

## *27. Schleswig-Holsteiner Zahnärztetag*

**„Ärger im Team?**

**Generationskonflikte in der Zusammenarbeit vermeiden.“**

**Corinna Bäck**

Akademie Bäck, Strande



# Womit sind Sie groß geworden?



# Was bedeutet „Generation“?







# Generationsüberblick (u.a. Dr. Beke Sinjen, IfT)

<b>Babyboomer</b> <b>1955 – 1969</b>	<b>Generation X</b> <b>1965 – 1980</b>	<b>Generation Y</b> <b>1980 – 2000</b>	<b>Generation Z</b> <b>1995 – 2010</b>
<b>Wirtschaftswunder, 68er, Frauenbewegung, Umbrüche</b>	<b>Generation Golf, Fernsehen, Ende kalter Krieg</b>	<b>Millenials, Mauerfall, digitale Revolution, weltweiter Terror</b>	<b>Youtube, Globalisierung, Klimakrise, Wikileaks, Social Media</b>
<b>Teamgeist, Durchsetzungsver- mögen, Idealismus, Protest, Karriereorientiert</b>	<b>Unabhängigkeit, Freiheitsliebe, Sinnsuche, Individualismus, Work-Life-Balance</b>	<b>Streben nach Selbstverwirklichung, Freiheitsdenken, Leben im Hier und Jetzt, Spaß im Job,</b>	<b>Selbstverwirklichung auch in der Parallelwelt, Authentizität, Wohlfühlen, Sicherheit-Abgrenzung</b>
<b>Leben, um zu arbeiten!</b>	<b>Arbeiten, um zu leben!</b>	<b>Leben beim Arbeiten!</b>	<b>Hier die Arbeit, da mein Leben!</b>



# Perspektivenwechsel

*Die verschiedenen Altersstufen des Menschen halten einander für verschiedene Rassen. Alte haben gewöhnlich vergessen, dass sie jung gewesen sind, oder sie vergessen, dass sie alt sind. Junge begreifen nie, dass Sie alt werden können.*

(Der Mensch. Lerne Lachen ohne zu Weinen.  
Kurt Tucholsky 1931)



**Auf Veränderungen zu  
hoffen, ohne selbst etwas  
dafür zu tun, ist wie am  
Bahnhof zu stehen und auf  
ein Schiff zu warten.**

*Albert Einstein*





**Was bedeutet das für uns im Praxisteam?**



# Merkmale erfolgreicher Teams

- Entspannte Arbeitsatmosphäre – **Verständnis für alle Generationen**
- Motivierte, engagierte sich unterstützende Kolleginnen und Kollegen – stolz auf die Praxis
- Zielgerichtete und sachbezogene Diskussionen
- Konsequente Umsetzung der zumeist gemeinsam getroffenen Entscheidungen
- Teamleiter/Praxismanager in Vermittlungsfunktion
- Offene, vertrauensvolle und konstruktive Konfliktaustragung

# Teamuhr



■ Testphase   ■ Frust- und Konfliktphase   ■ Orientierung   ■ Integration



Fairness, Vertrauen, **Respekt.**



# Fairness leben und gestalten

- Im systemischen Gesetz möchte jeder seinen sicheren Platz in der „Herde“.
- Wir wollen Gerechtigkeit – für uns persönlich.
- Echte Fairness entsteht in einem vertrauens- und respektvollen Umfeld.
- Toleranz macht faires Verhalten untereinander in der Praxis viel leichter.



# Vertrauen

## fördert:

- Mitarbeiterleistung des gesamten Teams wird erhöht
- Freiwilliges Engagement, höhere Motivation
- Prosoziales Verhalten über alle Generationen hinweg

## ermöglicht:

- **Ressourcenzuwachs**
- **Umgang mit Veränderungen und Krisen**
- **Zukunft der „gesunden“ Arbeit – mehr Resilienz**



# **Respekt**

## **Auf Augenhöhe kommunizieren**

- Ich bin OK – du bist ok
- Verständnisvoll reagieren

## **Achtsam kommunizieren**

- Bewusst Fragen stellen – keine rabulistischen Spiele
- Verallgemeinerungen und Bagatellisierungen meiden

## **Echte Anerkennung direkt und spontan geben**

# Powersprache

- **P** – räsens
- **O** – ptimistisch: positiv, aktiv
- **W** – ertschätzend (u.a. Namen nennen)
- **E** – infach
- **R** – ichtig



# WWW – der effiziente Drei-Punkt-Verstärker

## WAHRNEHMUNG

*Was ist konkret passiert?  
Was habe ich festgestellt?*

## WIRKUNG

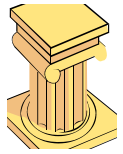
*Wie fühle ich mich?  
„Ich bin irritiert, dass....“*

## WUNSCH

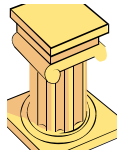
*Was finde ich gut,  
was möchte ich anders haben?  
Ggf.: Wie siehst Du das?*



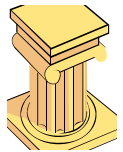
# Unsere Säulen. Was können wir konkret tun:



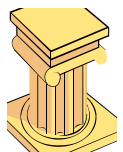
**Toleranz zeigen**



**Feedback geben, WWW ☺**



**„Fairness, Vertrauen und Respekt“ mit Leben füllen**



**Die persönliche „Energievase“ füllen**

**Viel Erfolg und Freude in Ihrem Praxis-Team.  
Generationsübergreifend.**

**Ihre Corinna Bäck**



Für Fragen im Nachgang:

**[Corinna.Baeck@cbaeck.de](mailto:Corinna.Baeck@cbaeck.de)**  
**[www.akademie-baeck.de](http://www.akademie-baeck.de)**