

Ziele verwirklichen – effektiver arbeiten

Durch klare Ziele ist es möglich, in der Praxis effektiver und wirksamer zu arbeiten. Für Ärzte bringen Zielvereinbarungsgespräche vor allem vier wesentliche Vorteile mit sich: Effizienzsteigerung, Mitarbeitermotivation, eine transparente Messbarkeit der Mitarbeiterleistung sowie eine Entlastung des Praxisinhabers und der Leitungskräfte.

Autor: Christian B. Bremer, Dortmund



Dipl.-Päd. Christian B. Bremer arbeitet mit seiner Firma *agredi®* Coaching und individuelles Training seit mehr als 10 Jahren als Personaltrainer, Coach und Berater rund um die Themen Kundenkontakt und Kommunikation. Zu dem Thema *Sympathie* hält er Vorträge rund um das Thema Verkauf, leitet Seminare und unterstützt Firmen wie Organisationen bundesweit in ihrer sympathischen Ausstrahlung. Zu seinen Kunden gehören Zahnärzte und das gesamte Praxisteam genauso wie renommierte Kliniken, Industrie- und Dienstleistungsunternehmen.

■ Bei Zielvereinbarungsgesprächen werden im Vorhinein genau die Tätigkeiten des Alltags fokussiert, die oberste Priorität haben. Somit ist ein wesentlicher Effekt der konsequenten Einführung und Umsetzung solcher Gespräche eine Effizienzsteigerung. Die Mitarbeitermotivation und die Messbarkeit der Arbeitsleistung sind Vorteile, die in einer engen Wechselwirkung miteinander stehen. Die Arzthelferinnen erhalten durch dieses Instrument die Möglichkeit einer fairen Bewertung ihrer geleisteten Arbeit. Dadurch, dass Sie mit Ihren Mitarbeiterinnen in einem Zielvereinbarungsgespräch genaue Tätigkeiten, Anforderungen und Entwicklungsziele festlegen, wissen die Helferinnen genau, was von ihnen erwartet wird. Dementsprechend erhalten sowohl Sie als auch Ihre Mitarbeiterinnen ein Instrument an die Hand, das eine Messbarkeit der Mitarbeiterinnenleistung ermöglicht. Gerade dieser Umstand besitzt eine enorme motivationssteigernde Wirkung.

Ziele definieren

Bezogen auf ein Beispiel aus Ihrem Praxisalltag könnte es beispielsweise ein mögliches Ziel sein, eine maximale Patientenorientierung zu entwickeln. Zu Beginn müssten Sie den Anlass für Ihr Ziel klären und dann mit Ihrer Mitarbeiterin definieren, was eine optimale Orientierung an den Bedürfnissen der Patienten beinhaltet. Dies könnte etwa den freundlichen Umgangston oder die freundliche Mimik umfassen. Wenn Sie die konkreten Kriterien für eine Optimierung der Patientenorientierung festgelegt haben, bietet das gleichwohl Ihnen als auch Ihren Helferinnen die Mög-

lichkeit, sich an diesen Kriterien zu orientieren. Das Mitarbeiterverhalten wird für alle messbar und bietet somit eine gute Chance zur Orientierung für die Optimierung des eigenen Verhaltens. Das zu erwartende

„Beachten Sie, dass ein Ziel unbedingt spezifisch, messbar, aktionsorientiert, realistisch und terminiert, also SMART sein muss.“

Ergebnis der Zielerreichung ist eine Effizienzsteigerung, weil Patienten zufriedener sind und aufgrund des kompetenten und freundlichen Umgangs die Praxis weiterempfehlen.

Bevor Sie erfahren, wie Sie ein Zielvereinbarungsgespräch durchführen können, ist es sinnvoll, den Begriff „Ziele“ abzugrenzen. Ziele können als messbare, gewünschte und zukünftige Zustände definiert werden, die durch bewusstes und geplantes Handeln, durch hohe eigene Anstrengung und aktives Handeln erreicht werden. Beispielsweise ist das Gewinnen in der Lotterie kein eindeutiges Ziel. Beachten Sie, dass ein Ziel unbedingt spezifisch, messbar, aktionsorientiert, realistisch und terminiert, also SMART sein muss. Der zukünftige Gewinn kann nicht als Ziel beschrieben werden, weil er zu sehr vom Glück und weniger von aktiven Handlungen abhängt. Es geht also darum, das maximale Ergebnis eigener Handlungen, die zu einer Erhöhung der Chancen auf einen möglichen Gewinn führen, als Ziel zu beschreiben. Hier ist das regelmäßige Kaufen eines Lottoscheins im Wert von 5 € an jedem Freitag für die nächsten fünf Jahre ein Ziel.

Zielvereinbarungsgespräche

Im Folgenden erhalten Sie die wichtigsten Hinweise, welche Sie für die Durchführung eines gelungenen Zielvereinbarungsgesprächs beherzigen sollten.