



Gut besucht war auch die zweite Auflage der Team-Fortbildung „Power für Dream Teams“ in der Haranni Akademie in Herne.



Christiane Deters Vortrag drehte sich rund ums Charisma.

Fotos: DZW/Florian Steinig

## „Charisma kann eine Mauer oder ein Fenster sein“

**Fortbildung:** Führungskräfte bis Azubis – beim Power-Team-Tag war für jeden was dabei

Power-Team-Tag für Dream Teams – an der Haranni Akademie GmbH (Herne) fand Anfang Februar eine Fortbildung mit praxisrelevanten Themen für verschiedene Berufsgruppen statt. Das Besondere: Parallel gab es Referate und Workshops für Praxisinhaber-, Praxismanager und Verwaltungsassistenten, für Behandlungsassistenten und Prophylaxekräfte sowie für Auszubildende.

„Charisma kann eine Mauer oder ein Fenster sein“, so **Christiane Deters** in ihrem Eröffnungsvortrag „Mit Charisma Menschen bewegen“. Damit dieses gelingt, benötigt man mehrere Faktoren:

**Persönlichkeit:** Hierzu gehören Selbstvertrauen, Selbstverantwortung und Selbstbewusstsein. Um dieses zu entwickeln, muss man um die eigenen Stärken und Schwächen wissen. Deters riet den Teilnehmern, Fehler auch als Geschenk zu empfinden (Chance für Veränderung): „Haben Sie keine Angst vor Fehlern, das verunsichert Sie nur!“ Auch der Wunsch nach Perfektion sei nicht produktiv, denn „Perfektion schafft Aggression“.

**Begeisterungsfähigkeit:** „Begeisterung ist der Motor, es muss in Ihnen brennen“, betonte die Referentin. Und diese Begeisterung müsse auf das Team übertragen werden, damit das eigene Ziel ein gemeinsames werde. Erreicht werden könne dies unter anderem mit „emotionaler Offenheit“, denn diese sei „der Weg in das Herz“.

**Beziehungskompetenz:** „Kleine Geschenke erhalten die Beziehung“, so Deters. Im Praxisalltag handelt es sich dabei unter anderem um Wertschätzung (aktives Zuhören, sich mitfreuen, Danke sagen, Aufmerksamkeit etc.). „Rufen Sie die Stärken Ihrer Mitarbeiter hervor und tun Sie auch einmal etwas, ohne dafür etwas zu bekom-

men“, forderte sie die Teilnehmer auf.

**Wirkungskompetenz:** Wir wirken über unsere Rhetorik, Körpersprache (einschließlich Mimik und Gestik), unsere Stimme sowie unsere Kleidung (Farben, Stil). Farben besitzen eine enorme psychologische Wirkung – „Nutzen Sie das für Ihre Praxiskleidung“, empfahl die Referentin.

**Werte und Glaubwürdigkeit:** „Sie müssen Ihre eigenen Werte kennen, dann erkennen Sie auch, mit welchen Menschen/Werten Sie klarkommen“, erklärte Deters.

Um aus Mitarbeitern ein Team zu bilden, benötige man mindestens ein bis zwei gemeinsame Werte. „Finden Sie diese gemeinsamen Werte, sonst wird kein Team entstehen“, warnte sie.

**Bemerkenswert:** Menschen sind bemerkenswert, wenn sie über sich hinauswachsen, trotz Widerstand für andere eintreten und authentisch sind. „Ich wünsche mir für Sie, dass Sie auch als Team bemerkenswert sind“, so Deters.

„Leadership ist lernbar“. Mit dieser Aussage stieg Wirtschaftspsychologin **Dr. Marcus Heidbrink** in die Workshop-Reihe für Praxisinhaber, Praxismanager und Verwaltungsassistenten ein. Seine Hauptaussage: Teams brauchen Regeln, Freiheit und Sinnhaftigkeit, um zufrieden zu sein. Dies belegte er anhand des Führungs- und Teamklima-Indizes, kurz F.T.I. genannt. Ermittelt wird der F.T.I., indem Mitarbeiter Fragen zu Regelungen ihrer Arbeit und der persönlichen Zufriedenheit beantworten. In diesem Zusammenhang werden die Auswirkungen des Managements beziehungsweise Leaderships genauer analysiert. Kurz zusammengefasst: Beim Management stehen Prozesse und Regeln im Vordergrund, aufseiten des Leaderships individuelle Förderung und Teamkohäsion. Heidbrink betonte, dass der Führungsstil von enormer Bedeutung sei. „Es gibt den Hängemattenstil, bei dem sich die Laissez-faire-Führungskraft desinteressiert zeigt, nicht in Konflikte eingreift und kein Feedback gibt. Das sorgt bei den Mitarbeitern für Frustration und Konflikte und ist der Demotivator schlechthin, weil die

eigene Arbeit bedeutungslos scheint.“ Der Chef-Typ „Puppenspieler“ regle die Zusammenarbeit wiederum über teils extrem organisierte Strukturen und Prozesse, was wenig Freiraum lasse. Ein Leader hingegen sei Vorbild für die Mitarbeiter, die er zum eigenen Denken anregt und sie beteiligt, was für große Zufriedenheit sorgt. „Ein Team arbeitet am besten, wenn jeder Einzelne das Gefühl hat, dass sein Job bedeutsam ist“, so Heidbrink.

Betriebswirtin **Jovita Fischer** ging in ihrem Workshop auf die Grundzüge professioneller Personalarbeit ein. Wichtig sei, eine emotionale Verbundenheit herzustellen: „Wenn ich die Mitarbeiter im Herzen begeistere, bin ich allen anderen schon voraus“. Personalarbeit dürfe daher nie bei der Einstellung enden. „Beginnen wir mit der Stellenausschreibung. Die Standardformulierung ‚freundliche, motivierte ZFA gesucht‘ reicht heute nicht mehr.“ Als Arbeitgeber müsse man sich konkreter ausdrücken. „Was macht die Praxis aus? Wo liegt der Schwerpunkt? Wenn ich eine Teilzeitstelle ausschreibe, ist auch die Information wichtig, ob die Arbeit nur vormittags möglich ist oder nicht.“ Hat man jemanden gefunden, seien die ersten Wochen extrem wichtig. „Da entscheidet sich, ob jemand bleiben möchte. Denn gerade zu Beginn sind alle Mitarbeiter sehr motiviert. Nutzen Sie das. Vielleicht erstellen Sie einen Wochenarbeitsplan, was an welchem Tag gemacht werden soll. Klären Sie, wer mit wem in die Mittagspause geht, damit die neue Kollegin sich willkommen fühlt.“ Und wenn Entscheidungen anstünden, sollte man alle ins Boot holen. Fischer betonte: „Es hat eine enorme Kraft, wenn man die Mitarbeiter einbindet.“

**Anna Schmiedel**, Coaching-, Trainings- und Abrechnungsspezialistin, nahm die Teambesprechung als Führungsinstrument unter die Lupe. In ihrem Workshop hatten die Teilnehmer die Möglichkeit, Fragen wie „Wovon lasse ich mich leiten, wenn ich leite?“ oder „Was ist meine beste Erfahrung in Zusammenhang mit einer Besprechung?“ zu beantworten. Er-

arbeitet wurde, dass besonders folgende Faktoren für den Erfolg einer Besprechung entscheidend seien: Atmosphäre, Relevanz und Ziele. „Die Teilnehmer müssen sich willkommen fühlen und sicher sein können, dass die gemeinsame Runde etwas bringt. Wenn sie den Eindruck haben, es ändert sich ohnehin nichts, und es wird nichts nachgehalten, kann man die Treffen auch gleich bleiben lassen.“ Wichtig sei ebenfalls, nicht nur negative Dinge zu besprechen, sondern das Positive hervorzuheben. Sie machte den Vorschlag, beispielsweise mit der Frage zu starten, was in der vergangenen Woche besonders gut gelaufen sei – und welchen Anteil jeder einzelne daran hatte.

Zum Abschluss der Workshop-Reihe widmete sich die Zahnärztin **Sevim Canlar** dem Online-Marketing. Sie nutzt die sozialen Medien selbst aktiv und ist Gründerin einer Agentur für dentales Marketing. Den Teilnehmern erklärte sie, wie man eine Fanpage auf Facebook erstellt und worauf bei der Schaltung von Anzeigen zu achten ist. „Wichtig ist immer, den Patienten im Blick zu behalten. Deshalb sollte man lieber ein bis zweimal pro Woche interessante Neuigkeiten aus der Praxis posten als irgendwelche Kleinigkeiten. Auch mit persönlichen Posts sollte man es nicht übertreiben, denn es ist für die Patienten nicht unbedingt spannend, ob ihr Zahnarzt joggen war oder nicht.“

Relevant seien hingegen Informationsveranstaltungen in der Praxis oder Erklärvideos. Sie selbst, sagte Canlar, biete in ihrer Praxis kostenloses WLAN im Wartezimmer an. „Wenn Sie den Zugang so einrichten, dass sich die Patienten über Facebook einloggen müssen, weiß jeder Patient, dass Sie aller Wahrscheinlichkeit nach eine Facebook-Seite haben, die er im besten Fall direkt besucht.“

**Evelyn Stolberg und Birgit Strunk**



Eine Bildergalerie zum Power-Team-Tag gibt es unter [bit.ly/2n1YRiZ](http://bit.ly/2n1YRiZ)

**3M** Science. Applied to Life.™



Selbstadhäsiver Composite-Befestigungszement

**3M™ RelyX™ Unicem 2**  
**Zement**

[3m.de/oralcare](http://3m.de/oralcare)

**i** In den Februar- und März-Ausgaben der FAN – FachAssistenzNews berichten wir über die Referate und Workshops für die Behandlungsassistenten/Prophylaxemitarbeiter sowie für die Azubis.