

Magische Kräfte und Qualität

Augmented Reality (AR) Lerninhalte von Virtoon haben sich in der Überbetrieblichen Ausbildung bewährt. Staunend entdecken die Auszubildenden in den Selbstlernphasen ihre Fähigkeiten. Die Phasen werden für das Lösen von Problemen und zum Vertiefen der Lerninhalte genutzt. Menschlich und auf Augenhöhe. Themen, wie man den (Berufs-)Alltag meistert oder seine Potenziale optimal entfaltet, sind Programm. Der Fokus liegt auf Führen, ohne zu führen. Robert Zivkovic macht uns bekannt mit fünf magischen Kräften, die großen Einfluss auf die Qualität nehmen.

W

as bedeutet der Begriff Qualität? Jeder kann etwas dazu sagen, und doch reden wir meist aneinander vorbei. Der eine meint: Gute Qualität überzeugt den Kunden und bringt Aufträge. Ein anderer: Mehr Qualität bedeutet mehr Geld. Der Gelehrte beteuert, sie ist die Beschaffenheit aller Eigenschaften eines Produktes. Und die Traurigen aus unserem Berufsstand meinen, keine Zeit für Qualität zu haben – vor lauter Preis- und Termindruck. Wir könnten 100 Zahntechniker fragen, was Qualität bedeutet und würden von jedem etwas anderes zu hören bekommen. Ist das nicht merkwürdig? Sollte es nicht eine klare Definition von Qualität geben? Sollte man Qualität nicht festlegen, messen, überprüfen, wertschätzen, fühlen, ja sogar leben können?



Autor ZTM/Dozent Robert Zivkovic • Albstadt

 www.virtoon.de



Qualität ist mehr als Qualität

Wer gerne misst, wird sagen: „ich wollte exakt einen Zentimeter einer Sache, weder mehr noch weniger!“ Entsprechend ist jede Abweichung minderwertige Qualität. Wird eine Toleranz vereinbart, so wird innerhalb dieser Toleranz die akzeptable Qualität liegen, die man messen und prüfen kann. Als Wertschätzung für geleistete Arbeit folgt der vereinbarte Preis. Aber kann ich diese Qualität fühlen oder leben? Diejenigen, welche nach Belohnung streben oder wenigstens einer Bestrafung entgehen wollen, sagen ja: Wenn nicht gemeckert wurde, habe ich alles richtig gemacht, also Qualität.



► 1 Die fünf magischen Kräfte

Man könnte diesen Faden unendlich weiterspinnen und würde sich auf eine schlichte Abstraktion einigen, die jeder versteht, aber nicht unbedingt nachvollziehen kann. Heute geht es im Wesentlichen darum: Wie erschaffen wir Qualität und wie leben wir sie? Und zwar so, dass jeder, der mit uns, unseren Produkten oder Dienstleistungen in Berührung kommt, ein Gefühl dafür erhält, was Qualität bedeutet. Vielleicht wird man sie nicht gleich in Worte fassen können, aber jeder wird wissen, dass sie da ist. Sie ist ein untrennbarer Teil eines Menschen, Produktes oder einer Dienstleistung. Sie ist mehr als die Beschaffenheit aller Eigenschaften eines Produktes. Qualität ist eine Philosophie, die unser Leben und unsere Arbeit verbessert, ihr mehr Wert verleiht. Und wer das einmal verstanden hat, kann nicht mehr zurück in sein altes Leben. Da ich Rezepte oder Anleitungen bevorzuge, die nicht nur im Handwerk, sondern auch im Alltag anwendbar sind, möchte ich auf fünf magische Kräfte eingehen, die zu einer einzigartigen Qualität führen.

Erste magische Kraft und wichtigste Triebfeder: Unsere Haltung

Unsere Haltung uns selbst gegenüber bestimmt, wie wir uns sehen und wie wir von anderen gesehen werden.

Jan steht jeden Morgen auf, als ob es Absicht wäre. Er steht aufrecht, ist positiv eingestellt. Er begrüßt sich im Spiegel mit einem Lächeln, so, als ob er einem Freund begegnet (▼ 2). Er weiß, dass der Tag unwiederbringlich ist und somit eine große Bedeutung für ihn hat. Er empfindet sich als wertvoll, und alles, was er in die Hand nimmt, hinterlässt er besser, als er es vorgefunden hat. Am Abend lässt er den Tag Revue passieren und ist stolz auf sich und sein Handeln. Jan hat sich nichts vorzuwerfen und schließt den Tag mit einem Lächeln ab. Für den nächsten Tag macht er sich einen Plan, knippt das Licht aus und legt sich gelassen zur Ruhe. Tief und fest schläft er, damit sich sein Körper und Geist auf den nächsten Tag vorbereiten können.



▼ 2 Erste magische Kraft und wichtigste Triebfeder: Unsere Haltung

Ganz anders geht es Tim. Nach mehrmaligem Betätigen der Schlummertaste schleppt er sich gebeutelt aus dem Bett. Unausgeschlafen beginnt er den Morgen mit einem Schatten im Nacken, der ihm einen schrecklichen Tag prophezeit. Gequält putzt er sich die Zähne und hofft, dass der Tag ihm keine Sorgen bringen mag. Für ein Lächeln bleibt keine Zeit. Gestresst führt eins zum anderen, und Tim ist auf dem Weg zu seinem Betrieb. Wenn auch gewissenhaft, so erledigt er mühevoll alle ihm auferlegten Arbeiten. Am Abend fallen ihm Dinge ein, die besser hätten laufen sollen. Auf der Suche nach Gründen ist er kreativ und findet sie außerhalb seiner Verantwortung. Seine inneren Dialoge strapazieren sein Selbstbild, und er erklärt es vor sich selbst, dass seine Arbeit einen geringeren Wert habe, weil.... (seine Liste scheint endlos). Enttäuscht, dass die Dinge nun mal so sind, beendet er den Tag und hofft, dass der nächste mehr für ihn bereithält.

Wer von beiden hat eine gesunde Haltung sich selbst gegenüber, dem Tag oder zur Arbeit? Wer von beiden empfindet sich eher als Opfer, wer als Gestalter? Wem würde man eine qualitative Ausführung seiner Arbeiten mehr zutrauen?

Ich schätze, dass ohne weitere Ausführungen klar wird, dass die innere Haltung wesentlich zu einer erfolgreichen Lebensführung beiträgt. Denn nur mit der richtigen Haltung können wir Großes bewirken, gute Beziehungen aufbauen, überzeugende Arbeiten erledigen oder eben einzigartige Qualität.

Wem die richtige Haltung fehlt, hat etwas Wichtiges aus seiner Kindheit vergessen. Drei Worte. Worte, ohne die nichts von großem Wert erschaffen werden kann. Worte, die man sich jeden Tag und voller Überzeugung im Spiegel mit einem Lächeln zurufen sollte. Warum? Weil sie wahr sind. Die Worte lauten: „Ich ... bin ... wertvoll!“ Wer das schafft, vollbringt sein oder ihr erstes Wunder am Morgen. So jemand startet mit Energie und Vorfreude in den Tag, verlässt seine Opferhaltung und wird zum Gestalter oder zur Gestalterin. Gedanken, wonach die äußeren Umstände für alles verantwortlich seien und zum eigenen Unheil führen würden, gehören der Vergangenheit an. Aus den Rückmeldungen, die ein solcher Tag bringt, erwachen die Zuversicht und Überzeugung, dass die drei Worte ihre Wirkung zeigen. Negative Gedanken verabschieden sich nach und nach und werden durch überprüfbare, positive Gedanken abgelöst. Eine neue und wohltuende Gewohnheit begleitet uns von nun an, nämlich die, nett mit uns umzugehen.

Ohne eine solche Gewohnheit können wir nichts von großem Wert erschaffen. Mit Mühe kann vielleicht ein akzeptabler Wert entstehen. Doch diese Qualität wird nur schwer über einen längeren Zeitraum aufrechtzuerhalten sein und über unseren kräftezehrenden Einsatz hinwegtäuschen können. Mit der richtigen Haltung sich selbst gegenüber wird jeder Handgriff und jede Arbeit überzeugender – für einen selbst und für andere. Und stellt sich die erwartete Qualität ein, hört man nicht auf, sich zu entwickeln, sondern strebt weiter, weil die Erfahrung und das Optimieren immer neue Wege aufzeigen, wie man eine Arbeit noch wertvoller, sinnstiftender und freudvoller gestalten kann.

Zweite magische Kraft: Die Ästhetik

Ästhetik, die Lehre vom Schönen. Wenn wir mit der Aussage punkten wollen „Alles muss schön sein!“, kommt sogleich die Retourkutsche mit dem Satz „Schönheit liegt im Auge des Betrachters“, und wir stehen wieder am Anfang.

Wir wollen schöne Zähne produzieren, jemandem sein Lächeln wieder geben. Unsere Arbeiten sollen am besten uns, allen Behandlern und Kunden gefallen. Strahlende Zähne ... müssen sie weiß sein? Soll das Gesicht oder sollen die Zähne strahlen? Also – was ist Ästhetik oder was sollte sie sein (▽ 3)?

Was natürlich ist, ist für manche gewöhnlich, aber nicht mehr ästhetisch. Wer die Natur liebt und von ihr wie ein demütiger Lehrling durch Beobachtung lernen möchte, wird leicht feststellen, wie stark sich das Schönheitsideal bei manchen Menschen von der Natur abgewendet hat. Der Mensch hat sich zum Produkt gemacht, mit dem Ziel, auf dem Marktplatz der Eitelkeiten den höchsten Wert zu erzielen. Da sind selbst Mittel recht, die mit der eigenen Vernunft nicht mehr leicht zu erklären sind. Was sich früher noch oberflächlich durch Kleidung, Make-up oder Frisur erreichen ließ, dringt nun deutlich tiefer als in die obere Hautschicht. Der Mensch vergreift sich an sich selbst, weil ihm die erste magische Kraft abhandengekommen ist, seine Haltung und damit auch sein Selbstwert. Unten angekommen, möchte er seinen Wert dadurch steigern, dass er den produzierten Bedürfnissen der Gesellschaft huldigt, um wieder etwas in dieser Welt zu bedeuten. Das Verständnis für Ästhetik ist nicht mehr Anleh-

nung an die Natur, sondern das, was der Markt verlangt. Bedauerlicherweise hat dieses Verhalten nicht selten Auswirkung auf unsere Arbeit.

Wo hört hier die Liebe zum Schönen, zum Menschen, zum Außergewöhnlichen und Natürlichen auf, und wo verlässt man parallel dazu den Weg der Ethik, Moral oder, um es gleich richtig zu sagen, unserer menschlichen Würde?



▼ 3 Zweite magische Kraft: Die Ästhetik

Nun, sollte man sich mit derartigen Fragen überhaupt beschäftigen? Es geht schließlich „nur“ darum, Zahnersatz zu fertigen oder nicht? Die Antwort darauf darf sich jeder selbst geben.

Um als angesehenes Mitglied unseres Berufsstandes die Ästhetik auf seiner Seite zu wissen, reicht es nicht aus, einen „schönen“ Zahn modellieren, konstruieren oder schichten zu können. Jemand, der eine schöne Handschrift hat, ist nicht gleich auch ein Kalligraph. Oder könnte ein Orthopädie-Techniker jede(n) Einbeinige(n) mit einer Beinprothese Größe 38 überzeugen? Vermutlich nicht einmal dann, wenn er behauptet, diese Schuhgröße habe sich bewährt. Das dürfte niemand glauben.

In der Zahntechnik geht es um viel mehr. Es geht um Zahnformen, Oberflächengestaltung, Nachbildung der Lebendigkeit und Tiefenwirkung der Zähne im Farbenspiel des Lichts durch eine Keramikschiichtung. Es geht um die Artverwandtschaft zum Restzahngebiss. Es geht um die Harmonie der Zähne mit den Sprech- und Kaugewohnheiten sowie um ein grundlegendes Verständnis darüber, wie Zähne das Erscheinungsbild der Lippen, Wangen ja sogar des gesamten Gesichts beeinflussen. Und jeder dieser Punkte verlangt die genaue Schulung unserer Beobachtungsgabe und den unermüdlichen Versuch, sie im einzelnen Patientenfall zu erkennen und zu rekonstruieren.

Ästhetik beginnt mit der Liebe und Wertschätzung dessen, was ist und dessen, was war und endet offensichtlich Gott weiß wo. Allen, die ihre Einstellung zur Ästhetik schulen möchten, empfehle ich, eine Checkliste von allen Punkten anzulegen, die ihm oder ihr die Ästhetik in der Zahnheilkunde erklären. Und bei einem neuen Impuls wird dieser in die Liste aufgenommen. Der Impuls kann durch einen sinnvollen Beitrag erfolgen, einen lehrreichen Ratschlag oder durch Beobachtung von geeigneten Vor-

bildern. Diese Checkliste wird schnell länger, und mit jeder Erfahrung beurteilen wir, welche Punkte es noch wert sind, beibehalten zu werden und welche einen besonderen Stellenwert bekommen. Schnell wird ein Verständnis dafür entstehen, was aus der Sicht eines Experten oder einer Expertin Ästhetik bedeutet und was andere dazu meinen. Alle Meinungen werden ihre Gewichtung haben, die uns dabei helfen, unseren Qualitätsstandard für ästhetische Ansprüche zu erhöhen und gewissenhafte Entscheidungen zu treffen. Und das Wichtigste bei dieser Unternehmung: Wir schärfen unseren Verstand und schulen unsere Meinung. Nur so können wir beurteilen, wann als Vorbild die Natur herangezogen werden soll und wann das, was der Markt verlangt.

Dritte magische Kraft: Die Funktion

Wie magisch diese Worte doch immer noch klingen: „Die Form folgt der Funktion“... wow (▸ 4)!. Vorausgesetzt, ich habe die Funktion verstanden. Dafür müssen uns die Eigenschaften der Zähne bewusst sein. Und nicht nur, dass Zähne zum Essen da sind. Um nur ein paar der Eigenschaften zu nennen: Statische Okklusion, Dynamische Okklusion, Approximalkontakte, Parodontienfreiheit, Dreieckswülste, Konvexe Kontakte, Schanzeneffekt ... Manche fragen sich: was, was, was? Andere: warum? Und genau hier beginnt die Reise ... Nachdem wir verstanden haben, was gemeint ist, kommt die wichtigste Frage überhaupt: Warum? Durch sie baut sich das Verständnis nach der Notwendigkeit einer Funktion auf. Wenn uns jemand auf diese Frage keine Antwort geben kann, hat er oder sie es vermutlich selbst noch nicht verstanden. In diesem Fall frage eine andere Person. Hat man die Funktion laut Lehrmeinung und nach logischen Gesichtspunkten verstanden, überträgt man sie auf den jeweiligen Patientenfall und erkennt schnell, dass es sich um vereinfachte Regeln handelt. Regeln, die dennoch einen deutlichen Mehrwert haben. Sie verbessern und erleichtern die Kommunikation unter Fachleuten, identifizieren mögliche Problemstellungen und ermöglichen das Entwickeln von Strategien, entsprechende Probleme zu beseitigen. Bestenfalls helfen sie uns, neue Regeln abzuleiten, die dann in eine weitere Checkliste aufgenommen

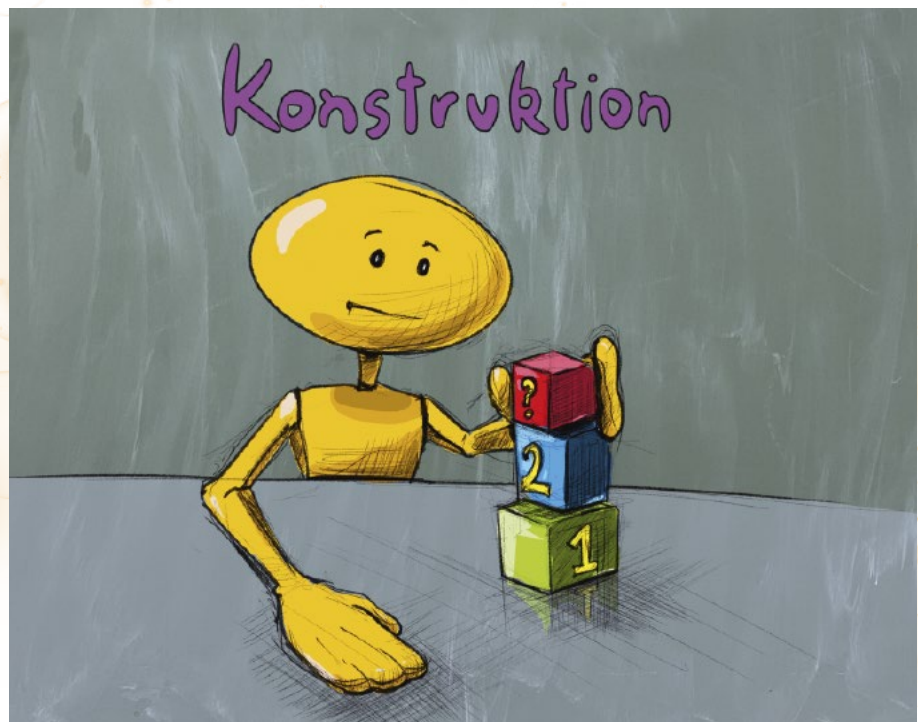


▸ 4 Dritte magische Kraft: Die Funktion

werden, die hilft, uns mit der Systematik und Funktionalität des Kauorgans noch genauer auseinanderzusetzen. So kommen wir dem Wunsch nach einzigartiger Qualität nach und erhöhen unsere Chancen auf Erfolg.

Vierte magische Kraft: Konstruktion

Bei der Konstruktion geht es nicht nur darum, wie ein Baumeister einen Zahn nach Plan zu bauen (▸ 5). Es geht darum, verloren gegangene Zahnschubstanz zu rekonstruieren, sodass die Zahnform, Beschaffenheit und Funktion überzeugt, gleichzeitig die Reinigungsfähigkeit oder Langlebigkeit durch stabilisierende Elemente gewährleistet wird. So zum Beispiel die Verbindergestaltung bei Brückenkonstruktionen oder das Beachten der Parodontienfreiheit, damit mit Interdentalbürstchen gereinigt werden kann. Bei herausnehmbarem Zahnersatz muss aus Patientensicht beurteilt werden, ob er benutzerfreundlich gestaltet wurde. Da beim Kauen ständig Kräfte am Werk sind, muss die Kraftverteilung von unserer Konstruktion auf den Restzahnbestand oder das Weichgewebe berücksichtigt werden, wie bei einer Teleskop- oder einer Klammerprothese. Vielleicht kennst du das fürchterliche Ergebnis einer abnehmbaren Prothese, bei der die Primärteleskope zu dick gestaltet wurden, worauf das Sekundärteil mit Verblendung erfolgen sollte, jedoch die Platzverhältnisse zum Gegenkiefer keinen Spielraum für eine fachgerechte Umsetzung zulassen? Passiert so etwas, lernt man schnell, dass die Konstruktion zuerst im Kopf geplant wird, dann bestenfalls auf dem Papier skizziert und letztlich unter dem gegebenen Platzangebot professionell umgesetzt wird. Man kann eine größere Konstruktion mit einer Reise in den Urlaub vergleichen: Nur wenn mir das Ziel bekannt ist, werde ich ankommen. Wenn mir das Ziel nicht klar ist, muss ich Informationen einholen, bis ich das Ziel klar vor Augen sehe.



▸ 5 Vierte magische Kraft: Die Konstruktion

Fünfte magische Kraft: Verarbeitung

Niemals sind mir so viele Unstimmigkeiten begegnet wie bei der Verarbeitung von Werkstoffen. Ebenso verwunderlich ist der Aberglaube, wie es gemacht werden soll, was funktioniert und was nicht. Fragt man den Fachmann, so weiß er es ganz genau, und setzt man seine Ratschläge eins zu eins um, stellt man fest, dass man auf dem Irrweg ist. Selbstzweifel verstärken sich durch die eingebilddete Unfähigkeit, das Gesagte richtig umzusetzen.

Verlässt ein minderwertiger Zahnersatz das Labor, reicht es nicht, die Finger zu überkreuzen und zu hoffen. Schlimm wird es, wenn die Arbeit nicht beanstandet wird. Hier entsteht schnell der Eindruck, man hätte alles richtig gemacht. Was man allerdings nicht berücksichtigt, ist, dass Patienten oftmals genügsam sind und versuchen, auf jede erdenkliche Weise mit dem Zahnersatz zurechtzukommen. Davon erfahren wir dann meist leider nicht. Wer hier die Genügsamkeit eines Patienten mit seiner produzierten Qualität verwechselt, erliegt einem weiteren Aberglauben – einem, der ihn rechtfertigt, gewisse Abläufe, Details und Funktionen vernachlässigen zu können, die entscheidend für die Qualität sind. Bestärkende Aussagen „da ist noch nie was zurückgekommen“, „das hält bestimmt“ oder „das ist gut genug“ untermauern diese Erfahrungen. In diesem Fall ist die Selbstreflexion getrübt und eine Weiterentwicklung gefährdet. Mit Qualität hat das nichts mehr zu tun.

Für alle, die schnell Erfolge erzielen wollen, habe ich drei Empfehlungen:

Erste Empfehlung: Tue nicht, was jemand sagt, sondern tue, was der oder die andere tut ... so einfach! Denn fragt man einen Chefkoch oder eine Chefköchin nach einem Rezept, dann wird hier eine Prise Salz, dort eine Prise Pfeffer angegeben. Und doch bleibt die Eigenkreation ungenießbar. Warum? Der Grund liegt in den Experten selbst. Experten generalisieren ihre Handlungen und bemerken kleine Details nicht mehr, die entscheidend über den Erfolg einer Sache sind. Sie überspringen unbewusst – für Anfänger/innen wichtige – Entwicklungsschritte und teilen ihre lückenhafte Version eines Ablaufs überzeugend mit. Details, die sie nicht erwähnen, sind für sie selbstverständlich – aber nicht für Auszubildende. Bei aufmerksamer Beobachtung kann man diese Behauptung auf deren Richtigkeit sehr leicht nachprüfen. Leider entsteht dabei Frust auf beiden Seiten. Denn die vermittelnde Seite glaubt, alles Wesentliche vermittelt zu haben, und die lernende Seite, die blind vertraut, glaubt, dass die Ausführung des Gesagten zum Erfolg führt. Da hier auf beiden Seiten Fehler entstehen, die nur schwer aufgedeckt werden können, erfolgt meine

Zweite Empfehlung: Setze dich mit neuen Materialien ernsthaft auseinander. Lese Beschreibungen komplett und aufmerksam durch, ehe du das Material zum ersten Mal verarbeitest. Das vermeidet Anfängerfehler und den Aberglauben, dass ein zufälliges Schema zum Erfolg führt, nur weil es ein oder zwei Mal gelang. Wer aus Bequemlichkeit lieber jemanden um Rat fragt, wird im schlimmsten Fall einer Gewohnheit treu, die zu minderwertigen Ergebnissen führt. Solche Gewohnheiten sind sehr schwer abzulegen, weil sie mit der Zeit selbst dann Sicherheit geben, wenn die Qualität nicht erreicht wird. Neue Wege auszuprobieren, wird dann zur schmerzhaften Qual. Hier gibt es für viele nur eine Lösung: wieder zurück zur Gewohnheit und die Ergebnisse zu akzeptieren. Von da an ist eine Weiterentwicklung gestört.



▼ 6 Fünfte magische Kraft: Die Verarbeitung

Dritte Empfehlung: Reflektiere und dokumentiere. Führe ein kleines Heft oder einen digitalen Notizblock und nehme alle wesentlichen Erkenntnisse dort auf. Umgangssprachliche Äußerungen sind sinnvoll und beschreiben dein Gefühl und deine Einschätzung. Wenn ich schreibe „zu dünn“, „zu groß“, „zu hell“, „zu fest“ oder „zu locker“ weiß ich genau, was ich damit meine, ein anderer vielleicht nicht. Wir benutzen oft die gleichen Worte und meinen dennoch etwas anderes. Sprache ist immer auch an die eigenen Erfahrungen geknüpft, die wir selbst gemacht haben und somit nur bedingt übertragbar. Wenn wir das verstanden haben, können wir unsere Aufmerksamkeit bei den Aussagen von anderen schärfen und unser Verständnis verbessern.

Bei den Empfehlungen entscheide jeder selbst, ob er lieber am Anfang etwas leiden möchte, indem er mehr Arbeit investiert, um sich zu informieren oder für immer leiden möchte, weil er auf Basis von schlechten Gewohnheiten und Aberglauben auf einem geringen Entwicklungsstand hängen bleibt. Nicht weniger wichtig als das zuvor Beschriebene ist die eigene Sicherheit beim Umgang mit Maschinen, Werkzeugen und Werkstoffen. Deshalb sollte der Arbeitsschutz gewissenhaft und in allen Bereichen der Zahntechnik umgesetzt werden. Mit der richtigen Haltung versteht sich das von selbst.

Schlussbemerkung

Wer seinen Einfluss kennt, bestimmt sein Leben, gestaltet seine Arbeiten mit Freude, führt gute Beziehungen und bekommt als Gegenleistung für seinen oder den Wert seiner Arbeiten ein angemessenes Gehalt. Das ist vielleicht nicht alles, aber ein großer Teil einer positiven Lebensführung. [dl]

**In der nächsten Ausgabe lesen Sie:
Zwischen AR-Lerninhalten und Berufsalltag,
Teil 2: Anleitung zu mehr Talent**