(Krisen-)Kommunikation und interne Führung – Ruhe bewahren und klar sein

Ein Beitrag von Sereina Schmidt, Kommunikationsprofi aus Neudorf/Schweiz.

Wenn nichts mehr so ist, wie es war … Seit nunmehr einem Jahr dominiert ein Thema wirtschaftlich und gesellschaftlich die Welt – Corona. Die Frage, die sich seither viele, wenn nicht alle Praxen stellen, lautet: Was sollen wir in dieser außerordentlichen Situation kommunikativ machen?

Sereina Schmidt

© AlessandroBiascioli/Shutterstock.com

Leider „vergessen" viele Praxen in dieser Situation (wenn man mit sich und der Praxis als wirtschaftlich agierendes Unternehmen beschäftigt ist), dass die interne und externe Kommunikation absolut unerlässlich sind. Nur so kann man Nähe, Verbundenheit und weiterhin Sichtbarkeit gewährleisten. Zudem haben wir in Krisenzeiten einen erhöhten Kommunikationsbedarf.

„Es braucht jetzt einen kühlen Kopf und eine übergeordnete und strategische Kommunikation."

© insta_photos/Shutterstock.com

In der Krisenkommunikation kommt es auf jedes Wort an

Es braucht jetzt einen kühlen Kopf und eine übergeordnete und strategische Kommunikation. Und das gerade jetzt, wenn viele Menschen „blockiert" sind und wichtige kommunikative Aufgaben nicht erkennen oder umsetzen können. Praxisinhabern muss klar sein: Man kann mit Krisenkommunikation nicht alles verändern. Das ist klar. Aber man kann in vielen Fällen noch etwas herausholen und Patienten sowie Mitarbeiter zu Verbündeten machen. Gerade das ist in dieser Zeit enorm wertvoll.

Interne Kommunikation als wichtiges Führungsinstrument

Eine Krise, wie die aktuelle, hat niemand erwartet und kaum jemand hätte sich die aktuellen Szenarien auch nur ausmalen können. Praxisinhaber sind im Moment stark gefordert und hauptsächlich mit sich selbst und dem hygienekonformen Funktionieren der Praxis in Corona-Zeiten beschäftigt. Das unternehmerische Leben als solches muss aber dennoch (irgendwie) weitergehen. Wir stehen vor immensen wirtschaftlichen Problemen – und damit kommt die (interne und externe) Kommunikation ins Spiel. Das Ziel muss es sein, trotz der Krise „bereit" zu sein und das uneingeschränkte Wohlwollen der Patienten und des eigenen Teams zu besitzen. Die richtige Kommunikation macht hier den entscheidenden Unterschied. Und der wichtigste Teil ist die interne Kommunikation. Denn, wenn Sie die eigenen Mitarbeiter nicht mehr auf Ihrer Seite haben, haben Sie verloren.

Warum ist interne Kommunikation in einer Krise so wichtig? Die Basis dazu liefern uns die Merkmale einer Krise (egal, ob durch Corona oder einen anderen Auslöser bedingt): Eine Krise ist (meistens) überraschend (es gibt auch Krisen, welche im Vorfeld ersichtlich sind). Sie ist unvergleichbar (man hat keinen Vergleich zu Vorhergehendem bzw. Erfahrungswerte). Man ist unmittelbar betroffen. Die Situation erscheint komplex. Der Handlungsspielraum ist stark eingeschränkt. Sie kann sich eigendynamisch entwickeln. Das Tagesgeschäft wird stark beeinträchtigt. Die Situation wirkt absorbierend (braucht unseren vollen Einsatz). Das Interesse nach umfassender Information wächst enorm. Es bestehen eine hohe Medienaufmerksamkeit sowie außerordentlicher Zeitdruck. Das Ereignis löst schwerwiegende kurz- oder langfristige Folgen aus.

Durch alle diese Merkmale sind wir stark verunsichert. Wir suchen nach etwas, das uns wieder Halt gibt. Und das sind in diesem Fall „Informationen" und „Führung".

Was können Praxisinhaber also konkret tun?

- Verdreifachen Sie Ihre Kommunikationskadenz. Haben Sie bisher einmal pro Woche informiert, tun Sie es nun alle zwei Tage, auch, wenn nichts Neues dazu gekommen ist.
- Kommunizieren Sie klar, bringen Sie alle Fakten auf den Tisch. Informationen zurückhalten sorgt nur für weitere wachsende Unsicherheit.
- Beziehen Sie Mitarbeiter mit ein und motivieren Sie diese.
- Machen Sie die Dringlichkeit klar, beispielsweise was die wirtschaftlichen oder gesundheitlichen Folgen anbelangt.

„Wir suchen nach etwas, das uns wieder Halt gibt. Und das sind ‚Informationen' und ‚Führung'."

- Lassen Sie auch alle Ihre Mitarbeiter zu Wort kommen. Vielleicht erhalten Sie tolle kreative Ideen, aber vor allem nehmen Sie so Ihre Mitarbeiter ernst.
- Treffen Sie keine Entscheidungen auf der Grundlage von Spekulationen! Auch wenn momentan Entscheidungen von Tag zu Tag wechseln können, halten Sie sich an die Fakten.
- Delegieren Sie Aufgaben ganz klar, denn Sie müssen den Kopf frei behalten und weiterhin führen können. Zudem ist jeder Mitarbeitende momentan froh um Aufgaben und Beschäftigung.

Es gibt keinen anderen Weg. Krisen verlangen nach Transparenz und Führung. Alles andere destabilisiert noch mehr.

kontakt

Sereina Schmidt
Sereina Schmidt AG
Leueweid 6
6025 Neudorf
Schweiz
Tel.: +41 41 2494800
info@schmidt.ch
www.schmidt.ch

LINGUALTECHNIK

move to WIN

FORTGESCHRITTENENKURS

für WIN-zertifizierte Kieferorthopädinnen/-en

Mit neuen Themen in deutscher und französischer Sprache

WEBINAR
bestehend aus 5 Modulen
Nur komplett buchbar

08:30–10:30 Uhr
Sprache: **Deutsch**

11:00–13:00 Uhr
Sprache: **Französisch**

Gebühr: 500 €
für alle 5 Termine

TERMINE:

MODUL 1
Freitag, **5. März 2021**

MODUL 2
Freitag, **7. Mai 2021**

MODUL 3
Freitag, **2. Juli 2021**

MODUL 4
Freitag, **3. September 2021**

MODUL 5
Freitag, **5. November 2021**

VIDEOARCHIV:

Sie erhalten Zugriff auf die Aufzeichnungen aller bereits gehaltenen Module des Kurses und können **jederzeit** in den Kurs einsteigen bzw. verpasste Termine nachholen.

Vorherige Kurse auf Anfrage auch in englischer, deutscher und französischer Sprache als Webinar on demand.

Kurse für Zahnmedizinische Fachangestellte

aus WIN-zertifizierten Praxen

GRUNDKURS
mit praktischen Übungen am Typodonten

19. März 2021 ..... Sprache: Deutsch ..... ONLINE

FORTGESCHRITTENENKURS
Tipps & Tricks

11. Juni 2021 ..... Sprache: Deutsch ..... ONLINE

Anwendertreffen SAVE THE DATE

für zertifizierte Kieferorthopädinnen/-en
und Weiterbildungsassistentinnen/-en

8. DEUTSCHES UND INTERNATIONALES ANWENDERTREFFEN

04. Dezember 2021 ..... Sprache: Deutsch mit englischer Simultanübersetzung ..... **Frankfurt am Main**

8. FRANZÖSISCHES ANWENDERTREFFEN

29. Januar 2022 ..... Sprache: Französisch ..... **Paris**

Zertifizierungskurse

für Einsteiger
mit praktischen Übungen am Typodonten

09. – 10. Oktober 2021 ..... Sprache: Französisch ..... **Paris**

29. – 30. Oktober 2021 ..... Sprache: Deutsch ..... ONLINE

Universitätskurs

für Weiterbildungsassistentinnen/-en

17. April 2021 ..... Sprache: Deutsch ..... ONLINE

ONLINEANMELDUNG:

www.lingualsystems.de/courses

/winunsichtbarezahnspange

@win_unsichtbare_zahnspange