

Fachgebiet: Consulting

Eva Hundt
Praxisberaterin

Das Mitarbeiter-Jahresgespräch in der Arztpraxis

Im Rahmen unserer Praxisbegehung wird das Thema Mitarbeiterführung und -zufriedenheit immer mit analysiert. Denn Probleme in den einzelnen Arbeitsprozessen haben ihren Ursprung ganz häufig in einer schlechten Teamarbeit. Doch wie kann man die Zufriedenheit und Teamarbeit stärken? Eine Frage, die sich viele Praxisinhaber stellen und auf die es sicherlich nicht nur eine Antwort gibt.

Eine sinnvolle Maßnahme sind Mitarbeiter-Jahresgespräche. Denn ein gut geführtes Einzelgespräch vermittelt Wertschätzung und kann ggf. Unzufriedenheit rechtzeitig aufdecken. Doch sollte dieses gut geplant und vorbereitet sein, damit es seinen gewünschten Effekt zeigt. Folgende Punkte sollten Sie beachten:

1. Legen Sie den zeitlichen Rahmen fest.

Eine bis maximal zwei Stunden sollten Sie einplanen. Außerdem sind Mitarbeitergespräche Arbeitszeit, und sollten außerhalb der Sprechstunde stattfinden, damit sie Störungen ausschließen können.

2. Schaffen Sie eine Vertrauensbasis.

Vertrauen ist wichtig für eine offene Kommunikation. Alles, was in den Einzelgesprächen besprochen und vereinbart wird, muss vertraulich behandelt werden. Um diesen Aspekt zu unterstreichen, können Sie eine schriftliche Vereinbarung aufsetzen.

3. Machen Sie den Stellenwert des Gespräches deutlich.

Um zu zeigen, dass Ihnen die Sache wichtig ist, können Sie beispielsweise eine offizielle Einladung verfassen, in der Sie Gesprächsregeln formulieren. Folgende Regeln könnten das sein:

- Die Pflicht zur Vorbereitung auf das Gespräch
- Respektvolle und gelassene Kommunikation
- Den anderen aussprechen lassen und zuhören
- Offenheit gegenüber Kritikäußerungen

4. Seien Sie Ideengeber.

Gerade am Anfang werden sich viele Ihrer Mitarbeiter damit überfordert fühlen, sich richtig auf das Gespräch vorzubereiten. Viele Gesprächspausen und wenig Gesprächsinhalt wären die Folge. Um auch klar zu machen, was ihre Mitarbeiter erwartet, können sie vorab Fragen und Themen vorgeben, auf die sich beide Seiten vorbereiten. Folgende Punkte sollten Sie dabei abdecken:

- Jahresrückblick (Positives/Negatives)
- Arbeitsaufgabe und Organisation (klare Definition, Über- oder Unterforderung, Ziele und Wünsche)
- Führung und Zusammenarbeit (Teamarbeit, Zusammenarbeit mit den Ärzten/dem Arzt, Informationsaustausch, Wertschätzung und Rückmeldung)
- Personalentwicklung (gezielte Weiterbildung, Hilfestellung und Unterstützung)

5. Protokollieren Sie Ziele, Termine und Vereinbarungen.

Damit man sich an das Besprochene hält, muss es terminiert, schriftlich festgehalten und unterzeichnet werden. Sonst machen beide Seiten so weiter wie vor dem Gespräch.

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg!