

Personalmarketing:

## Mitarbeiter richtig einschätzen (Teil 1)

Bei der Beurteilung der Fähigkeiten Ihrer Mitarbeiter unterliegen Ärzte wie alle Führungskräfte oft Irrtümern. Dies liegt auch an Vorurteilen, die sich aus Herkunft und Erfahrung speisen.

„First impressions go a long way“: Bei Menschen, denen wir im Alltag begegnen, ist der erste Eindruck oft entscheidend für unsere generelle Beurteilung der Person: Verspätet sich jemand beim ersten Treffen, halten wir ihn für unzuverlässig, tritt uns eine Person lächelnd entgegen, denken wir, wir können ihr vertrauen. Wenn sich diese

Beurteilung als falsch erweist, hat das in der Regel im Alltag keine weitreichenden negativen Konsequenzen.

Anders im Berufsleben: Wenn Führungskräfte aufgrund von Fehleinschätzungen neue Mitarbeiter einstellen oder Angestellten mehr Handlungsspielraum einräumen, wirkt sich dies negativ auf den Erfolg des Unter-

nehmens aus – egal, ob es sich um eine Zementfabrik oder eine Arztpraxis handelt. Nur wenn man weiß, wann und warum Führungskräfte zu Fehleinschätzungen neigen, lassen sich Entscheidungen, bevor sie getroffen werden, nochmals überprüfen und gegebenenfalls revidieren.



www.mehrwertmarketing.at

**mehr.wert.**  
für ärzte und apotheker  
marketing, das gezielt bewegt

- Professionelles Marketing für die Arztpraxis – gezielt und effektiv
- Seminare, Workshops und Schulungen für das erfolgreiche Unternehmen Arztpraxis



Fr. 04.04., Sa. 05.04. und Sa. 10.05.2014, Wien  
Fr. 26.09., Sa. 27.09. und Sa. 18.10.2014, Graz STAFAM

**Geförderter Kompaktlehrgang „Die professionelle Arzt-Assistentin“**  
Das zuverlässige Erfolgsrezept für Ihr Praxisteam: 2 ½ Tage die sich auf alle Fälle lohnen

**Förderung von 60% -70% der anerkannten Kurskosten möglich!**  
**- 5 % SONDERBONUS FÜR LESER DER STOMAOTOLOGIE**



Lehrgangsinhalte des 5teiligen Kompakttrainings:

- ✓ **Kommunikation + Telefon - Visitenkarte Ihrer Ordination; der erste Eindruck zählt (2teilig)**
- ✓ **Der erfolgreiche Umgang mit schwierigen Patienten- Konflikte meistern, Konflikte nutzen!**
- ✓ **Zeit und Persönlichkeit - Typgerechtes Selbstmanagement im Alltag**
- ✓ **Souveränes Auftreten - beeindruckend mit Patienten umgehen**

**Förderung + Rabatt nützen und rasch anmelden! Begrenzte Teilnehmerzahl sichert hohe Betreuungsqualität.** Kosten ohne Förderung + Rabatt: Euro 995,-/TeilnehmerIn

✓ **Optional buchbar: Wien 13.12.2014- Zusatzmodul**  
**„Praxismarketing- unverzichtbares Basiswissen für die moderne Praxismanagerin“**

Unverbindliche Informationen und/oder Anmeldung: Tel: + 43 (0) 664 - 460 16 35

Viktoria Hausegger, mehr.wert für ärzte und apotheker, Wien  
[office@mehrwertmarketing.at](mailto:office@mehrwertmarketing.at); [www.mehrwertmarketing.at](http://www.mehrwertmarketing.at)

© mediacom



Korrespondenz und Informationen: Viktoria Hausegger mehr.wert. für ärzte und apotheker marketing, das gezielt bewegt Tel. +43 (0)664 460 16 35 office@mehrwert-marketing.at www.mehrwert-marketing.at

„Mitarbeiter richtig einschätzen (Teil 2)“ wird in „Stomatologie“, Heft 3/14 erscheinen.

### Persönliche Sympathie

Ein Grund, warum Führungskräfte oft auf nicht geeignete Bewerber setzen, liegt in der persönlichen Sympathie für den Kandidaten – weil er vergleichbare Charakterzüge, gleiche Hobbys oder einen ähnlichen Humor wie die Chefin/Chef hat. Um dem vorzubeugen, sollte man sich stets vor Augen führen, dass bei Mitarbeitern andere Fähigkeiten und Eigenschaften wichtig sind als beim Leiter einer Praxis. Führungskräfte machen sich oft nicht ausreichend bewusst, dass die verschiedenen Funktionen im Unternehmen neben unterschiedlichen Fähigkeiten auch verschiedene Persönlichkeitstypen erfordern. Daher ist die die persönliche Sympathie auch eine der häufigsten Ursachen für Fehlentscheidungen beim Auswählen und Fördern von Mitarbeitern. Es werden unbewusst Personen vorgezogen, mit denen Chefin/Chefin auch privat gerne verkehren würde – oder es sich zumindest einbildet.

### Falscher Maßstab

Oft legen Führungskräfte beim Bewerten der MitarbeiterInnen oder BewerberInnen zu sehr ihre eigene Kompetenz als Maßstab an. So wird eine Arzt-Assistentin, die über mehr medizinisches Fachwissen als ihre Kollegin verfügt, gerne insgesamt als kompeten-

ter eingestuft. Ein manchmal folgenschwerer Fehlschluss. In Wahrheit zählen bei einer erfolgreichen Arzt-Assistentin natürlich ganz andere Fähigkeiten (wobei grundlegendes medizinisches Fachwissen natürlich nie schlecht ist): Die Art und Weise, wie sie mit den Patienten umgeht, mit ihnen kommuniziert und interagiert unterscheidet sich nämlich drastisch davon, wie dies beim Arzt der Fall ist – folglich stehen dabei auch andere „Social Skills“ im Vordergrund. Oft wird dennoch derjenigen Assistentin mehr Kompetenz zugestanden, deren medizinisches Know-how größer ist, und ihr unbewusst eine höhere Position in der „Unternehmenshierarchie“ eingeräumt.

### (Dienst-)Alter

Ein ähnliches Problem liegt in der Gewichtung des (Dienst)alters eines Mitarbeiters. Damit ist der Neigung gemeint, jungen Mitarbeitern automatisch mehr oder weniger Kompetenz zuzuschreiben als älteren Kollegen, die schon viele Jahre Berufserfahrung haben. Insbesondere in Arztpraxen ist es häufig der Fall, dass jungen Assistentinnen erst einmal weniger zugetraut wird – sie sich sozusagen „bewähren“ müssen. Vor allem wenn sich die „Bewährungsproben“ über lange Zeit zie-



Abb.: Es gilt, einen Mitarbeiter zu finden, der eine bestimmte Funktion übernimmt. Persönliche Sympathien dürfen bei der Auswahl keine Rolle spielen.

hen, kann es dazu führen, dass diese Mitarbeiterinnen ihr Engagement, ihre Begeisterung und ihre Motivation verlieren; dass sie ihre Ideen nicht mehr einbringen, unsicher werden und keine Initiative zeigen – alles Eigenschaften, die in Zeiten wie diesen besonders wichtig für den Erfolg auch einer Arztpraxis sind.

Der umgekehrte Fall tritt in einer Praxis eher selten auf: Dass älteren Mitarbeitern unterstellt wird, sie seien prinzipiell weniger flexibel, kreativ, belastbar und lernfähig als ihre jüngeren Kollegen – kommt aber auch vor und auch hier gilt: Klare Sicht bewahren.

Jetzt auch in der Mac-Version verfügbar

## Einzigartiges multimediales iBook für Implantologen

„Die Sinuslift-OP-Implantattherapie im lateralen Oberkiefer“, der erste Band der Serie „Topographische Implantologie“ ist nun für iPad und Macintosh-Computer verfügbar.

Mit der Entwicklung des neuen Betriebssystemes „Mavericks“ Ende 2013 stellt Apple das kostenlose Programm „iBooks“ zur Verfügung. Damit eröffnet sich die Möglichkeit, das bisher

einzig multimediale Fachbuch für Implantologen auch auf dem Mac aufzurufen und zu speichern.

Download und Infos: <https://itunes.apple.com>; <http://implantarium.de>

► Das einzigartige Fortbildungstool ist in deutscher und englischer Sprache verfügbar und kann im iTunes-store oder iBook-store auf iPad oder Mac geladen werden



© Dentaurum