

Aushängeschild Personal

Bitte lieber freundlich!

Niemand hat jeden Tag einen guten Tag. Dennoch sollten Patienten stets mit einem Lächeln begrüßt werden. Wie Sie Ihr Team mit fünf einfachen Schritten motivieren, auch in schwierigen Situationen verbindlich und professionell zubleiben.

Fühlen sich Ihre Patienten willkommen? Aufmerksam und fürsorglich betreut, emotional abgeholt, in den besten Händen, wenn sie Ihre Praxis betreten?

Es ist zwar eine uralte Weisheit: Doch für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance. Und diesen Eindruck vermitteln nicht Sie als Arzt. Das Assistenzpersonal hat den ersten Kontakt zu Ihren Patienten. Mit diesen fünf Strategien sorgen Sie dafür, dass der Erstkontakt mit Ihrer Praxis nicht schiefgeht.

Definieren sie Ziele

Veranstalten Sie einen Workshop mit Ihren Mitarbeitern, in dem Sie sich gemeinsam darauf einigen, welchen Umgangston Sie mit den Patienten pflegen möchten. Sie können die Marschroute zwar auch einseitig vorgeben, allerdings wird Ihr Team Ideen engagierter vertreten, wenn es sie selbst mitentwickelt hat. Tipp: Die Qualität des Workshops und seines Ergebnisses steigt, wenn Sie den Prozess professionell moderieren lassen.

Kompetenzprofil erstellen

Welche Verhaltensweisen sollen Ihre Mitarbeiter zeigen, um Ihrem Anspruch am freundlichen Umgang mit Patienten gerecht zu werden? Erstellen Sie ein Kompetenzprofil (zum Beispiel Dienstleistungsorientierung, Konfliktfähigkeit). Dieses Profil bildet die Basis für jährliche Entwicklungsgespräche, aber auch für regelmäßige Feedbacks. Hier ist es wichtig, dass Sie sowohl positive als auch negative Beobachtungen ansprechen.

Erwartungen formulieren

Falls neue Mitarbeiter in Ihrer Praxis beginnen, der nächste Workshop noch in weiter Ferne liegt oder die Stammbesetzung bereits getroffene Vereinbarungen nicht mehr so engagiert umsetzt, wie zu Beginn, sollten Sie die Mannschaftszusammen-

rufen und Ihre Erwartungen klar kommunizieren. Das ist eleganter und konstruktiver als Kritik an bereits unglücklich verlaufenen Situationen.

Das Gespräch kann etwa folgendermaßen ablaufen: „Damit sich die Patienten bei uns willkommen fühlen ...“ dann beschreiben Sie so konkret wie möglich das gewünschte Verhalten „... erwarte ich von Ihnen, dass Sie jeden Patienten mit einem Lächeln und einem Tagesgruß empfangen.“ Stellen Sie auch Verbindlichkeit her: „Kö-

nnen wir das so vereinbaren?“ Ihre Mitarbeiter sind froh über die Orientierung und Sie können sich bei weiteren Gesprächen auf diese Vereinbarung beziehen.

Feedbacks im Alltag

Geben Sie lieber häufiger Feedback bei kleinen Ereignissen, die Ihnen positiv oder negativ auffallen, als dass Sie sich lange über Ereignisse ärgern und dann zu einem umfassenden Kritikgespräch einladen müssen.

Klare Worte sind eine schöne Sache, manchmal ist aber auch eine nonverbale Rückmeldung passend. Wenn zum Beispiel ein Mitarbeiter angespannt wirkt, könnten Sie ihm mit einem freundlichen Augenzwinkern eine kleine Schale Süßigkeiten oder einen Kaffee hinstellen und mitteilen, dass er gerade etwas angestrengt wirkt und wohl Energie braucht. Die Rückmeldung positiver Beobachtungen motiviert nicht nur Ihre Mitarbeiter, sondern ist auch eine psychologische Fitness, um das mehr gewünschte Verhalten zu erzeugen.

Grenzen ziehen

In der Regel sind Mitarbeiter motiviert, gute Arbeit zu leisten. Sollte sich in Ihrem Praxisteam jedoch ein Delinquent befinden, der wertschätzend formulierte Erwartungen und Rückmeldungen nicht verstehen kann oder will, wählen Sie eine deutlichere Sprache. Beschreiben Sie freundlich aber bestimmt, klar und konkret, welches Verhalten Sie erwarten. Drücken Sie in Ich-Botschaften Ihren Ärger aus, wenn der betreffende Mitarbeiter gegen Vereinbarungen verstößt. Bleiben Sie konsequent, um sein Verhalten in Ihrer Praxis zu steuern. Andernfalls besteht die Gefahr, dass ein demotiviertes Teammitglied mit seinem negativen Verhalten auch andere Mitarbeiter ansteckt. **n**

Christiane Fruht

Kommunikationstrainerin



Bild: Christiane Fruht (KI)

a&W-KomPaKt

Gute Laune steckt an

- Patienten, denen man freundlich begegnet, erwidern das meist.
- Verbindlich zu sein bedeutet nicht, dass man keine klaren Ansagen machen kann.
- Gehen sie mit gutem Beispiel voran und behandeln sie team und Patienten mit Wertschätzung.