

Mit positiven Emotionen die Teamleistung in der Zahnarztpraxis steigern

Der Alltag in einer Zahnarztpraxis ist geprägt von hohen Anforderungen: ein vollgepackter Terminplan, ständig klingende Telefone, anspruchsvolle Patienten, durch den Fachkräftemangel oder auch hohe Krankenstände fehlen häufig mindestens zwei Hände. Unter solchen Bedingungen ist ein gut funktionierendes Team der Schlüssel zum Erfolg. Doch wie kann man als Praxisinhaber/-in die Zusammenarbeit und Motivation nachhaltig verbessern? Ein wichtiges Instrument ist das Fördern positiver Emotionen.

Positive Emotionen – gar nicht so leicht in unserer Zeit. Denn es gibt vieles, über das wir uns aufregen könnten: die Unruhen in der Welt, die politische Unsicherheit, die Preissteigerungen, die Bürokratie, die immer weitere Ausmaße annimmt usw. Ständig will uns jemand erzählen, was alles schief läuft und wie düster es für unsere Zukunft aussieht. Das ist für mich eine destruktive Sicht auf die Welt. Mit so einer negativen Sicht blockieren wir uns selbst. Wenn wir den Fokus nur auf die Probleme legen, verengt sich unser Sichtfeld und damit lähmen wir unsere Kreativität.

In einem Experiment der beiden Forscherinnen Barbara Fredrickson und Christiane Branigan schauten 104 Probanden nach dem Zufallsprinzip einen Film, der Gefühle unterschiedlicher Art auslöste. Im Anschluss wurden sie u. a. aufgefordert, eine Liste aufzustellen mit Dingen, die sie jetzt im Moment gerne tun wollen. Die Personen mit positiven Gefühlen stellten die längsten und kreativsten Listen zusammen: Eine positive Grundeinstellung öffnet unser Sichtfeld, lässt uns kreativer werden. Möglichkeiten, die wir ansonsten gar nicht wahrnehmen würden, werden für uns sichtbar¹.



Bildquelle: PeopleImages.com - Yuri A

Warum sind positive Emotionen so wichtig?

Positive Emotionen wie z. B. Freude, Dankbarkeit, Stolz, Vergnügen, Inspiration, Ehrfurcht und Liebe haben nachweislich einen großen Einfluss auf unsere Leistungsfähigkeit und die Zusammenarbeit in Teams. Barbara Fredricksons „Broaden-and-build-theory“ zeigt, dass positive Emotionen nicht nur unsere Wahrnehmung erweitern, sondern auch kreativer, aufgeschlossener und sogar widerstandsfähiger machen. Davon profitiert:

- die Kommunikation – Positiv gestimmte Teammitglieder tauschen sich offener aus und arbeiten besser zusammen.
- die Stressresistenz – Positiv eingestellte Mitarbeiter können besser mit stressigen Situationen umgehen.
- das Engagement – Mitarbeiter, die positive Emotionen erfahren, sind motivierter und bereit, Verantwortung zu übernehmen.

- der Krankenstand – Positive Emotionen stärken unsere Widerstandskraft. Wir werden seltener krank,
- die Fluktuationsquote – Positive Emotionen tragen zum allgemeinen Wohlbefinden bei. Die Mitarbeiter sind gern in der Praxis und fühlen sich mit ihr verbunden.
- die wirtschaftliche Situation der Praxis – Wo der Fokus auf der Arbeit liegt, wird produktiver gearbeitet und auch die Patienten/-innen fühlen sich aufgrund der angenehmen Teamstimmung in der Praxis wohl und kommen gerne wieder.

Wie könnt Ihr positive Emotionen gezielt fördern?

Hier sind konkrete Strategien, um positive Emotionen in Eurem Team zu fördern:

1. Gebt Eurer Wertschätzung für Euer Team Ausdruck

Häufig bleiben Anerkennung und Lob im hektischen Praxisalltag auf der Strecke.

Der eine oder andere mag auch die Auffassung haben „Nicht geschimpft ist genug gelobt“. Dabei ist Wertschätzung eine der effektivsten Möglichkeiten, positive Emotionen zu wecken. Nehmt Euch bewusst Zeit, um die Leistungen Eures Teams zu würdigen. Besonders wenn Ihr ein Lob begründet, wird es als wertvoll empfunden:

„Als Du Frau Müller beruhigt hast, war das eine große Hilfe für mich, weil ich mich voll auf meine Arbeit konzentrieren konnte. Vielen lieben Dank dafür.“

2. Feiert Erfolge gemeinsam

Ob eine erfolgreich abgeschlossene Behandlung, ein besonders zufriedener Patient oder ein erreichtes Jahresziel – feiert Erfolge gemeinsam. Solche Momente stärken den Teamgeist und schaffen positive Erinnerungen, die das Zusammengehörigkeitsgefühl fördern und für die Zukunft motivieren.

3. Zeigt Empathie

Ein offenes Ohr für die Sorgen und Nöte Eurer Mitarbeiter/-innen signalisiert ihnen, dass Ihr sie als Menschen wahrnehmt und schätzt. Schon kleine Gesten wie ein mitfühlendes Gespräch oder ein kurzer Check-in am Morgen können große Wirkung entfalten.

4. Etabliert eine positive Fehlerkultur

Fehler passieren – auch in der Zahnarztpraxis. Schuldzuweisungen bringen niemanden weiter. Stattdessen sollten Fehler als Chance zur Weiterentwicklung für das ganze Team gesehen werden. Eine positive Fehlerkultur nimmt die Angst vor Konsequenzen und ermutigt Euer Team, Fehler aufzudecken und gemeinsam dafür Sorge zu tragen, dass sie nicht wieder passieren.

5. Setzt Euch gemeinsame Ziele

Wenn alle Teammitglieder ein gemeinsames Ziel vor Augen haben, fühlt sich jeder als Teil des großen Ganzen. Definiert

daher gemeinsam für alle verständliche, klare, erreichbare Ziele und feiert auch die kleinen Fortschritte auf dem Weg dorthin. Das wird alle motivieren, durchzuhalten und am Ball zu bleiben.

Die Rolle der Praxisleitung

Als Praxisinhaber/-in habt Ihr eine Schlüsselrolle bei der Gestaltung der emotionalen Kultur Eurer Praxis. Eure eigene Haltung und Euer Verhalten wirken sich direkt auf die Stimmung im Team aus. Ihr habt eine Vorbildfunktion, da Euer Team sich bewusst oder unbewusst an Euch und Eurem Verhalten orientiert. Deshalb ist es wichtig, dass auch Ihr auf Eure eigene emotionale Gesundheit achtet und Euch bewusst darum bemüht, eine positive Atmosphäre zu schaffen.

Tipp: Aktiviert durch die richtigen Fragen positive Emotionen bei Euch und anderen. Statt „Was hat mich/Euch diese Woche alles gestört? Was könnte anders und besser sein? Wer ist daran schuld, dass es so ist, wie es ist?“ könntet Ihr auch diese Fragen stellen:

- Was löst in mir/Euch Freude aus?
- Wann war ich/wart Ihr zum letzten Mal so richtig an einer Sache interessiert?
- Was habe ich/habt Ihr heute oder in letzter Zeit erreicht, auf das ich/Ihr stolz sein könnte/t?
- Wann habe ich/habt Ihr zum letzten Mal gelacht?
- Wann bin ich/seid Ihr das letzte Mal in Ehrfurcht erstarrt?
- Wann habe ich/habt Ihr das letzte Mal eine Welle der Liebe verspürt?
- Wo habe ich mich/habt Ihr Euch heute oder in letzter Zeit sicher und/oder entspannt gefühlt?
- Wofür oder wem bin ich/seid Ihr dankbar?
- Wer oder was hat mich/hat Euch heute glücklich gemacht?

Diejenigen, mit denen ich schon zusammengearbeitet habe, wissen, dass auch ich immer positiv in den Tag starte und eine Frage verwende, die angenehme Gefühle auslöst. Damit präge ich die Stimmung und Sorge für eine konstruktive Arbeitsatmosphäre.

Fazit: Kleine Schritte, große Wirkung

Die Förderung positiver Emotionen ist keine Frage von großen Investitionen oder komplexen Programmen. Oft reichen schon kleine Veränderungen im Alltag, um eine große Wirkung zu erzielen. Ein wertschätzendes Lächeln, ein ehrlich gemeintes Lob oder ein gemeinsames Teamevent können den Unterschied machen. Ein Team, das sich emotional verbunden und geschätzt fühlt, wird nicht nur effizienter arbeiten, sondern auch zu einer angenehmeren Arbeitsatmosphäre beitragen – davon profitiert Ihr selbst, das gesamte Team und jeder Eurer Patienten/-innen.

Literatur

1. Fredrickson BL, Branigan C. Positive emotions broaden the scope of attention and thought-action repertoires. *Cog Emot* 2005;19(3):313–332.



Dr. Susanne Woitzik

Die ZA
Dipl.-Kff., B.Sc. Psychologie,
Expertin für betriebswirtschaftliches
Praxismanagement, Team- und
Persönlichkeitsentwicklung
E-Mail: swoitzik@die-za.de