

## DIE PRAKTISCHE FRAGE

### Wie mache ich mein Praxisteam zur funktionierenden Einheit?



**Mag. Iris Kraft-Kinz**

*MEDplan 1120 Wien,*

*Tel. 01/817 53 50-260,*

*www.medplan.at,*

*Fragen & Anregungen:*

*praxis@aerztemagazin.at*

**TEAMBUILDING** steht in der Ausbildung der niedergelassenen Medizinerinnen und Medizinern nicht unbedingt an erster Stelle. Um ehrlich zu sein: Personalführung kommt im regulären Curriculum der Unis und der fachmedizinischen Prüfungen gar nicht vor. Wo Menschen miteinander zu tun haben, starten soziale Prozesse – im Guten wie im Bösen. Das Gefahrenpotenzial ist hoch: Eine deutsche Umfrage über die Auswirkungen von Teamkon-

flikten (Harvard Business Manager (<https://tinyurl.com/l4xa43o>) ergab, dass durchschnittlich ein halber Arbeitstag pro Woche durch unternehmensinterne Konflikte verloren geht.

**SOZIALKOMPETENZ ENTSCHEIDEND.** Die Praxismitarbeiter sind die wichtigste „Software“ einer Praxis. Etwa 70 Prozent des Eindrucks, den ein Patient aus der Praxis mitnimmt, resultiert nicht aus der Behandlung durch den Arzt, sondern aus dem Engagement der Mitarbeiter. Daher kommt der Personalauswahl ein extrem wichtiger Stellenwert zu. Beim Bewerbungsgespräch wird zu sehr auf die fachliche Qualifikation einer Bewerberin geachtet und weniger auf die persönliche Eignung. Wenn eine Bewerberin als Person nicht zu einem Praxisteam passt, kann dies später zu erheblicher Unzufriedenheit und sogar zur Kündigung führen.

Im Bewerbungsgespräch sind daher Schlüsselqualifikationen, wie Teamfähigkeit, Flexibilität, Kommunikations- und Kontaktfähigkeit mit großer Akribie zu erheben. Dazu können etwa einfache Situationen aus dem Praxisalltag als Fallbeispiele („Wie würden Sie reagieren, wenn ...“) besprochen werden. Es könnte aber zumindest bei einem zweiten Gespräch auch die Ersthelferin mit dabei sein.

Gehen Sie davon aus: Die fachliche Eignung eines Mitarbeiters kann im Nachhinein verbessert werden. Die soziale Kompetenz und Persönlichkeit dagegen kaum.