



BESPRECHUNGEN

Teil 1 – Voraussetzungen für einen effektiven Ablauf

Abb.: © Monkey Business Images / shutterstock.com

Es gibt organisatorische Kniffe, die Ihnen als Praxisinhaber im Alltag schon die Vorbereitung einer Besprechung erleichtern

In vielen Gesundheits-Zentren und Praxen ist die interne Kommunikation ein Hauptproblem. Wichtige Informationen fließen nicht oder nur in „ausgewählten Kreisen“ oder unvollständig. Beide Seiten – Mitarbeiter und Geschäftsleitung – kritisieren sich oft gegenseitig, aber auch Kunden fällt eine fehlende interne Kommunikation auf: Sie bemängeln, dass persönliche Ansprechpartner nicht definiert sind bzw. Mitarbeiter häufig nicht Bescheid wissen und/oder keine Entscheidung treffen können oder wollen.

Eine gute interne Kommunikation kommt dem Unternehmer, den Mitar-

beitern und den Kunden zugute. Auch im Hinblick auf unternehmensinterne Sitzungen sind kommunikative Werkzeuge notwendig. Diese Artikelserie kommt ferner auf die Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung von erfolgreichen Meetings zu sprechen. Denn Besprechungen sind nach wie vor das wichtigste Kommunikationsmittel im Unternehmen.

Es gibt einige Instrumente im Unternehmen, die zu den Voraussetzungen für eine gute Besprechung zählen. Diese Hilfsmittel dienen dazu, Besprechungsergebnisse zu transportieren und deren Umsetzung zu gewährleisten.

Mitarbeiterfächer

Sicher nutzen Sie in Ihrem Gesundheits-Zentrum bereits sogenannte Mitarbeiterfächer, Ablagefächer für allgemeine und spezielle Informationen den Mitarbeiter betreffend. Entscheidend ist hier die kontinuierliche und konsequente Nutzung: Das heißt, zum einen sollte der Mitarbeiter regelmäßig – am besten noch vor dem Dienstbeginn – in sein Fach schauen, damit er auf dem neuesten Stand ist.

Zweitens achten Sie darauf, dass auch wirklich ein Informationsfluss stattfindet. Denn wenn ich beispielsweise drei bis



Abb.: © Miccolas / shutterstock.com

Für die Projekte und den Hauptprozess hat sich folgende Besprechungsstruktur bewährt:

- Teamleiter und Geschäftsleitung: *zwei- bis viermal pro Monat*
- Teamleiter mit Team: *alle acht bis zwölf Wochen*
- Gesamtmeeting (alle Mitarbeiter): *ein- bis zweimal im Jahr*
- Projektgruppen: *variabel, nach Erfordernissen*
- Geschäftsleitung und Mitarbeiter: *1 : 1-Gespräch zweimal pro Jahr*

Bitte beachten Sie: Werden aktuell neue Strukturen geschaffen oder ist das Team in der Neu- oder Umbildung, sind anfangs häufigere Besprechungen notwendig.

Vermeiden Sie auf jeden Fall sogenannte Besprechungskiller. Die wichtigsten haben wir Ihnen hier aufgeführt. Sie finden sie zum Download auf unserer Internetseite.



Frank Gerlach
Unternehmensberater
Gerlach Unternehmensberatung, Köln
E-Mail: info@gerlach-coaching.de



Eine Checkliste zu diesem Artikel finden Sie im Internet auf thera-biz.com

THERA-BIZ CHECKLISTE

Besprechungskiller

- ✓ **Die Ziele einer Besprechung sind nicht klar definiert oder nicht jedem Teilnehmer bekannt.**
- ✓ **Es gibt keine Tagesordnung und keine Prioritätensetzung.** Falls eine existiert, wird diese erst zu Beginn der Besprechung verteilt, so dass niemand vorbereitet ist. Außerdem wird die Tagesordnung nicht eingehalten, häufig müssen die letzten Punkte verschoben werden, weil keine Zeit mehr bleibt.
- ✓ **Die vorgesehenen Zeiten werden nicht eingehalten.** Die Besprechung fängt zu spät an und niemand hält sich an das festgelegte Ende. Viele Teilnehmer verpassen deshalb anschließende Termine und sorgen so wieder für Verspätungen. Diese Disziplinlosigkeit hat Konsequenzen: Die Teilnehmer halten die Besprechung für unwichtig und verlieren die Motivation, sich engagiert zu beteiligen.
- ✓ **Besprechungen finden in einer angespannten Atmosphäre statt.** Beispiel: Die Rezeptionskräfte erwarten Unterstützung von den Therapeuten, die wiederum sind der Meinung, sie hätten keine Zeit dafür. Wird nicht nach einem Kompromiss gesucht, geht viel Zeit für Angriffe, Verteidigung, Schuldzuweisungen usw. verloren.
- ✓ **Es gibt niemanden, der die Besprechung leitet und moderiert.** Falls der Leiter oder Moderator nicht in der Lage ist, Konflikte zu entschärfen und auf eine sachliche, ergebnisorientierte Diskussion zu drängen, kann eine entsprechende Schulung Abhilfe und Optimierung schaffen.
- ✓ **Es werden nur Standpunkte oder Informationen ausgetauscht, auf Ergebnisse wird nicht geachtet.** Ist es dann Zeit für eine Beschlussfassung, wird diese verzögert und auf die nächste Besprechung verschoben.
- ✓ **Es werden zwar Beschlüsse gefasst, aber nicht schriftlich festgehalten.** Zeitaufwendige Rückfragen sind die Folge: Mühsam wird versucht, die Besprechung zu rekonstruieren.

NEUGIERIG GEWORDEN?

Im nächsten Beitrag dieser Artikelserie geht es darum, wie Sie eine Besprechung optimal vorbereiten.