAL</b><br/>Neujahrsvorsätze sind sinnlos! – Und wie sie dennoch Sinn machen ...<br/>Stefan Dudas</p>  |
| 7  | <p><b>KOMPETENZ PLUS</b><br/>Erstellung eines speziellen Prophylaxe-Anamnesebogens für die Praxis<br/>Klaus-Dieter Bastendorf, Nadine Strafela-Bastendorf</p> | 35 | <p>Englisch für die Zahnmedizinische Fachangestellte – Do you speak English? Lesson 127<br/>Sabine Nemeč</p>                            | 45                         | <p><b>PROPHYLAXE-TIPP</b><br/>Zahngesundheit im Alter – 3-fach-Prophylaxe auch für Menschen in der zweiten Lebenshälfte</p>  |
| 15 | <p><b>FORTBILDUNG</b><br/>Spezialisierungsmöglichkeiten für Zahnmedizinische Fachangestellte<br/>Susanne Graack</p>   | 37 | <p><b>ABRECHNUNG</b><br/>Gematik – Telematik – VSDM – alles klar?! Teil 2<br/>Carsten Czerny</p>  | 53                         | <p><b>RECHTSFRAGEN</b><br/>Zahnarztfrau erzielt in ihrem Aufgabenbereich in der Praxis des Ehemannes Einkünfte aus nichtselbständiger Arbeit<br/>Arno Zurstraßen</p> |
| 23 | <p><b>PRAXIS-ORGANISATION</b><br/>Perspektivenwechsel mit der W.I.R.-Formel<br/>Ulrike Stahl</p>  | 41 | <p><b>RECHTSFRAGEN</b><br/>Das Ausfallhonorar – Vergütung eines Termins trotz kurzfristiger Absage?<br/>Michael Lennartz, Anno Haak</p> | 46<br>50<br>55<br>57<br>58 | <p><b>VERSCHIEDENES</b><br/>Info aktuell<br/>Aus der Industrie<br/>Veranstaltungen<br/>Richtlinien für Autoren<br/>Impressum</p>                                     |

## Perspektivenwechsel mit der W.I.R.-Formel

### In der Zahnarztpraxis kooperativ zum Erfolg

Ulrike Stahl

*Konkurrenz oder Kooperation? Miteinander oder doch lieber Ellenbogen raus? Einzelkämpfer oder Teamplayer? Beides ist in uns angelegt – von frühester Kindheit an. Je nachdem wie wir uns entwickeln, wie unser Umfeld tickt, welcher Zeitgeist gerade wirkt, womit wir Erfolg haben, werden wir dazu bewegt, mehr das eine als das andere zu sein, mal das eine und mal das andere anzuwenden. Warum aber tun sich nur so viele Zahnärzte schwer mit dem Steuern? Statt den Überblick zu bewahren, wollen sie alles kontrollieren und verzetteln sich oftmals in Kleinigkeiten. Wie in der Führung einer Praxis mit der W.I.R.-Formel ein Perspektivenwechsel gelingt, zeigt folgende Geschichte.*

#### ■ Führung Teil 1 – Absolute Kontrolle

Sobald Menschen beteiligt sind, sind Emotionen im Spiel. Sich und sein Team in der Zahnarztpraxis kooperativ zum Erfolg zu führen, heißt nicht nur gemeinsam anzukommen, sondern die Irrungen und Wirrungen auf dem Weg dorthin zusammen zu meistern. Das gelingt am besten, wenn dieser Weg als vereinte Lernerfahrung betrachtet wird. Wie bei Sebastian...

*Sebastian ist Zahnarzt und will mehr über seine Art zu führen herausfinden. Das eher ungewöhn-*

#### Abb. 1

Was braucht man, um eine Praxis erfolgreich zu führen.  
(© Stephanie Hofschlaeger / PIXELIO)



*liche Umfeld ist ein Raft auf einem Wildbach. Ein erfahrener Rafting Guide zeigt, wie das Raft auf Rudereinsatz und Steuerbewegungen reagiert. Jetzt ist Sebastian dran. Der Guide brieft ihn zum Streckenabschnitt. Sebastian setzt sich ans Heck, nimmt das Steuerruder in die Hand und gibt seiner Mannschaft das Kommando zu rudern. Immer wieder korrigiert er „rechts mehr“, „links weniger“, „schneller“, „langsamer“. Je näher die Stromschnelle kommt, umso häufiger und schneller werden seine Kommandos. Trotzdem erwischt das Boot nicht die ideale Bahn, bleibt am Fels hängen und droht umzukippen. Der Guide greift ein, um das Boot vor dem Kentern zu bewahren. Mit seiner Hilfe wird die Stromschnelle überwunden und das Boot ins Kehrwasser, eine Ruhezone am Rande des Wildbachs, gesteuert. Sebastian kann hier überlegen, wie er seine Vorgehensweise optimiert.*

#### ■ Führung Teil 2 – Reflexion und Perspektivenwechsel

Es ist erforderlich, immer wieder Reflexionsmomente zu schaffen, in denen die Vorgehensweise gemeinschaftlich bewertet und nach Optimierungsmöglichkeiten gesucht wird. Die hierfür investierte Zeit zahlt sich gerade dann aus, wenn es in der Praxis hoch her geht...

*Aus Sebastians Sicht ist es wichtig, dass die Ruderer seinen Anweisungen präziser folgen und sich mehr anstrengen. Das Feedback seiner Mannschaft geht in eine ganz andere Richtung. Die Anweisungen wären zu hektisch gewesen und hätten mehr Durcheinander beschert als genutzt. Eine Erklärung zum Ziel und wie die geplante Vorgehensweise sei, hätte komplett gefehlt. Einer beschreibt, seine Intelligenz und sein Können würden*

*nicht wertgeschätzt, schließlich sei er zum reinen Befehlsempfänger degradiert worden. Ein anderer, dass er sich wirklich angestrengt habe, er aber nach dem Kommentar nicht mehr motiviert sei. Insgesamt meint die Mannschaft, Sebastian solle im Vorfeld mehr erklären und abstimmen. Dann solle er sie ihre Arbeit machen lassen. Schließlich wüssten sie ja genauso gut wie er, was man tun müsse, um nach rechts oder links zu fahren. Aus seiner erhöhten Position sehe er natürlich besser, ob sie in der richtigen Richtung unterwegs seien und könne die nötigen Korrekturen geben.*

#### ■ Führung Teil 3 – Überblick statt Kontrolle

Mit der W.I.R-Formel gelingt Zahnärzten genau dieser Perspektivenwechsel von „ich muss alles kontrollieren“ hin zu „ich steuere mich und mein Praxisteam zum Ziel“...

*Auf dem nächsten Abschnitt setzt Sebastian genau das um. Sowohl das Team als auch Sebastian sind deutlich entspannter und gemeinsam meistern sie die nächste Stromschnelle erfolgreich. Sebastian merkt, dass er den Überblick viel besser behalten kann, wenn er sich nicht um alles kümmert, sondern nur um die Richtung. Das Team ist hoch motiviert, weil alle spüren, dass der Erfolg in ihren Händen liegt.*

#### Die W.I.R-Formel: W wie Werte und Wertschätzung

Wem Macht, Kontrolle, Position und Ansehen sehr wichtig sind,

dem wird es schwerfallen, wirklich kooperativ zu führen. Denn da stehen Werte wie Augenhöhe, Verbundenheit, Vertrauen Lernbereitschaft und Bescheidenheit im Fokus. Bescheidenheit bedeutet dabei nicht, sein Licht unter den Scheffel zu stellen. Es geht vielmehr darum, Führung mehr als Aufgabe denn als Auszeichnung zu betrachten. Wie bei jeder anspruchsvollen Aufgabe gibt es eine Entwicklungskurve.

In einer sich schnell verändernden Umwelt gibt es ständig etwas zu lernen und natürlich die Möglichkeit, Fehler zu machen. Führungserfolg wird nicht ausschließlich am Ergebnis abgelesen, sondern im selben Maß an der Zufriedenheit der Mitarbeiter. Höchste Zeit, das persönliche Wertesystem zu überdenken und neu zu ordnen. Umso mehr als die Herausforderungen des modernen Praxisalltags nur kooperativ zu bewältigen sind.

Manche Zahnärzte vergessen im Eifer des Gefechts immer wieder, dass ihre Mitarbeiter Menschen mit eigenen Fähigkeiten sind, die sie auch anwenden möchten. Je komplexer und veränderlicher eine Aufgabe ist, umso wichtiger ist es, dass Mitarbeiter sich selbst steuern. Der Zahnarzt kann – zumal, wenn der Terminkalender zum Bersten gefüllt ist – nicht immer über alles im Detail informiert sein und schon gar nicht jede Kleinigkeit entscheiden. Er wird sonst zum Flaschenhals. Die zentralen Werte lauten Vertrauen und Transparenz. Zwei Fragen sollten sich Zahnärzte deshalb immer wieder stellen:

#### ■ **Bewege ich mich auf Augenhöhe?**

Sobald sich der Zahnarzt als über seinem Mitarbeiter stehend präsentiert, indem er diesem im Detail vorgibt, wie er etwas zu tun hat, geht diese Augenhöhe verloren. Je nach Mitarbeitertyp kommt es zu Rebellion, Kompetenzgerangel oder Unterwerfung. Der Mitarbeiter macht dann zwar vielleicht genau das, was der Chef will. Aber eben nur das und das selbst dann, wenn es keinen Sinn macht.

#### ■ **Hilft mein Führungsverhalten meinem Mitarbeiter, sich selbst besser zu steuern?**

Damit der Mitarbeiter sich selbst steuern kann, muss er das Ziel seiner Aufgabe genau verstehen. Anstatt das WIE und WAS vorzugeben, erklärt der Zahnarzt das WOZU. Regelmäßiges Feedback hilft dem Mitarbeiter. Dazu gehört es nicht nur auf Kursabweichungen zu reagieren, sondern auch zu bestätigen, wenn er sich auf Kurs befindet. Ein „gut gemacht“ oder ein „das geht aber besser“ dienen der Selbststeuerung nicht. Diese wird erst möglich, wenn der Chef auch genau beschreibt, woran er seine Einschätzung festmacht.

#### Die W.I.R-Formel: I wie Interessen maximieren

Kooperativ zusammenzuarbeiten heißt, einen Weg zu finden, bei dem die Interessen aller und nicht nur die weniger befriedigt werden. Das ist dann der Fall,

wenn jeder der Beteiligten einen eigenen Nutzen in der Zielerreichung oder im Weg dorthin sieht und erlebt. Je mehr oder intensiver Interessen befriedigt werden, desto mehr Motivation entsteht. Motivierte Menschen übernehmen bereitwilliger Verantwortung, erzielen bessere Ergebnisse. Menschen haben unterschiedliche Bedürfnisse. Die Selbstbestimmungstheorie gibt uns allerdings als Anhaltspunkt drei psychologische Grundbedürfnisse, die sowohl effektives Verhalten als auch Wohlbefinden fördern. Autonomie entsteht, wenn wir Dinge freiwillig tun, weil wir deren Notwendigkeit verstanden haben. Kompetenz erleben wir, wenn wir aktiv Einfluss nehmen können und so Resultate erzielen. Soziale Eingebundenheit empfinden wir, wenn wir eine Bedeutung für andere haben und diese für uns. Die Fragen für den Zahnarzt lauten:

■ **Inwieweit erfüllen die Aufgabe und Zielerreichung auch die Bedürfnisse meiner Mitarbeiter und ist ihnen das bewusst?**

Um diese Frage beantworten zu können, müssen sich Zahnärzte mit ihren Mitarbeitern auseinandersetzen und sie individuell betrachten. Welcher Typ ist mein Mitarbeiter? Was sind seine Präferenzen und Überzeugungen? Was motiviert ihn besonders? Die Antworten muss der Zahnarzt dabei nicht aus einer imaginären Glaskugel lesen. Informationen bekommt er durch Beobachtung und natürlich durch das Gespräch mit dem Mitarbeiter.

■ **Wie nachhaltig führe ich?**

Die Führung eines Praxisteam ist kein Sprint, sondern ein Marathon. Ist der Druck hoch, kann durchaus der Eindruck entstehen, es wäre jetzt nötig, alle Register zu ziehen, um die gewünschte Leistung zu erzielen. Von Druck, über Überredung bis hin zu Versprechungen, die nicht zu halten sind. Kooperativ zu führen heißt gemeinsam zu gewinnen. Wer auf Quick Wins setzt, muss sich klar sein, dass er sich auf ein Nullsummenspiel einlässt. Was an einer Stelle gewonnen wird, wenn z. B. durch erpresste Mehrstunden das Behandlungsziel erreicht wird, wird an anderer Stelle verloren, z. B. durch einen höheren Krankenstand oder sinkende Motivation.

**Die W.I.R-Formel: R wie Reise**

Die Reise zum Ziel ist keine gerade Linie, sondern ein Auf und Ab, besteht aus Schleifen und Umwegen. Wichtig ist es in der Zahnarztpraxis ein Klima zu schaffen, in dem sich jeder sicher fühlt, seine Eindrücke zu teilen, Dinge in Frage zu stellen, Feedback zu geben und anzunehmen. Den größten Einfluss nimmt der Zahnarzt darauf, indem er es vorlebt, indem er auch selbst immer wieder das Feedback seiner Mitarbeiter sucht, neugierig Fragen stellt und zeigt, dass er selbst Fehler macht bzw. wie er daraus lernt. Folgende Fragen kann sich der Zahnarzt stellen:

■ **Wie gehen wir mit Fehlern um?**

Die Psychologin Carrol Dweck beschreibt zwei unterschiedliche Sichtweisen auf Lernerfahrungen. Die eine beruht auf einem starren Selbstbild, die andere auf einem flexiblen. Das starre Selbstbild geht davon aus, dass man Talent hat oder nicht. Lernerfahrungen werden nur soweit zugelassen, als keine Fehlschläge riskiert werden. Fehler werden um jeden Preis vermieden. Das flexible Selbstbild geht davon aus, dass Entwicklung durch Ausprobieren und Übung möglich ist. Fehler werden als Teil des Wachstumsprozesses betrachtet.

■ **Wie gehen wir mit Unterschiedlichkeit um?**

Komplexe Aufgaben werden von diversen Teams besser gelöst als von homogenen. Das gilt allerdings nur, wenn die Beteiligten erleben, dass ihre Andersartigkeit geschätzt und genutzt wird.

**Fazit**

Die Fähigkeit, kooperativ zusammenzuarbeiten, ist nicht einfach ein netter Soft Skill, sondern der Erfolgsfaktor der Zukunft. Wissen teilen. Unterschiedliche Perspektiven nutzen. Diversität leben. So kann das WIR in der Praxis gewinnen und jedes ICH seinen verantwortungsvollen und souveränen Platz in der Zahnarztpraxis sichern.

QJ

In ihrem Buch „So geht WIRTSCHAFT!“ ist die Kooperationsbotschafterin und Autorin **Ulrike Stahl** dem kooperativen Denken und Handeln auf der Spur und illustriert gekonnt, was den Unterschied macht. Ihr Fazit: Kooperationsfähigkeit ist nicht irgendein netter Softskill, sondern der Erfolgsturbo im Wissenszeitalter.

#### Ulrike Stahl

##### So geht WIRTSCHAFT!

Kooperativ. Kollaborativ. Kokreativ.  
168 Seiten, € 29,95  
ISBN 978-3-96186-001-2  
metropolitan Verlag  
November 2017



#### Autorin

Silodenken macht Menschen müde. Als Gemeindegängerin hat **Ulrike Stahl** das selbst erlebt. Ihren Erweckungsmoment hatte sie bei den Vereinten Nationen, wo Kooperation und Kollaboration weltweit Frieden, Recht und Wohlstand fördern.

Seither hat sie bei über 2000 DAX-Unternehmen, Mittelständlern und Entrepreneuren die Dimensionen kooperativen Verhaltens erforscht. Als Professional Speaker inspiriert sie mit ihrem Credo „Kooperativ. Kollaborativ. Kokreativ. So geht WIRTSCHAFT!“

#### Korrespondenzadresse

Akzent GmbH. Unternehmen für wirtschaftlichen Erfolg.  
Friedrich-Franz-Straße 19  
14770 Brandenburg/Havel  
Tel.: 03381-3159022  
mobil: 0151-18356008  
E-Mail: office@ulrikestahl.de  
www.ulrike-stahl.com

## Bei gereiztem Zahnfleisch und empfindlichen Zähnen

Ihre Empfehlung bei erhöhtem Parodontitis-Risiko



\* bei 2x täglichem Zähneputzen

#### Natürliche Parodontitis-Prophylaxe

Antibakterielle Inhaltsstoffe und der **Blüten-Extrakt der Echten Kamille** helfen, das Zahnfleisch zu pflegen und Entzündungen abklingen zu lassen.\*

#### Kombinierter Kariesschutz

Ein spezielles Doppelfluorid-System aus **Aminfluorid** (800 ppm) und **Natriumfluorid** (400 ppm) zusammen mit **Xylit** härtet den Zahnschmelz und beugt Karies nachhaltig vor. Aminfluorid schützt vor Schmerzempfindlichkeit.\*

#### Sanfte Pflege – RDA 50

Pflegendes Panthenol, pflanzliches Glycerin und **sanfte Putzkörper** unterstützen die gründliche Reinigung und helfen gleichzeitig, neue Irritationen zu vermeiden.

**aminomed – bereits bei den ersten Anzeichen**

#### Jetzt Proben anfordern:

Bestell-Fax: 0711-75 85 779-71

Praxisstempel, Anschrift

Datum, Unterschrift

Bitte senden Sie uns auch Terminzettel



Dr. Liebe Nachf. GmbH & Co. KG  
D-70746 Leinfelden-Echterdingen

www.aminomed.de • bestellung@aminomed.de