



Right Path

Stärkenorientiertes Feedback als Führungsinstrument

Wenn ich meine Seminarteilnehmenden auffordere, eine ihrer Stärken zu benennen, bleiben nicht selten einige sprachlos, weil ihnen nichts dazu einfällt. Die eigenen Schwächen hingegen kennt man meistens ganz gut.

So fallen auch die Schwächen der Mitarbeitenden schneller auf als deren Stärken. Eine Zahnärztin beklagte sich über ihre Praxismanagerin: «Sie legt die Patientenakten falsch ab, notiert die Termine nicht korrekt, kommt nicht pünktlich, ihre Arbeitshaltung entspricht nicht den Qualitätsstandards der Praxis.» Eine beispielhafte Aufzählung von ungenügenden Leistungen. Wir sind so programmiert, dass wir viel schneller Fehler entdecken und Dinge, die gut laufen, als selbstverständlich annehmen. Meine nächste Frage irritierte die Ärztin: «Was macht die Praxismanagerin denn gut? Wo gibt es positive Beispiele?» Sie musste länger überlegen. «Na ja, sie ist beliebt bei den PatientInnen, ist sehr kunden-

freundlich und empathisch. Die Kolleginnen mögen sie, sie kann gut zuhören und ist hilfsbereit.» Meine nächste Frage: «Legt sie die Patientenakten immer falsch ab?» Antwort: «Na ja, nicht immer, aber es ist nun schon ein paar Mal vorgekommen.»

Mein Fazit: Es gibt somit auch einen beträchtlichen Anteil ihrer Arbeit, der gut funktioniert. So ungenügend, wie es auf den ersten Blick scheint, ist sie nicht.

Wie könnte man nun den positiven Anteil ihrer Arbeit erhöhen? Anstatt den Fokus auf die Unzulänglichkeiten zu legen, lieber vorwiegend auf die positiven Leistungen achten. Die Erwartung, dass der Mensch aus Fehlern lernt, ist häufig falsch. Aktuelle Studien (Prof. A. Fishbach, University of Chicago) beweisen, dass die meisten Menschen mit den eigenen Fehlern nichts zu tun haben wollen. Somit lernen sie leider nicht aus ihren Misserfolgen, sondern versuchen, negative Informatio-

nen über sich selbst zu vermeiden. Menschen, die eine Rückmeldung zu ihrem Misserfolg erhalten haben, berichten danach über ein geringeres Selbstwertgefühl. Die Betroffenen schützen ihr Ego und schalten einfach ab. Sie lernen dadurch zu wenig aus dieser negativen Erfahrung, viel weniger als aus ihren Erfolgen.

Positives Feedback

Es gibt eine Ausnahme dieser Regel: Während kritisches Feedback bei durchschnittlich interessierten Menschen Verbesserungen verhindert, wirkt es bei Experten durchaus positiv. Wenn sich jemand leidenschaftlich mit Implantaten beschäftigt, so wird er ein kritisches Feedback gut aufnehmen können, weil er seine Arbeitsqualität bewusst verbessern möchte. Der weniger interessierte Dienstnachvorschrift-Mitarbeitende hingegen wird bei selbem Feedback eher auf Durchzug schalten. Was lässt sich daraus schliessen?

Feedback ist wichtig und noch viel wichtiger ist positives Feedback. Fokussieren wir uns lieber auf Erfolge als auf Misserfolge. Meine Empfehlung: Machen Sie «Best-Practice»-Beispiele zum Bestandteil von Team-Sitzungen und unterhalten Sie sich über die Erfolgsfaktoren, die zum guten Resultat geführt haben. Um aus Erfolgen zu lernen, muss man analysieren, was man richtig gemacht hat und es dann einfach wiederholen.

Sie könnten in Ihrer Praxis auch für eine bestimmte Zeit regelmässig und ganz bewusst nur noch positive Feedbacks verteilen (negative Kritik nur in Notfällen erlaubt). Suchen Sie auch bei ungenügender Leistung nach positiven

Abweichungen und betonen Sie diese explizit. Und dann beobachten Sie, was sich verändert.

Fokus auf Stärken

So würden Sie der unzuverlässigen Praxismanagerin dankend rückmelden, dass sie heute die Termine korrekt eingetragen und die Patientenakten am richtigen Ort abgelegt hat. Eine Selbstverständlichkeit? Durchaus. Aber: Wenn Sie nichts sagen und nur ihre Fehler beklagen, wird sie vermutlich wenig aus den Fehlern lernen. Wenn Sie hingegen das positive Verhalten betonen, dann wird dieses verstärkt. Sie haben die Wahl: Fokus auf Stärken oder Schwächen. Eines ist gewiss: Die Auswirkungen werden sich unterscheiden.

Kontakt



BB SELFMANAGEMENT
Barbara Brezovar

BB SELFMANAGEMENT
Barbara Brezovar Capobianco
CH-9512 Rossrüti (Wil SG)

Tel. +41 79 633 98 75
info@bb-selfmanagement.ch
www.bb-selfmanagement.ch

Gemeinsam die Zukunft gestalten

PEERS Schweiz Treffen im digitalen Entwicklungszentrum Zetta25

Am 10. Mai traf sich das Netzwerk «PEERS Schweiz» zum Restart der regionalen Gruppentreffen. Pandemiebedingt lag das letzte physische Treffen schon längere Zeit zurück, so war es umso erfreulicher, dass knapp 40 Mitglieder ins digitale Entwicklungszentrum von Dentsply Sirona gekommen sind, um die Plattform wiederzubeleben und über Ideen für die zukünftige inhaltliche Ausrichtung zu diskutieren.

Die «Plattform for Exchange of Experience, Research and Science» ist ein von Dentsply Sirona unterstütztes internationales Experten-Netzwerk für Erfahrungsaustausch, Weiterbildung, Forschung und Wissenschaft. Die Mitglieder kom-

men aus Kliniken, aus der Praxis und der Zahntechnik. PEERS-Mitglieder treffen sich weltweit in regelmässigen Abständen zum klinischen und praktischen Erfahrungsaustausch in kleinen regionalen Gruppen. Um Vertrauen aufzu-



Die Referenten (von links): Marko Vranjic, Prof. Dr. Daniel Thoma und Peter Phillip.



bauen, wird eine Verbindung von Anwendern zur Wissenschaft und zu Meinungsbildnern geschaffen.

Der Mehrwert der Digitalisierung für Zahnarzt und Labor

Das PEERS-Treffen fand im digitalen Entwicklungszentrum von Dentsply Sirona, der Zetta25 AG, in Zürich-City statt. Marko Vranjic, Verkaufs- und Marketingleiter Dentsply Sirona Schweiz, stellte die Räumlichkeiten vor, in der etwa 75 Software-Entwickler eine Cloud-basierte Lösung entwickeln – es ist nirgends ein Server zu sehen, die Arbeit wird komplett in der Cloud gespeichert. Dass die Tochtergesellschaft von Dentsply Sirona in Zürich beheimatet ist, ist natürlich kein Zufall, denn das geballte

Know-how sitzt an der Universität Zürich – und auch CEREC wurde hier entwickelt. Zudem hat Google einen grossen Standort mit 4000 Mitarbeitern in Zürich und die cloudbasierte Lösung wird gemeinsam mit Google realisiert.

Die Digitalisierung sorgt für viele Herausforderungen, denn heute fehlt dem Einzelnen in Praxis und Labor die Kompetenz, um alle vorhandenen Daten zu managen. Dafür braucht es eine klare Strategie. Kommunikation via CD, USB-Stick und SIM-Karte kann nicht die Zukunft sein. Und Kommunikation via Messenger ist nicht Compliance konform. Deshalb soll der Mehrwert in einer Cloud-Plattform liegen. Ziel von DS CORE ist die Effizienz – und Dentsply Sirona sieht darin die Zukunft.

Die Innovationen in der oralen Implantologie

Prof. Dr. Daniel Thoma, PEERS-Vorsitzender von der Universität Zürich, sprach über Innovationen in der Implantologie und ging der Frage nach: Was ist Marketing und was eine echte Evolution?

Dabei ging es im Rückblick um die Frage, was die Innovationen der letzten zehn Jahre gebracht haben. Er stellte fest, dass viele Neuerungen, wie DVTs und die Digitalisierung in der Planung und der Zusammenarbeit zwischen Zahnarzt und Zahntechniker, einen wichtigen Teil der Behandlung verändert haben. Durchgreifende Veränderungen gibt es jedoch erst, wenn sich auch die Behandlungskonzepte entsprechend verändern. In der Werbung steht oft die Geschwindigkeit im



Diskussionsrunde mit Zahntechniker Pascal Müller, Dr. Robert Klemmer, Prof. Dr. Daniel Thoma und Marko Vranjic (von links).

► Vordergrund, wie z.B. bei Immediate, All-on-4 etc.

Aber was wollen die Patienten? «In erster Linie wollen sie Gesundheit, Funktion, Ästhetik, wenig Komplikationen, minimalinvasive und kurze Behandlungszeiten sowie geringe Kosten», so Thoma.

Und was wünscht sich der Kliniker? «Eine Vereinfachung, um das Implantat stressfrei zu setzen. Denn aus wissenschaftlicher Sicht gibt es keine überzeugenden Vorteile bei Früh- oder Spätimplantation. Die Ergebnisse sind dieselben. Somit kann ich als Kliniker selbst wählen, wie kompliziert mein Leben ist. Mit einem DVT sitzt ein Implantat auch nicht besser, aber es macht das Leben einfacher», fasst Thoma zusammen.

«Das Zweite, was mein Leben massiv verändert hat, sind Regenerationsmaterialien – ich nehme

«Es geht nicht darum alles digital zu machen, sondern es gilt einzelne Bereiche zu verbessern.»

heute keinen Beckenkamm mehr, sondern verwende die Produkte aus der Packung. Und die Implantatlängen sind geschrumpft. Heute wird durchschnittlich die Länge 8 mm verwendet, früher waren eher 12 mm üblich.»

Als Fazit stellte der PEERS-Vorsitzende fest, dass erfolgreiche Implantattherapie nicht auf Marketingaussagen basiert, sondern es gilt, Therapiekonzepte zu entwickeln, die realisiert werden können – dabei muss der Patient im Vordergrund stehen und die Digitalisierung bietet eine sehr gute Unterstützung. «Es geht nicht darum, dass alles digitaler wird, sondern es gilt, einzelne Segmente zu verbessern.»

Die Zukunft von PEERS Schweiz

Der rote Faden für die Neuausrichtung von PEERS soll der digitale Workflow sein, der Chirurgie und Prothetik inklusive Zahntechnik miteinander verbindet. **Peter Philip**, Clinical Affairs Manager Implants, PEERS und Universitäten Süd/Schweiz von Dentsply Sirona, zeigte, was eine Umfrage unter knapp 500 PEERS-Mitgliedern in Deutschland ergeben hat: 97% wünschen sich den Austausch mit Kollegen, 90% wollen Vorträge und Diskussionen. «Deshalb bieten wir mit PEERS die Möglichkeit, miteinander zu diskutieren. Wir wollen die Nähe, dass klinische Konzepte ihren Platz in den Praxen finden. Es geht uns darum, dass ein Austausch stattfindet», so Prof. Thoma. Dabei wird es keine Falldiskussionen geben, denn dafür gibt es Study Clubs. Die PEERS-Gruppe kann selbst entscheiden, wie und wohin sie sich entwickeln will und wie das jeweilige Programm aussieht. Ein Austausch mit den PEERS-Gruppen in Deutschland und Österreich soll in Zukunft auch verstärkt werden. Abschliessend wurde nochmals deutlich gemacht, dass PEERS für



Diskussionsrunde inmitten des digitalen Entwicklungszentrums.

die Kunden von Dentsply Sirona da ist, deshalb sollen die Plattform und die Themen so gestaltet werden, wie diese es sich wünschen.

Get-together mit Apéro

Bevor es zum gemütlichen Apéro überging, wurden die nächsten PEERS-Treffen angekündigt: Geplant ist im Frühjahr 2024 ein Workshop an der Universität Zürich, um über aktuelle Themen zu sprechen. Im Herbst 2024 trifft sich das PEERS-Netzwerk zum Austausch von Privatpraktikern

mit der Wissenschaft bei Dentsply Sirona in Baden-Dättwil. Die genauen Termine werden rechtzeitig bekannt gegeben. Neue Mitglieder sind jederzeit willkommen.

www.dentsplysirona.ch

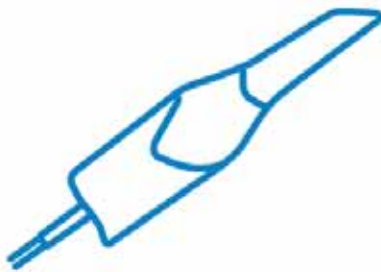
Text und Fotos: Carmen Bornfleth

Kontakt:


Dentsply Sirona Schweiz AG
Tel. 056 483 30 40
info.ch@dentsplysirona.com

The perfect match!

Perfekte Produktharmonie & effiziente Workflows



Primescan
Digital Impression



SureSmile
Aligner

Attraktive Angebote entdecken

