

# Zwinker-Smiley vom Chef? Lügen geht gar nicht. Bluffen aber schon?

Emoticons und die Wahrnehmung kritischer E-Mails.

■ (Frankfurt UAS) - E-Mails bilden einen Großteil der Kommunikation am Arbeitsplatz. Da nonverbale Ausdrücke oder Mimik hierbei nicht möglich sind, werden mitunter Emoticons genutzt: Zeichenfolgen, die Freude, Kummer oder Ironie symbolisieren. Die Studie „The Effects of Different Emoticons on the Perception of Emails in the Workplace“ untersucht, wie diese das Verständnis der Nachrichten im beruflichen Kontext beeinflussen und zeigt: Positive Emoticons in kritisierenden E-Mails können negative Assoziationen auf der persönlichen Ebene abschwächen, ohne Inhalt und Intention der Nachricht zu verändern. 231 Teilnehmer versetzten sich in die Situation eines Praktikanten, der eine kritisierende E-Mail des Vorgesetzten erhält. Drei Viertel von ihnen erhielten die Nachricht mit einem

Emoticon - entweder :-), :( oder ;-), die anderen ohne solche Symbole. „Glückliche und ironische Emoticons schwächen negative Assoziationen einer Nachricht auf der persönlichen Ebene ab“, so Prof. Dr. Claus-Peter H. Ernst, Professor für Wirtschaftsinformatik und BWL der Frankfurt University of Applied Sciences (Frankfurt UAS). Gleichzeitig gehe der Appell der geforderten Verbesserung der Arbeitsleistung nicht verloren.

„Entgegen der weitläufigen Meinung, dass Emoticons in geschäftlichen E-Mails eher unprofessionell wirken, scheint im Kontext von kritischen E-Mails tatsächlich das Gegenteil der Fall zu sein: Positive und ironische Emoticons sorgen für professionellere Kommunikation, da geäußerte Kritik weniger persönlich aufgefasst wird“, so Prof. Dr. Ernst. ◀◀



■ (WHU) - Eine Studie der WHU - Otto Beisheim School of Management und der Arizona State University liefert Antworten auf die Frage, worin der konkrete Unterschied zwischen einem Bluff und einer Lüge bei Geschäftsverhandlungen besteht. Die Unterscheidung ist bedeutend, da die psychologischen Konsequenzen grundverschieden ausfallen - sowohl für die Betroffenen eines Bluffs bzw. einer Lüge als auch für die Handelnden selbst.

Die bisherige Forschung setzte Bluffs mit Lügen gleich oder betrachtete Bluffs als „harmlosere“ Lüge. Die Ergebnisse von Studien eines internationalen Forscherteams der WHU und der Arizona State University widersprechen dieser Einschätzung: „Der Unterschied zwischen Bluff und Lüge entsteht im Auge des Betrachters - als Betroffene ärgern wir uns bei einem erfolgreichen Bluff der Gegenseite über uns selbst, mit Lügern hingegen will man künftig möglichst nicht wieder verhandeln“,

so WHU-Verhandlungsexperte Professor Dr. Lutz Kaufmann. Die Wissenschaftler zeigen weiterhin auf, dass es beispielsweise gelingt, Lügen mittels eines Verhaltenskodexes zu reduzieren, dass dieser jedoch keinen Einfluss auf das Bluffen hat. Denn solche Instrumente erhöhten das moralische Bewusstsein der Akteure - das helfe gegen Lügen, aber nicht gegen Bluffen, weil dieses als moralfreie bzw. amoralische Verhandlungstaktik erachtet werde, die es sogar zu erlernen gilt. ◀◀

ANZEIGE

## Durch den Mund in die Brieftasche

Schottische Zahnärzte röntgen häufiger, wenn sie daran verdienen.

■ (zwp-online.info) - Finanzielle Interessen der Zahnärzte haben Einfluss auf den Umfang der Behandlungen. Das zeigt eine Studie des National Health Service Schottlands (NHS Scotland), die über einen Zeitraum von zehn Jahren den Zusammenhang von Behandlungen und Bezahlungsoptionen bei Dentalmedizinern untersuchte. In Schottland praktizieren sowohl Vertragszahnärzte, die ein festes Gehalt bekommen, als auch Honorarzahnärzte, die jede Leistung abrechnen können. So gelang es den Forschern, finanzielle Abhängigkeiten bei der Behandlung aufzudecken. Wie im *Journal of Health Economics* berichtet wird, führten Zahnärzte, die jede Dienstleistung extra in Rechnung stellen konn-

ten, deutlich mehr Röntgenaufnahmen durch. Bestätigt wurde diese Erkenntnis durch Zahnärzte, die im Untersuchungszeitraum von Honorarzählungen auf Festgehalt (oder umgekehrt) wechselten. Auf der anderen Seite war die Anzahl der Röntgenaufnahmen auch bei Patienten, die diese Behandlung selbst nicht zahlen müssen, auffällig hoch. Die Forscher der Universität York gehen davon aus, dass Patienten diese Zusatzleistung scheinbar bedenkenlos in Anspruch nehmen, wenn sie die Kosten selbst nicht tragen müssen. Das Forscherteam sieht den finanziellen Einfluss kritisch und fordert Reformen, um Patienten nicht unnötig Röntgenstrahlungen auszusetzen. ◀◀

# AERA<sup>®</sup>

seit 25 Jahren

einfach, clever, bes

WIR SEHEN UNS

am 14.04.2018 auf der

id infotage dental in

Berlin Halle 21 – Stand D43!

einfach, clever, bestellen! | [www.aera-online.de](http://www.aera-online.de)

## Besser klein und dafür regelmäßig

Lohnerhöhungen beeinflussen Arbeitszufriedenheit nur kurzfristig.



■ (zwp-online.info) - Die Wirkung einer Lohnerhöhung auf die Arbeitszufriedenheit lässt nach einer gewissen Zeit wieder nach. Zu diesem Schluss kommen zwei Ökonomen der Universität Basel in einer Studie in der Fachzeitschrift *Journal of Economic Behavior & Organization*. Ausgewertet wurden knapp 33.500 Beobachtungen aus dem repräsentativen deutschen Sozioökonomischen Panel. Wie erwartet reagierte die Arbeitszufriedenheit durchwegs positiv auf Lohnerhöhungen, wobei auch soziale Vergleiche eine Rolle spielen, wie die Studie ergab. So steigt die Zufriedenheit zusätzlich, wenn vergleichbare Arbeitnehmer in der gleichen Zeit eine geringere Lohnerhöhung erhalten.

Der Anstieg der Arbeitszufriedenheit ist jedoch nicht nachhaltig: Innerhalb von vier Jahren lässt die Wirkung fast vollständig nach. In Anlehnung an verhaltensökonomische Ansätze ist dies damit erklärbar, dass Menschen ihr Einkommen nicht nur absolut bewerten, sondern auch in Bezug zu ihrem bisherigen Einkommen. Zudem stellt sich über die Zeit ein Gewöhnungseffekt an das neue Lohnniveau ein. Für Arbeitgeber folgert die Studie, dass Lohnerhöhungen zur Mitarbeitermotivation nur unter bestimmten Bedingungen sinnvoll sind - etwa indem sie regelmäßig erfolgen und mit Beförderungen einhergehen. ◀◀

## Eine Milliarde Euro täglich

Die Gesundheitsausgaben in Deutschland haben erstmals die Marke von einer Milliarde Euro pro Tag überschritten.



■ (Destatis) - Für 2017 prognostiziert das Statistische Bundesamt (Destatis) einen Anstieg der Gesundheitsausgaben gegenüber 2016 um 4,9 Prozent auf 374,2 Milliarden Euro - also mehr als eine Milliarde Euro pro Tag. Die Gesundheitsausgaben werden in Deutschland primär von Staat, Privathaushalten und Unternehmen finanziert. Die größten Finanzierungsquellen waren 2016 die Sozialversicherungsbeiträge der Arbeitnehmer (112,4 Milliarden Euro) und der Arbeitgeber (81,6 Milliarden Euro) sowie staatliche Transfers (51,8 Milliarden Euro). Die Zahlen zur Finanzierung der laufenden

Gesundheitsausgaben entstammen der neu entwickelten Finanzierungsrechnung, die ab sofort die Gesundheitsausgabenrechnung ergänzt und ermöglicht, die Entwicklungen des Gesundheitssystems nachzuvollziehen. So ist beispielsweise ein stärkerer Anstieg der sonstigen Finanzierung durch Privathaushalte im Jahr der Einführung der Praxisgebühr 2004 ebenso zu beobachten wie ein Rückgang im Jahr ihrer Abschaffung 2013. ◀◀

## Sein eigener Chef zu sein, kann auch schaden

Wann profitieren Mitarbeiter von Handlungsspielräumen im Job?

■ (IfADo) - Wer im Job viel zu tun hat, profitiert davon, wenn er frei über die Arbeitseinteilung entscheiden kann. Aber solche Handlungsspielräume können auch schaden, zeigt eine Studie des Leibniz-Instituts für Arbeitsforschung an der TU Dortmund (IfADo): Demnach erscheinen in emotional belastenden Berufen, in denen bestimmte Gefühle nach außen gezeigt werden sollen, konkrete Richtlinien hilfreicher als Freiheiten.

Rund 140 Beschäftigte eines Versorgungsunternehmens wurden zweimal im Abstand eines halben Jahres online zu ihrer Arbeitssituation befragt, unter anderem dazu, wie hoch sie ihre Handlungs-

spielräume im Job einschätzen, ob sie unter Zeitdruck arbeiten und ob sie ihre Emotionen regulieren müssen. Während sich Personen mit hohem Arbeitspensum und vielen Abgabefristen weniger erschöpft fühlten, wenn sie die eigenen Arbeitsabläufe selbst bestimmen, können große Hand-

lungsspielräume Berufstätige belasten, die bei der Arbeit ihre tatsächlichen Gefühlen anpassen müssen. Arbeitgeber sollten zunächst klären, was vom Beschäftigten schwerpunktmäßig verlangt wird - dann kann entschieden werden, wie selbstständig jemand arbeiten sollte. Denn in anspruchsvollen Situationen, wie etwa dem Umgang mit Kundenbeschwerden selbst ad hoc über das Vorgehen zu entscheiden, kann Beschäftigte zusätzlich belasten; vorgegebene Verhaltensstrategien für solche Situationen könnten hier Entlastung schaffen. ◀◀



## Von 20 bis 500 Euro

Starke Unterschiede bei Zuschüssen der gesetzlichen Krankenkassen für Zahnreinigung.

■ (Stiftung Warentest/test.de) - Die Zuschüsse, die viele gesetzliche Krankenkassen zur Zahnreinigung geben, reichen von 20 bis 500 Euro im Jahr. Die Zeitschrift *Finanztest* listete in ihrer März-Ausgabe auf, welche Krankenkassen einen Zuschuss zur Zahnreinigung gewähren und wie hoch dieser jeweils ist. Die meisten Kassen geben zwischen 35 und 60 Euro pro Jahr dazu. Zwei zahlen mit 20 Euro im

Jahr deutlich weniger, eine mit bis zu 500 Euro deutlich mehr. Die beiden größten Kassen, Barmer und Techniker Krankenkasse, beteiligen sich nicht ohne Vorbedingungen an den Kosten für eine professionelle Zahnprophylaxe, andere geben keinen Zuschuss. *Finanztest* hat 74 für alle Versicherten geöffnete gesetzliche Krankenkassen untersucht; die Zeitschrift listet die 42 Kassen auf, die einen Zuschuss

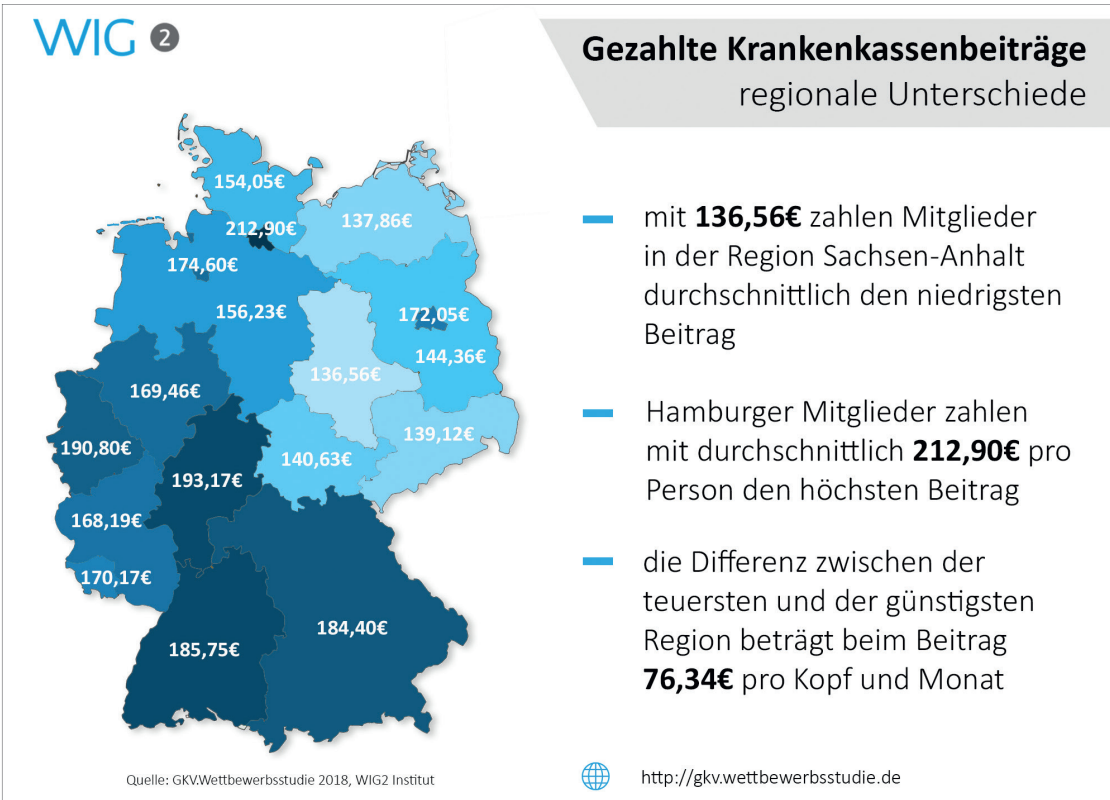
für die professionelle Zahnreinigung ohne Einschränkungen anbieten. Den höchsten Zuschuss unter den bundesweit geöffneten Kassen - insgesamt 60 Euro pro Jahr - geben DAK Gesundheit, BKK VBU und Viactiv KK.

Der gesamte „Vergleich Gesetzliche Krankenkassen“ ist online unter [www.test.de/krankenkassen](http://www.test.de/krankenkassen) abrufbar. ◀◀



# Hamburger zahlen am meisten

Im Schnitt 80 Euro höhere Krankenkassenbeiträge als in Chemnitz.



(WIG2 GmbH) - Die „GKV-Wettbewerbsstudie 2018“ schafft erstmals Transparenz über regionale Versicherungszahlen und Zusatzbeiträge der gesetzlichen Krankenversicherung. Darin zeigt sich: Betrachtet man die tatsächlichen Krankenkassenbeiträge pro Kopf anhand der gewichteten, beitragspflichtigen Einkommen und Zusatzbeiträge, zahlen Hamburger Krankenkassenmitglieder mit durchschnittlich 212,90 Euro pro Monat die höchsten Beiträge in Deutschland. Auf Platz 2 folgt Hessen (193,17 Euro monatlich). In Sachsen-Anhalt hingegen ist der durchschnittliche GKV-Versicherte nicht nur vom bundesweit niedrigsten Zusatzbeitragsatz betroffen (0,81 Prozent); aufgrund eines niedrigen Lohnniveaus

zahlen Mitglieder in Sachsen-Anhalt zudem die geringsten Beiträge zur gesetzlichen Krankenversicherung mit durchschnittlich 136,56 Euro pro Monat. Auf den Rängen 2 bis 4 folgen Mecklenburg-Vorpommern, Sachsen und Thüringen. Auf Bezirksebene bildet Chemnitz mit durchschnittlich 133,34 Euro die regional niedrigsten Krankenkassenbeiträge ab - im Vergleich zu Hamburg entspricht dies einer monatlichen Differenz von 79,56 Euro pro Kopf. Bei den durchschnittlich gezahlten Krankenkassenbeiträgen ist also ein deutliches Ost-West-Gefälle feststellbar. Begründet liegt dies vorrangig in der Höhe des gewichteten, beitragspflichtigen Monatseinkommens der regionalen Mitglieder. <<

## ZFA erneut unter Top Ten der Flopverdiener

Gehaltsatlas 2018 zeigt Zahnärztliche Fachangestellte auf der Verliererseite.

(zwp-online.info) - Der von GEHALT.de veröffentlichte Gehaltsatlas, für den mehr als 750.000 Beschäftigte befragt wurden, gibt alljährlich Aufschluss über die Top- und Flopverdiener Deutschlands. Wenig überraschend: Oberärzte führen die Topverdienerliste mit einem Jahresgehalt von mehr als 121.000 Euro an. Auf dem zweiten Rang platzieren sich mit deutlichem Abstand (fast 39.000 Euro weniger Gehalt) Fachärzte, dicht gefolgt von Fondsmanagern.

Sehr anschaulich lässt sich die immense Diskrepanz zu den Flopverdienern nachvollziehen: Im Schnitt erhalten sie rund 100.000 Euro weniger pro Jahr. In der Liste finden sich außer Zimmermädchen und Friseurinnen auch Zahnmedizinische Fachan-

gestellte. Sie belegen mit einem Jahresgehalt von 28.664 Euro (Mittelwert) Platz neun der Berufe mit den niedrigsten Gehältern. Laut Studie schwanken die ZFA-Gehälter je nach Region zwischen 23.178 Euro und 32.310 Euro. Der Report zeigt einmal mehr die großen regionalen Unterschiede: Beschäftigte, wie auch ZFA, verdienen in Ländern mit hohem Lohnniveau, wie Hessen, Baden-Württemberg oder Bayern, deutlich besser. Am schlechtesten kommen Beschäftigte in den neuen Bundesländern, insbesondere in Mecklenburg-Vorpommern, Sachsen-Anhalt und Brandenburg, weg. Für die Studie wurden fast ausschließlich Daten von Beschäftigten ohne Personalverantwortung herangezogen. Die betrachteten Gehälter stammen aus dem vergangenen Jahr. <<



ANZEIGE



### Höchst qualitativ

Innovation, Perfektion, Qualität.

Sichern Sie sich jetzt unser Messe-Angebot.

Halle 21 Stand A19

Die innovative Behandlungseinheit S380 TRc verfügt über eine drehbare und abklappbare Stuhleinheit. Damit erreichen Sie einen bequemen und altersgerechten Ein- und Ausstieg und eine perfekte Augenhöhe für Patientengespräche.

- Ausstattung Grundgerät:
- Arztelement mit 6-F Spritze
  - Lichtturbinenmodul
  - 2 Mikromotoren i-XS 4
  - Zahnsteinentfernungsmodul LED
  - Vorbereitet für Nassabsaugung
  - OP-Lampe LED Sensor „no touch“
  - Behandlungsstuhl mit 90° Drehbewegung
  - Kopfstütze „Atlaxis“
  - Hygienesystem
  - Tray

\* Laufzeit bis zum 30.04.2018 bzw. solange Vorrat reicht. Druckfehler und Irrtümer vorbehalten. Alle Preise in Euro zzgl. MwSt. Es gelten die AGB der MULTIDENT Dental GmbH.

Leasing - SONDERAKTION  
60 x mtl. Leasingrate, 10% RW  
ab 479,50€ zzgl. MwSt.



Michael Kriese, MULTIDENT Berlin

**RÜCKKAUF-AKTION**  
bis zu 5.000 € für Ihre gebrauchte Einheit.  
Weitere Gerätetypen: S220, S320, S280 TRc  
Fragen Sie uns!



2 JAHRE Garantie

## ZFA unter Top Ten der Ausbildungsberufe 2017

Bei jungen Frauen sogar auf Rang 3 der Neuabschlüsse von Ausbildungsverträgen.



■ (BIBB) - In der Rangliste der neu abgeschlossenen Ausbildungsverträge lag die Ausbildung als Zahnmedizinische Fachangestellte auf dem 10. Platz, wobei 98,1 Prozent der Neu-Azubis zum 30. September 2017 weiblich waren. Dies zeigt eine Erhebung des Bundesinstituts für Berufsbildung (BIBB) zu dualen Ausbildungsberufen. Spitzenreiter war auch 2017 der Beruf Kaufmann/-frau für Büromanagement; bundesweit haben rund 28.700 junge Frauen und Männer

einen entsprechenden neuen Ausbildungsvertrag unterschrieben.

Bei jungen Männern lag der Kfz-Mechatroniker vorn, gefolgt vom Elektroniker auf Platz 2 und dem auf Rang 3 „gekletterten“ Fachinformatiker. Bei weiblichen Auszubildenden steht der Beruf Kauffrau für Büromanagement auf Rang 1; die Ausbildung zur ZFA belegt den dritten Platz (mit 12.648 neu abgeschlossenen Ausbildungsverträgen),

hinter der Medizinischen Fachangestellten.

Generell ist zu berücksichtigen, dass die Ranglisten der neu abgeschlossenen Ausbildungsverträge keinen Rückschluss auf die bei den Jugendlichen „beliebtesten“ Berufe zulassen, da eine Ausbildungsentscheidung auch immer in Verbindung mit einem vorhandenen Ausbildungsplatzangebot gesehen werden muss. ◀

## Wie die Digitalisierung die Gesundheitsbranche verändert

Können sich die medizinischen Fakultäten darauf einstellen?



■ (Universität Witten/Herdecke) - Bereits heute werden im Gesundheitssektor täglich moderne Technologien und IT-Systeme genutzt. Ein Blick auf den Stand der Forschung verrät, welche entscheidende Rolle die

Informationstechnologie im medizinischen Alltag spielen wird.

Viele dieser wahrscheinlich in naher Zukunft einsetzbaren Methoden erfordern ein hohes Maß an

technischem Verständnis, damit eine erfolgreiche Therapie gewährleistet werden kann. „Moderne Mediziner benötigen dringend auch die Kompetenz, neue Methoden kritisch hinterfragen sowie Vorteile und Risiken einschätzen zu können“, sagt Prof. Dr. Jan Ehlers, Vizepräsident der Universität Witten/Herdecke (UW/H). „Dafür braucht es ein Umdenken an den Universitäten, die die Studierenden auf die veränderte Arbeitswelt vorbereiten müssen.“

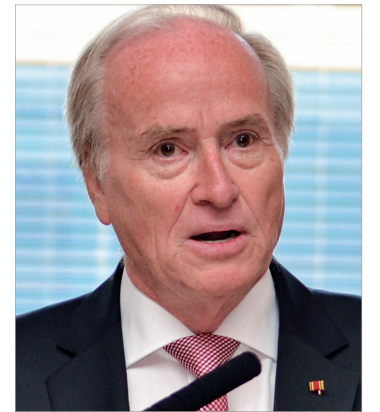
Bereits seit dem Wintersemester 2016/2017 bietet die UW/H den Kurs „Digital Medicine“ an. Ziel ist es, die Studierenden für das Thema zu sensibilisieren und den reflektierten, interdisziplinären Umgang mit digitalen Medien zu fördern. Ehlers: „Viele Curricula stehen der medizinischen Digitalisierung passiv gegenüber. In diesen Seminaren konnten wir das Thema allerdings sowohl inhaltlich als auch technisch-methodisch so erfolgreich angehen, dass dieser Kurs im nächsten Semester nicht nur weitergeführt, sondern in einzelnen Studiengängen auch noch stärker in das Curriculum integriert wird.“ ◀

## ZTI Rheinland-Pfalz bestätigt Obermeister

Mitglieder diskutieren auch Zukunft des Handwerks

■ (zwp-online.info) - Die Zahntechniker-Innung Rheinland-Pfalz hat bei ihrer Mitgliederversammlung sowohl den amtierenden Obermeister Manfred Heckens als auch den stellvertretenden Obermeister Claus Mezger in ihren Ämtern bestätigt. Beide Zahntechnikermeister stehen damit auch in den kommenden fünf Jahren der Landesinnung vor. Neu in den Vorstand wurden die beiden Zahntechnikermeister Markus Rumpf und Gerd Zumbach gewählt. Sie übernehmen die Vorstandsämter von Ulrich Garst und Roland Rumpf, die nicht mehr zur Wahl angetreten waren. Markus Rumpf wird zukünftig das Amt des Lehrlingswarts bekleiden.

die von den Betrieben gezahlte Ausbildungsvergütung an andere Berufe angepasst werden sollte. Die Landesinnung Rheinland-Pfalz empfiehlt den Ausbildungsbetrieben, ab dem 1. August 2018 die Lehrlingsvergütung auf 520 Euro im ersten, 620 Euro im zweiten, 660 Euro im dritten und 730 Euro im vierten Lehrjahr anzuheben. ◀



Obermeister Manfred Heckens

Breiten Raum nahm bei der Mitgliederversammlung die Diskussion über die Attraktivität des Zahntechnikerhandwerks und die zukünftige Nachwuchsgewinnung ein. Es herrschte die Meinung vor, dass die Empfehlung für

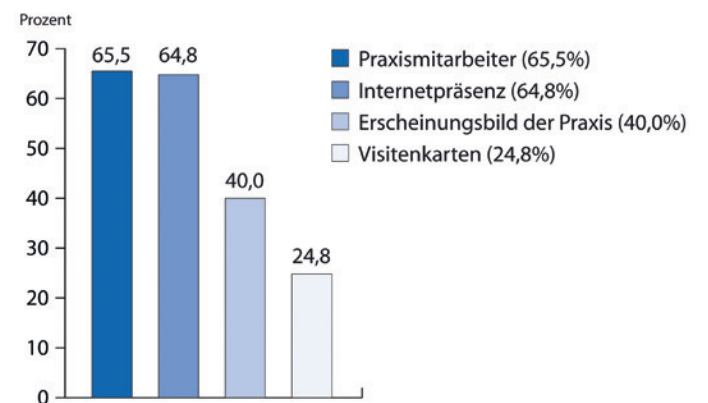
## Praxispersonal ist wieder wichtigster Marketingfaktor

Studie: Internet-Dominanz nach zehn Jahren gebrochen.

■ (Stiftung Gesundheit) - Zehn Jahre lang dominierte das Internet die Rangliste der wichtigsten Faktoren für das Marketing von Arztpraxen. Nun aber hat die Wirkung des Praxispersonals den Faktor Internet von der Spitze verdrängt: Wie die Studie „Ärzte im Zukunftsmarkt Gesundheit“ der Stiftung Gesundheit zeigt, nennen 65,5 Prozent der Ärzte ihre Mitarbeiter als das wichtigste Marketinginstrument. Die Präsenz im Internet, zu der etwa die eigene Praxishomepage sowie die Teilnahme an Internet-Verzeichnissen zählen, hatte im Jahr 2013 mit 83,6 Prozent ihren Höchststand erreicht. Danach verlor sie jedoch an Bedeutung und fiel in der Vorjahresstudie mit 60,4 Prozent auf ihren bislang tiefsten Stand.

In der aktuellen Befragung konnte sich der Faktor Internet zwar auf 64,8 Prozent erholen, büßte aber dennoch seine Position als Spitzenreiter ein. Auf Rang drei der wichtigsten Marketingmaßnahmen liegt mit 40 Prozent das äußere Erscheinungsbild der Praxis. „Die Bedeutung eines aufmerksamen, zugewandten und fachlich kompetenten Personals ist derzeit aus Sicht der Ärzte bedeutsamer als die Präsenz in digitalen Medien“, fasst Stefanie Woerns, Vorstand der Stiftung Gesundheit und Co-Autorin der Studie, die Ergebnisse zusammen. „Ärzte sollten daher die konventionellen Instrumente des Austauschs mit ihren Patienten nicht vernachlässigen - trotz der zunehmenden Digitalisierung.“ ◀

### Praxismarketing: Wichtigste Maßnahmen aus Ärztesicht



Quelle: Ärzte im Zukunftsmarkt Gesundheit 2017, Stiftung Gesundheit