

## In der Ruhe liegt die Kraft!

NUR KEINE HEKTIK aufkommen lassen!

EINER DER WICHTIGSTEN Erfolgsfaktoren einer Arztpraxis ist der Stil, in welchem dort die medizinische Leistung erbracht wird. Und dabei gilt: Nur ja keine Hektik aufkommen lassen! Herrscht in einer Ordination ständig Hektik, Hetze und Nervosität, so überträgt sich das auf die Patienten – zumindest auf jene, die nicht schon längst den Arzt gewechselt haben. Denn eine derartige Stimmung ist ein probates Mittel, um die Patientenzahl zu reduzieren. Prinzipiell werden in einer Arztpraxis fachliche, menschliche, organisatorische und kommunikative Leistungen erbracht. Die stilmäßigen Voraussetzungen dafür sind Ruhe, Gelassenheit und Konzentrationsfähigkeit (was wiederum abhängig ist von der psychischen Energie und Stimmung des Arztes). Nur dann können Sie als Arzt Ihre wichtigen Kernaufgaben wahrnehmen: Beruhigen, Angst und Furcht nehmen, Zuversicht übertragen und die Patienten positiv einstimmen.

### KONZENTRATION UND GELASSENHEIT

Klarerweise wirkt in diesem Zusammenhang Hektik besonders kontraproduktiv; sie stiehlt Ihnen Zeit, Kraft, und Ihre innere Ruhe. Außerdem beeinträchtigt sie die Arbeitsqualität und Kreativität (s. Kasten). Eine spezielle Bedeutung gewinnt die Thematik durch den Umstand, dass sich der Patient von heute stark von demjenigen vor 30 Jahren unterscheidet. Die diagnostischen Maßnahmen und Therapieanweisungen bedürfen aus der Sicht vieler Patienten einer Erklärung, Rechtfertigung und oft auch eines Beweises. Derartige Informationen lassen sich nur in einer Gesprächsatmosphäre von Konzentration und Gelassenheit liefern, nur dann können Sie diese hohen Anforderungen erfüllen.

### DIE ANTIHEKTIK-PRAXIS

Grundsätzlich sollte sich jeder Arzt, der eine Praxis betreibt, hin und wieder vorurteilsfrei fragen, ob es in seiner Ordina-

tion hektisch zugeht – vor allen Dingen, wie sehr er darunter leidet. Wenn dies der Fall ist, gilt es rasch zu handeln – stellen Sie dazu ein eigenes Antihektik-Programm auf. Beginnen Sie mit einer Änderung der Sprache: Verwenden Sie öfter Begriffe wie „sorgfältig“, „umsichtig“, „geordnet“, „gelassen“ oder „Schritt für Schritt“. Jammern, Klagen oder Schimpfen befreien nicht von Hektik, sondern steigern sie nur. Feinde der Hektik sind hingegen Ordnung, Struktur, Rhythmus, Planung, Arbeitsvorbereitung und Pausen.

Wichtig ist auch, dass Sie sich Gedanken machen, wodurch bei Ihnen Hektik entsteht. So ist Unruhe ein Auslöser von Hektik – stellen Sie gegebenenfalls eine Liste mit Faktoren zusammen, die Sie unruhig und nervös machen. Häufig macht man sich die Hektik selbst, beispielsweise indem man sich unnötige Belastungen auferlegt, etwa ein zu hohes Arbeitspensum oder zu ehrgeizige Zielsetzungen.

Sie sollten sich immer das Ziel Ihrer täglichen Arbeit vor Augen halten: Es geht nicht nur um das Erreichen von Ergebnissen, Sie sollten Ihre Arbeit auch auf eine Art und Weise leisten, dass Sie dabei wirklich Freude empfinden. Außerdem müssen Sie sich Ihre physischen und psychischen Fähigkeiten erhalten – Ärzte zählen zu denjenigen Berufsgruppen, die besonders Burn-out-gefährdet sind.

### GELASSENHEIT

Es ist zweifellos schwierig, die eigene Grundstimmung positiv zu beeinflussen – andererseits aber auch notwendig, wenn Sie der Hektik den Kampf ansagen. Versuchen Sie, Ihre Stimmung mehr in Richtung „heitere Gelassenheit“ zu ändern: Schrauben Sie auch Ihre persönlichen Erwartungen ein wenig zurück. Lernen Sie, „Nein“ zu sagen. Setzen Sie sich kleinere Ziele, verzichten Sie auf einen Teil des finanziellen Erfolgs zugunsten von mehr Freizeit und Lebensqualität.

### Die zerstörerische Kraft der Hektik

Ein Hauptgrund, warum Sie über ein Antihektik-Programm für Ihre Praxis nachdenken sollten, liegt in dem massiven zerstörerischen Potenzial, das der Hektik innewohnt.

- Hektik macht missmutig
- Hektik wirkt in höchstem Maße unprofessionell
- Hektik schadet der Gesundheit
- In einer hektischen Atmosphäre entstehen keine Verbesserungsideen
- Hektik beeinträchtigt Ihre Lebensqualität
- Hektik zerstört den Arbeitsrhythmus
- Hektik stört das Betriebsklima
- Hektik strahlt verhängnisvoll auf das Privatleben aus

### MÄNGEL IM UMFELD

Bei all Ihren Überlegungen sollten Sie keinesfalls Ihr berufliches Umfeld – speziell die Menschen, mit denen Sie tagtäglich zu tun haben – außer Acht lassen. Häufig gibt es gewisse Patienten, die ständig für Hektik und Stress in einer Praxis sorgen. Lassen Sie von Ihren Assistentinnen eventuell eine Liste mit den Namen dieser Patienten anfertigen (so viele werden es gar nicht sein), und besprechen Sie mit Ihrem Team, wie damit umzugehen ist. Sprechen Sie überhaupt mit Ihren Assistentinnen über das Problem Hektik und erarbeiten Sie gemeinsam Strategien, wie dieser Zustand verbessert werden kann.

Und auch das soll nicht ungesagt bleiben: Der Weg zur Antihektik-Praxis führt manchmal über die Trennung von einer Mitarbeiterin und die Gewinnung einer neuen, professionellen Assistentin.

VIKTORIA HAUSEGGER  
mehr.wert.

für ärzte und apotheker.  
marketing, das gezielt bewegt.  
Tel.: 0664/460 16 35  
office@mehrwertmarketing.at  
www.mehrwertmarketing.at

