

DIE PRAKTISCHE FRAGE

Wie moderiere ich Spannungen in meinem Team?



Mag. Iris Kraft-Kinz

*MEDplan 1120 Wien,
Tel. 01/817 53 50-260,
www.medplan.at,*

*Fragen & Anregungen:
praxis@aerztemagazin.at*

EIN ARBEITSPLATZ ist keine Oase. Aber wohlfühlen muss man sich. Daher dürfen Zwistigkeiten im Team nicht zum kräftezehrenden Fokus des Arbeitstages werden. Es ist Aufgabe der Ordinationsführung, entstandene Konflikte zu lösen und die verantwortlichen Streitpunkte zu beseitigen. Häufigster Grund für Probleme sind ungenaue Verantwortlichkeiten – und Stress. Wenn 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, was ansteht. Zuständigkeiten werden weit vorher durch Stellenbeschreibungen und klare Zuweisungen geklärt. Eine Checkliste legt die Tagesarbeit fest. Gespräche müssen dabei ruhig bleiben. Wenn einem Teammitglied etwas am Herzen liegt, soll es ein paar Stichwörter vorbereiten, 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 an Kollegen adressiert, 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.

FÜR EIN FRIEDLICHES Miteinander ist es 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.