



© fotoliade / Robert Kneschke

INNERE HALTUNG UND MOTIVATION IM PRAXISALLTAG

Immer am Servicegedanken entlang!

Das Bild und auch die Arbeitsweise von Zahnarztpraxen haben sich in den letzten Jahrzehnten erheblich verändert, wobei vor allem das Auftreten und die Funktion als Dienstleistungsunternehmen deutlich an Gewicht gewonnen haben. Hier lesen Sie, welchen Einfluss die innere Haltung auf die Motivation hat.

Sabine Neuwirth

München Coaching, München

Aus Patientinnen sind auch Klientinnen geworden, aus Patienten auch Kunden, und sowohl die Organisation als auch die Atmosphäre im Praxisalltag hat sich bereits weitläufig auf diese neue Sichtweise eingestellt: Termine werden nicht mehr ausgegeben, sondern verhandelt, und die

geschätzten Besucher der Praxis werden als ebensolche empfangen und aufmerksam und fürsorglich durch ihre Behandlungs- und Serviceleistungen begleitet.

Doch dieses schon ideal anmutende Klima der allseits angenehmen, souveränen Klientenfreundlichkeit ist allerorts noch keine Selbstverständlichkeit und zudem

nicht nur ein wichtiger Bestandteil der täglichen Arbeit, sondern darüber hinaus eine grundsätzliche Frage der inneren Einstellung des Praxispersonals. Denn diese Einstellung – ob im Allgemeinen oder im Detail – ist ganz entscheidend dafür, dass sich die Patienten in der Praxis willkommen und wohl fühlen, dass sie gern wiederkommen und somit den Erfolg des Unterneh-

mens langfristig sichern. Dass die Behandlung an sich gut ist und gut verläuft, wird längst vorausgesetzt. Dass auch der Service stimmt, wird zunehmend zu einem wichtigen Kriterium der Praxiswahl.

Noch immer sind es die guten alten Werte wie Aufmerksamkeit, Höflichkeit und Freundlichkeit, die einen ansprechenden Service auszeichnen – Zugewandtheit, direkter Blickkontakt und ein freundliches Wort beim Empfang in der Praxis erleichtern allen Patienten die Ankunft. Dabei spielt jedoch die Aufrichtigkeit im Verhalten der Mitarbeiterinnen, ihre Authentizität, eine ganz große Rolle. Wer offensichtlich gerade in einer Tätigkeit unterbrochen wurde und mit sichtlich saurer Miene ein „Schön, dass Sie da sind, Herr Gruber!“ murmelt, wirkt ungläubwürdig. Ein offener, begrüßender Blick oder sogar ein „echtes“ Lächeln gehört schon dazu, wenn ein Patient eintrifft.

Um aber ein solch authentisches, angemessenes Auftreten an den Tag legen zu können, bedarf es einer damit übereinstimmenden inneren Haltung. Wir wissen alle, dass unser Verhalten und seine angestrebte Wirkung – in diesem Fall, eine einladende, vertrauensvolle Atmosphäre zu schaffen – nur dann wirklich gelingen, wenn wir zunächst einmal innerlich davon überzeugt

sind. Deshalb ist die eigene innere Haltung im Praxisalltag wie generell die wichtigste Voraussetzung und auch Motivation dafür, dass wir anderen Menschen – in diesem Fall den Klienten – förderlich und professionell begegnen. Professionell bedeutet hier, dass ein angemessener Umgang eben auch eine fachliche Fähigkeit ist.

Wer innerlich denkt: „Oje, dieser ängstliche Herr Gruber schon wieder!“, wird kaum in der Lage sein, eine „echte“ freundliche Begrüßung auszusprechen. Viel weniger noch wird die Mitarbeiterin selbst motiviert sein, eine solche hinzubekommen, ist ihr die Situation doch offensichtlich gerade absolut nicht willkommen. Hat das Praxispersonal jedoch grundsätzlich den Servicegedanken als einen bedeutenden Aspekt der alltäglichen Arbeit angenommen, der sich günstig auf die Atmosphäre und somit auch auf das effektive Funktionieren der Praxis auswirkt, ist bereits viel gewonnen. So kann der „gefürchtete“ Herr Gruber zu einer Herausforderung werden, die fachlichen Fähigkeiten im Dienst an und mit Menschen zu trainieren.

Ob im beruflichen Umfeld oder auch privat – die Übereinstimmung zwischen positiver innerer Haltung und äußerem Auftreten zeigt nicht nur Wirkung hinsichtlich

INNERE UND ÄUSSERE HALTUNG SOLLTEN IM EINKLANG SEIN

eines guten, förderlichen Umgangs mit Menschen, sondern auch in Bezug auf die Entwicklung der eigenen Persönlichkeit. Wer stimmig empfindet und handelt, fühlt sich insgesamt schlichtweg besser und kann so auch fachlich motivierter und souveräner agieren. Eine innere, am Servicegedanken orientierte Einstellung innerhalb des Praxisalltags hat also für alle Beteiligten nur Vorteile: für die Patienten, Klienten und Kunden ebenso wie für das Praxisteam, das auf diese Weise für entspannte bis angenehme innere und äußere Zustände sorgen und damit zweifellos auch punkten kann!

