

Anleitung zur offenen und konstruktiven Kommunikation

Mitarbeitergespräche als wertvolles Instrument der Personalführung.

EINE OFFENE und konstruktive Kommunikation zwischen dem Arzt als Führungskraft und seinen Mitarbeitern ist für den Erfolg einer Ordination wichtig. Wesentlicher Teil der innerbetrieblichen Kommunikation – und gleichzeitig ein sehr wertvolles und wichtiges Führungsinstrument – sind Mitarbeitergespräche. Wer mit seinen Mitarbeitern in Kontakt ist und im Dialog bleibt, regelmäßig formelle und informelle Gespräche führt, baut damit ein echtes Vertrauensverhältnis auf und schafft sich ein positives Image als Vorgesetzter.

GESPRÄCHE MIT KLAREN ZIELEN

Regelmäßiges Feedback von Seiten des „Chefs“ schafft Klarheit und legt die Basis für wirkliche Loyalität und Engagement von Seiten der Mitarbeiter. Allerdings ist es keineswegs damit getan, sich hin und wieder zusammenzusetzen und ein paar Gedanken auszutauschen, den Mitarbeitern ständig nur Anweisungen zu geben oder Monologe über die eigene Sichtweise zu halten, zu loben und zu tadeln, um dann wieder zur Tagesordnung überzugehen.

Selbst dort, wo die Kommunikation klappt, bleibt in der Hektik des Ordinationsalltags oft das Gespräch zwischen Führungskraft und Mitarbeiter auf die aktuellen Tagesthemen beschränkt. Nutzen Sie das Potenzial von Mitarbeitergesprächen! Gespräche mit klaren Zielen, engagiert und verantwortungsvoll geplant und durchgeführt steigern die Chance, das Potenzial der Mitarbeiter zu erkennen und gezielt zu entwickeln. Wertvolle, kreative Ideen bleiben nicht mehr auf der Strecke. Das Mitarbeitergespräch hilft Abläufe zu optimieren, erleichtert die Weiterentwicklung der Beschäftigten und zwingt alle Beteiligten zur Überprüfung von Zielen. Zudem bietet dieses Instrument die Möglichkeit, sensible Themen aufzugreifen.

LASSEN SIE SICH ÜBERZEUGEN

Es ist von fundamentaler Bedeutung, dass Sie als „Chef“ ganz klare Vorstellungen und Erwartungen haben und diese auch mitteilen. Aber lassen Sie sich ruhig auch von Ihrem Mitarbeiter umstimmen, wenn dieser überzeugende Argumente hat. Darüber hinaus ist es notwendig, sich regelmäßig über weiterreichende Zielsetzungen, Aufgaben, Ergebnisse und Leistungen, die Zusammenarbeit und berufliche Entwicklungsmöglichkeiten der Mitarbeiter zu verständigen. Ihr Mitarbeiter erfährt dadurch, wie Sie ihn sehen und was Sie erwarten. Sie erfahren Ihre eigenen Stärken und Schwächen und wie Sie gegebenenfalls Korrekturen vornehmen können.

Das Jahres-Mitarbeitergespräch bietet Gelegenheit, in Ruhe Arbeitsaufgaben und -bedingungen zu besprechen, aber auch Ideen der Beschäftigten stärker in den Arbeitsablauf einzubinden. Es dient dazu, Probleme und Missverständnisse, die bei der Arbeit aufgetaucht sind, zu klären.

ZEIT FÜR BESSERE ZUSAMMENARBEIT

Für die Vorbereitung und den Ablauf eines Mitarbeitergesprächs ist der Vorgesetzte verantwortlich. Sorgen Sie dafür, dass ein faires Gespräch geführt wird und dass jeder Mitarbeiter ausreichend zu Wort kommt. Unabdingbar ist ein Konzept, das sicherstellt, dass die Ergebnisse dieser Gespräche auch Konsequenzen haben. Nehmen Sie sich 60 Minuten Zeit für das Jahres-Mitarbeitergespräch und somit für eine bessere Zusammenarbeit.

Mitarbeitergespräche sind das zentrale Führungsinstrument. Damit lässt sich viel erreichen – vorausge-

setzt, sie werden zielgerichtet und engagiert durchgeführt. Ziele sind konkret, ergebnisorientiert und realistisch zu formulieren:

- Verhaltensziele, z.B. bessere, schnellere, freundlichere Betreuung der Patienten

- persönliche Ziele, z.B. Fortbildung

Wie erfolgreich Mitarbeitergespräche verlaufen und welches Image der „Chef“ bei den Mitarbeiter genießt, hat sehr viel damit zu tun, wie gut sie geplant und vorbereitet werden, wie überlegt sie organisiert und wie reibungslos sie in den Ordinationsalltag integriert werden.

KONSTRUKTIVE KRITIK SICHERT ERFOLG

Erfolgreich zu kommunizieren bedeutet nicht nur, auf die Inhalte zu achten und sich klar und verständlich auszudrücken. In allen diesen Gesprächen müssen Sie überzeugen! Das bedeutet, Sie wollen Menschen in Bezug auf ihre Einstellung, Informationen, Gefühle oder Handlungen ändern.

Das wichtigste Prinzip für eine erfolgreiche Gesprächsführung ist, sich in den Gesprächspartner hineinzusetzen. Überlegen Sie und schreiben Sie auf: Wann haben Sie zum letzten Mal ein wichtiges Gespräch mit Ihren Mitarbeitern geführt? War das Gespräch erfolgreich? Heben Sie im Nachhinein das Erreichte, was Sie erreichen wollten? Wenn nein, warum nicht?

VIKTORIA HAUSEGGER
mehr.wert.
für ärzte und apotheker
marketing, das gezielt bewegt
Tel. 0664/460 16 35
office@mehrwertmarketing.at
www.mehrwertmarketing.at

