

„Wie vermeide ich stressbedingte Spannungen im Team?“



Reibereien in der Arbeit sind nichts Außergewöhnliches. Zwistigkeiten im Team dürfen aber nicht zum kräftezehrenden Fokus des Arbeitstages werden. Es ist Aufgabe und im Interesse der Ordinationsführung, entstandene Konflikte zu lösen und die verantwortlichen Streitherde zu beseitigen. Häufigster

Grund für Probleme sind ungenaue Verantwortlichkeiten. Wenn das Telefon ständig klingelt oder ungewöhnlich viele Patienten ohne Termin an der Anmeldung stehen und sich eine Kollegin unverändert dem Briefmarkenkleben widmet, dann können Wogen schon mal hochgehen. Teamkommunikation ist wichtig. Ein Morgenmeeting – zumindest wöchentlich, besser täglich – soll in wenigen Minuten auf den Arbeitstag vorbereiten und klären, wer für was zuständig ist. Eine Checkliste legt die Tagesarbeit fest. Wer seinen Job erledigt hat, kann abhaken. Gespräche müssen dabei ruhig bleiben. Wenn einem Mitarbeiter oder einer Mitarbeiterin etwas am Herzen liegt, tut er oder sie gut daran, sich ein paar Stichwörter vorzubereiten, um die Dinge rasch auf den Punkt zu bringen. Ein guter Rat dabei: Die Sätze bleiben in der Ich-Form. Wer in die Du-Form wechselt und Kollegen angreift, eskaliert den Streit. Die Chefinnen und Chefs müssen dabei auf die Einhaltung der Grundsätze pochen. Selten ist es notwendig, sich klar für oder gegen einen Mitarbeiter zu positionieren. Wichtig ist es aber, Vorgaben zu erstellen, wie künftig derartige Situationen zu handhaben sind. Grundsätzlich ist es für ein friedliches Miteinander wichtig, sich in andere hineinzusetzen. Wenn Mitarbeiter aus persönlichen Gründen keinen Nachmittagsdienst machen können und dies für die Ordinationsleitung in Ordnung ist, dann müssen die Kollegen dies respektieren. Das Team muss keine Freundschaften schließen. Es braucht aber eine Atmosphäre der Fairness. Teamspieler helfen einander, wenn Not am Mann oder der Frau ist – zum Vorteil der Ordination.