

„Wie unterbinde ich Reibereien in meinem Ordinationsteam?“



Angenehme Arbeitsatmosphäre ist unbezahlbar. Das Ordinationsteam soll die Arbeitstage nicht nur konfliktfrei über die Bühne bringen, sondern es soll sich wirklich verstehen. Das Moderationsgefühl des Ordinationschefs oder der Ordinationschefin ist dabei ebenso wichtig wie die Arbeitsorganisa-

tion. Dass es an stressigen Tagen zu Reibereien kommt, kann immer passieren. In einem funktionierenden Team werden die Streitigkeiten aber rasch und amikal ausgetragen. In der Regel geht es immer um Zuständigkeiten: Wer macht was, bzw. wer macht was nicht. Die Zusammenstellung des Teams ist grundlegend: Große Altersunterschiede unter den MitarbeiterInnen fördern die Konflikthäufigkeit. Das Prinzip der Seniorität muss immer sehr vorsichtig ausgelebt werden. Bei einem Team mit mehr als zwei Köpfen ist es zwar wichtig, eine meist „prima inter pares“ – eine Leitpersönlichkeit – im Vorzimmer zu haben, diese muss ihre Vorrangstellung allerdings sehr vorsichtig an den Tag legen. Nicht der Befehlston, sondern der kollegiale Beistand muss im administrativen Ordinationsbereich vorherrschen. Wenn Konflikte von der Sachebene auf die Beziehungsebene abrutschen (Mobbing), muss Chefin oder Chef eingreifen. Auf lange Sicht ist auch eine Trennung vom Mobbing-Täter in den Raum zu stellen. Sind Streitereien dennoch an der Tagesordnung, liegt es in der Regel an den Abläufen. Bei einer morgendlichen Kaffeerunde wird der Tag besprochen und geklärt, wer für was zuständig ist. Konflikte werden angesprochen: Vorbereitete Notizen helfen dabei, der Chef liefert für die Gespräche die notwendigen Regeln: Umstände werden aus der Ich-Perspektive geschildert („Ich erlebe das so und so“, „Ich empfinde das anders“), Vorhaltungen in Du-Form sind verboten („Du hast gestern ...“, „Du lässt ständig ...“). Damit ist die Aggressivität aus dem Gespräch. Eine Checkliste lässt den Worten auch Taten folgen. Und die Systematik sorgt für Ruhe.