



© Rainer Sturm / pixelio.de

Ziele, Ziele, Ziele – bei Überdosis droht Gefahr

► Axel Thüne

Geht es Ihnen oder Ihren Mitarbeitern auch so? Wir erleben immer mehr, dass sich Widerstand bei Mitarbeitern rührt, wenn da schon wieder neue Ziele formuliert werden sollen. Wohlgermerkt, wir alle sind uns einig, wie wichtig klar formulierte Ziele sein können. Hierbei gilt aber das gleiche wie bei einem Medikament: Die Überdosis kann zum Tode führen. Für manche Menschen ist es eher beängstigend, etwas festzulegen, was es noch gar nicht gibt. Wo sollen denn plötzlich die Patienten für die vielen Implantate herkommen? Was passiert mit unserer Motivation, wenn wir die Ziele nicht erreichen? Woher soll ich heute wissen, was morgen passiert?

Manchmal braucht es vielleicht gar kein Ziel, sondern ein gemeinsames Problem. Ja, Sie hören richtig, Sie dürfen Problem sagen, auch wenn das in jedem Verkaufstraining verpönt ist. Oftmals werden Ziele in Hülle und Fülle formuliert und über das Praxisteam gestülpt, obwohl es seit langem große und kleine Probleme in der Praxisorganisation gibt, deren Existenz jede Neuerung im Keim ersticken lässt.

Im Team nachgefragt, kommt dann oftmals ein süßes Grinsen, mit dem Beisatz, „schön, dass uns auch mal jemand fragt“. Wir alle erleben tagtäglich, dass Menschen viel enger zusammenrücken, wenn

es ein gemeinsames Problem zu lösen gilt. Dem gemeinsamen Problem auf die Schliche zu kommen, ist meist gar nicht so einfach. Teams haben im Lauf der Jahre gelernt, mit bestimmten Unzulänglichkeiten zu leben. Oft hören wir Aussagen wie „ich schaue mir das schon zehn Jahre an, warum soll ich dazu noch etwas sagen“ oder „wenn die mich mal gefragt hätten, hätte ich ihnen das gleich sagen können“.

Stellen Sie sich vor es gäbe in Ihrer Praxis einen Mangel, der Sie schon lange immer wieder ärgert. Sie haben sich im Lauf der Zeit darauf eingestellt und können damit leben. Unterschätzen Sie dabei bitte

nicht die Auswirkungen auf das Unterbewusstsein. Wir meinen zwar damit umgehen zu können, aber insgeheim füllt es immer mehr unser innerliches „Ärgerfass“, bis es irgendwann zum Überlaufen kommt. Oft reicht dafür nur der berühmte kleine Tropfen. Keiner versteht warum wegen solch einer Kleinigkeit, eine so überzogene Reaktion entsteht. Ein Praxisinhaber beschrieb sich einmal selbst als Chaos-Manager. Wie lange mag das wohl gut gehen. Wann hat auch der virtuoseste Chaos-Manager mal die Nase voll?

Was könnte entstehen, wenn Sie es mit Ihrem Team schaffen könnten, nach und nach ein Problem nach dem anderen anzugehen und zu lösen? Zunächst gilt es von jedem Teammitglied mindestens einen Punkt zu erfragen, der im Alltag stört. Seien Sie bitte nicht enttäuscht, wenn es einige Zeit dauert bis etwas kommt – man hat ja gelernt damit zu leben. Aussagen, wie „das ist doch nur eine Kleinigkeit, ich weiß gar nicht, ob es sich lohnt überhaupt darüber zu sprechen“. Im Coaching erleben wir immer wieder, dass gerade diese Kleinigkeiten für enormen Zündstoff sorgen. Als Beispiel sei hier nur der Zementrest am gereinigten Instrument genannt...

Wenn das Problem erkannt und benannt ist, haben Sie einen Teil des Lösungsweges schon beschritten. Jetzt gilt es Verbindlichkeit zu schaffen. Aussagen wie „man müsste es mal probieren“, sorgen von vorneherein für eine Misserfolgsgarantie. Klären Sie gemeinsam, was bis wann mit wem unternommen wird. Diese Maßnahmen werden schriftlich in einer Agenda dokumentiert und bei der nächsten Team-sitzung auf Erledigung kontrolliert. Es kann durchaus vorkommen, dass die Lösung beim ersten Anlauf nicht wie geplant funktioniert. Bitte nicht enttäuscht sein. Das Problem ist möglicherweise viele Jahre alt und braucht mehr als nur einen Anlauf. Klären Sie gemeinsam, welche Details des Vorgehens funktioniert haben und welche nicht. Verändern Sie die neue Herangehensweise bis Sie zufrieden sind. So wie alle Verbesserungen braucht es eine gewisse Zeit, um das Neue zu verankern. Neben einem guten Vorhaben ist das Dranbleiben und Durchhalten maßgebend. Übrigens ein guter Anlass, um Ihr Qualitätsmanagement auf Funktionalität zu prüfen.



training + moderation + coaching

Eisinger Str. 46, 75249 Kieselbronn

Tel. 0 72 31 / 60 19 81, Mobil: 01 73 / 6 53 36 75

E-Mail: info@axelthuene.de

www.axelthuene.de