

question and answers



mit Dr. Carla Benz

[TEIL 6]



[Q&A] Wer macht schon gerne Fehler! Aber ohne Fehler kommen wir nicht durchs Leben, und am Ende sind sie Teil unserer Lernkurven. Wie sollten Praxisinhaber nun am besten mit eigenen Fehlern und den Fehlern anderer im Team umgehen? Unsere Autorin Dr. Carla Benz macht Vorschläge.

Auch die Sorge vor Bestrafung oder Tadel können das Begehen von Fehlern keineswegs minimieren.

Kürzlich lauschte ich einem Vortrag des Zahnarztes und Piloten Dr. Bernhard Saneke. Er referierte über die größten Fehlentscheidungen besonders herausragender Persönlichkeiten und deren Folgen. Die Konsequenzen von Fehlern können besonders in der Luftfahrt und in der Medizin schwerwiegend sein, weshalb sie unbedingt vermieden werden sollten.

Ich würde mich nicht als Expertin für das Fehler- bzw. Qualitätsmanagement in Zahnarztpraxen bezeichnen. Wohl aber als Expertin der zwischenmenschlichen Begegnung und Kommunikation, und wenn für das reibungslose Funktionieren eines Systems viele unterschiedliche Personen involviert sind, geht es im Wesentlichen um Beziehung und Kommunikation.



Infos zur Autorin

In der Luftfahrt (insbesondere in der Personenbeförderung) wurde auf die besonders tragisch turbulenten 1960er-Jahre (mit vielen Abstürzen und Unfällen) reagiert: Besonders die Kommunikationsstrukturen untereinander wurden auf Augenhöhe nivelliert. Dies bietet sich auch in unserem Berufsfeld an.

Die Vergangenheit hat gezeigt, dass auch die Sorge vor Bestrafung oder Tadel das Begehen von Fehlern keineswegs minimieren müssen. Dies trifft im Besonderen die heutige Generation der Arbeitnehmer. Sie sind sich ihrer Rechte vollumfänglich bewusst und können sich aufgrund des Fachkräftemangels ihren Arbeitsplatz aussuchen. Aus diesem Grund müssen auch in unserem Berufsfeld die Kommunikationsstruktur sowie das Beziehungsgefüge aktualisiert werden.

1. Das Vorleben

Der offene und kritische Umgang mit eigenen Fehlern spielt eine zentrale Rolle. Eine vermeintliche „Unfehlbarkeit“ des Chefs könnte nicht nur einschüchtern, sondern auch zu einer gewissen Verunsicherung des Teams führen. Diese Verunsicherung wiederum führt zu vermehrtem Fehlverhalten. Gehen Sie daher offen mit den eigenen Fehlern um und kommunizieren Sie Ihre eigene Strategie im Umgang mit dem Fehlverhalten. Dies baut nicht nur einschränkende Hierarchien ab, sondern fördert in erster Linie eine gewisse Bewunderung Ihrer menschlichen Größe – da jeder weiß, wie schwer es fällt, zu den eigenen Fehlern zu stehen.

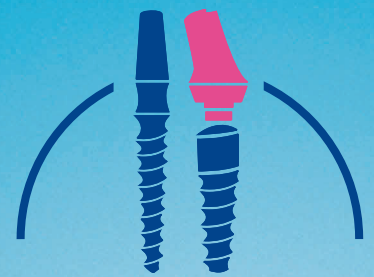
2. Die Konsequenzen

Die Konsequenzen eines Fehlverhaltens sollten nicht in Form von Rügen oder erhobenem Zeigefinger mittels verbaler Drohgebärden erfolgen.

Die Lösung im Umgang mit Fehlern liegt neben der Erstellung von klugen Organisationsstrukturen wie eindeutig definierten Zuständigkeitsbereichen, Listen und Standardvorgehensweisen (SOPs – Standard Operating Procedures) in der Gestaltung der Arbeitsumgebung:

- **Erzeugung des Gefühls von Sicherheit**
Wenn Ihre Mitarbeiter sich sicher fühlen, haben sie freie gedankliche Kapazitäten, um sich voll auf Ihre Aufgaben zu konzentrieren.
- **Erfolg nur als Team**
Als Teamleader gehört es zu Ihren Aufgaben, Ihren Angestellten vermitteln zu können, dass jeder noch so trivial erscheinende Arbeitsbereich zum Fortbestand des Praxiserfolges beiträgt. Hierzu stehen Ihnen nicht nur kommunikative Skills zur Verfügung, sondern auch besondere Vergütungsmöglichkeiten. Es geht im Wesentlichen um die Teilhabe der Mitarbeitenden am Erfolg der gesamten Praxis.

Spüren alle Beteiligten die eigene Mitverantwortlichkeit am Funktionieren des Systems, wird sich die Fehlerquote automatisch verringern.



KSI Bauer-Schraube

Das Original

Über 30 Jahre Langzeiterfolg



- **sofortige Belastung durch selbstschneidendes Kompressionsgewinde**
- **minimalinvasives Vorgehen bei transgingivaler Implantation**
- **kein Microspalt dank Einteiligkeit**
- **preiswert durch überschaubares Instrumentarium**

Das KSI-Implantologen Team freut sich auf Ihre Anfrage!

K.S.I. Bauer-Schraube GmbH
Eleonorenring 14 · D-61231 Bad Nauheim

Tel. 06032/31912 · Fax 06032/4507
E-Mail: info@ksi-bauer-schraube.de
www.ksi-bauer-schraube.de