

Gute Laune fördern – Stimmungen und Gefühle der Mitarbeiter richtig managen

Gut gelaunte Menschen tragen zu einem heiteren und angenehmen Praxisklima bei und fördern ganz nebenbei auch die Patientenbindung (Teil 1).

Als Führungskraft gilt es die Gefühle der Mitarbeiter zu erkennen und angemessen zu agieren. Dann fördern sie die positive Praxiskultur.

Der erste Eindruck – gleich am Praxisempfang - sieht leider zu oft wie folgt aus: heruntergezogene Mundwinkel, genervter Gesichtsausdruck, nach vorne fallende Schultern und – wenn überhaupt – dann ein Grummeln, dass wohl das Grüßen sein soll ...

Doch mit schlechter Laune lässt sich gar nichts erreichen – schon gar nicht im Umgang mit Patienten. Wer Spaß an seiner Arbeit und Erfolg im Umgang mit Patienten haben will, der müsse erst einmal lächeln, positiv denken und an seiner guten Laune arbeiten – sagen die Motivations-Experten. Die Vorbildfunktion des Praxisinhabers versteht sich hier von selbst.

Wer von vorneherein eine positive Lebenseinstellung mitbringt, tut sich auch im Berufsleben meistens leichter. Das trifft vor allem für die emotional fordernden Berufe im Gesundheitswesen zu.

Und dies nicht nur deshalb, weil Kollegen und Patienten einen „mehr mögen“. Diese Menschen sind im Allgemeinen erfolgreicher, gesünder und zufriedener. Eine positive Einstellung führt dazu, dass Informationen und Ereignisse anders wahrgenommen werden. Optimismus und Frohsinn fördern die Denkleistung. So können diese Menschen Dinge besser einschätzen und Entscheidungen treffen, die der Situation angemessen sind. Das ist gerade im sensiblen Umfeld einer Arztpraxis besonders wichtig. Denn damit wird die gesamte Atmosphäre in der Praxis beeinflusst.

Gefühle, Launen und Stimmungen sind unterschiedlich stark verwurzelt

- Jedem von uns kann es passieren, dass er von positiven oder negativen Gefühlen befallen wird. Es hat meist konkrete Auslöser, wenn sich Menschen freuen, wenn sie lachen oder wenn sie Furcht, Ärger, Wut oder Empörung empfinden. Nach einer Weile sind diese Gefühle aber meist wieder verfliegen.
- Andere Stimmungen halten länger an. Manche machen das an der Jahreszeit fest; aber oft sind es persönliche Erlebnisse in der Familie oder im Beruf, die eine ganze Weile die Stimmung des Menschen aufheitern oder bedrücken können (zum Beispiel bei längerer Krankheit eines Familienmitglieds, andauernd schlechtes Betriebsklima).
- Schließlich kann es auch am Charakter einer Person liegen, ob

sie immer nur das Negative oder doch meistens das Positive sieht. Diese Einstellungen sind tief verwurzelt und können ein ganzes Leben prägen.

Manche Gefühle von Mitarbeitern verschwinden also von selbst, mit anderen wird man leben müssen, solange man mit ihnen zusammenarbeitet. Doch vielen fällt das schwer. Sie fühlen sich von ihren negativ denkenden Kollegen bedrängt und werden selbst von schlechter Stimmung befallen. Und in Arztpraxen kommt hinzu, dass die Arzt-Assistentin als erste Anlaufstelle tag täglich negative Gefühle der Patienten – wie Angst, Erregung und Enttäuschung – managen und wegstecken muss!

Das Problem mit den Gute-Laune-Dieben

Im Buch „Keine Macht den Gute-Laune-Dieben“ werden sieben Menschentypen unter die Lupe genommen:

- Der Jammer-Junkie, der in allem nur das Schlechte sieht,
- das Misstrauensmonster, der sich selbst nicht und auch niemand anderem traut,
- der Besserwisser-Bösewicht, der grundsätzlich dagegen ist, weil er es besser weiß,
- das Ungeduldsungetüm, der mit seinem ziellosen Vorwärtsdrang nervt,
- der abstrakte Abzocker, der mit Worthülsen und Luftschlössern alle vollschwätzt, aber selbst nichts tut,
- der digitale Depp, der alle mit sinnlosen Informationen zuschüttet, und
- der Routine-Raffke, der jeden neuen Vorschlag und jede noch so kleine Veränderung verteufelt.

Ziel im Umgang mit diesen Menschen ist es nicht, deren Lebenseinstellung zu ändern. Aber sowohl jeder im Praxisteam kann lernen, damit umzugehen. Workshops und Trainings unterstützen hier rasch und effektiv und wirken zudem unterstützend für Motivation und Teambuilding.



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