Beziehungsmanagement

1. Einarbeitung neuer Mitarbeiter

Ziel:
Die sorgfältige unkomplizierte Einarbeitung neuer Mitarbeiter soll der effizienten Orientierung in der Praxis und Integration ins Team und deren Abläufe dienen.

Vorgehensweise:

Nach Vertragsabschluss, aber vor dem Arbeitsbeginn:

- Personalfragebogen schicken und ausfüllen lassen, dann ans Steuerbüro schicken
- Foto und Infos für Homepage fertigstellen
- Arbeitszeiten sollten vorab vor dem Beginn des ersten vertraglichen Arbeitstages abgesprochen sein
- Einrichtung der Therapeutenspalte im Programm, für Terminvergabe vorab
- Klärung der Teambesprechungen (fällt in Arbeitszeit? Oder andere Lösung?)
- Planen der Zeiten für Begrüßung, Hospitation und Einarbeitungen bei Mitarbeiter und Leitung
- Impfnachweis für Masern und Covid-19 einfordern
- Zertifikate und Berufsurkunde zur Anmeldung bei der Arge einreichen, ggf. anfordern

1. Arbeitstag:

- Begrüßung (Blumenstrauß)
- Schlüsselübergabe mit Unterschrift
- Umkleideschrank zeigen
- Praxis zeigen: Kleidung, Wäsche, Vorräte (Desinfektion, Handschuhe, Mundschutz, Küchenrollen, Toilettenpapier, Reinigungsmaterialien, Fango, Laken…)
- Max. 50 % der Termine belegen, andere Zeiten bei Kollegen hospitieren, evtl. anschließende Übernahme der Pat. sich mit Räumlichkeiten und Materialien vertraut machen
- Einrichten von Programm to go auf Handy oder Tablett
- Benutzer einrichten für Programm und Passwörter festlegen

1. Arbeitswoche:

- Keine 100% ige Belegung der Termine
- Weiteres vertraut machen mit Materialien, Räumlichkeiten und Abläufen unter Zuhilfenahme des Organisationshandbuches oder direktes Nachfragen (Organisation-

Rezeption, Therapie- Kollegen oder Leitung)
- Hospitationen
- Umgang mit Programm
- Elektrogerät zeigen und Einweisung unterschreiben
- Hygieneplan zeigen, erklären und unterschreiben
- BG Richtlinien zeigen erklären und unterschreiben
- Stoßwelle zeigen
- Wellengang zeigen
- Erklären von Möglichkeiten im Selbstzahlerbereich (Abläufe hierfür gesondert bzw. über Organisations-Handbuch erklären)
- Planung der einzelnen Bereiche jeweils zeitorientiert 30 – 60 min mit leitendem Therapeuten oder Leitung
- Regelmäßige Hospitationen wären angedacht auch in der Folgezeit, sofern der Therapeut es einfordert oder es seitens der Leitung erforderlich ist.
- 100 Tage Gespräch einplanen

Erfolgsmessung:

- Hat sich der neue Mitarbeiter zeitnah ins Team integriert?
- Sind dem neuen Mitarbeiter die Abläufe bekannt?
- Werden viele Nachfragen gestellt?
- 100 Tage Gespräch

Verantwortung: [Name], therapeutische Leitung, Rezeptionskräfte

Material: Orga-Buch, Listen, Schlüssel

2. Mitarbeiterbefragungen

Ziel:

- Stimmungen im Team objektiv wahrnehmen und reagieren
- Möglichkeit des Mitarbeiters Feedback zu geben

Erfolgsmessung:

- 1x jährlich zur Mitarbeiterbesprechung, 1x halbjährlich in Form des Einfangens eines Stimmungsbildes per Fragebogen
- Auswertung und Stellungnahme je nach Bedarf mit dem Verantwortlichen zu der Befragung im Einzelgespräch /zur nächsten Teambesprechung
- Verantwortung: [Name]/ stellvertretende fachliche Leitung

Material:
Formular Mitarbeiterbefragung, wenn nötig (siehe im Ordner: Vorlagen für Anlagen im OrgaHandbuch PDF: Mitarbeiterbefragung)

3. Mitarbeitergespräch

Ziel:

- Möglichkeit des persönlichen Gesprächs von Mitarbeiter und [Name], aktuell 1x/Jahr
- [Name] bewertet und erläutert die Leistung des jeweiligen Mitarbeiters
- Zielsetzung beider Parteien werden gesetzt und ggf. Fortbildungsbedarf festgelegt
- Der Mitarbeiter hat die Möglichkeit des offenen Feedbacks bzgl. Praxisinterna und Praxisleitung

Vorgehensweise:

- Termin findet innerhalb der Arbeitszeit statt und wird dem Mitarbeiter vorab genannt Gespräch orientiert sich am Formular Mitarbeitergespräche
- [Name] und Mitarbeiter bereiten sich im Rahmen des Formulars auf das Gespräch vor
- Zielvereinbarungen werden festgelegt und dem Protokoll hinzugefügt
- Das Protokoll des Gesprächs erhalten beide Parteien
- Im Laufe des Jahres überprüft [Name] die vereinbarten Ziele und deren Umsetzung

Verantwortung:
[Name]

Erfolgsmessung:

- Wurde mit jedem Mitarbeiter mindestens einmal im Jahr ein Gespräch geführt?
- Konnten die im Gespräch festgelegten Ziele umgesetzt werden?

Material:
Formular Mitarbeitergespräche (siehe im Ordner: Vorlagen für Anlagen im OrgaHandbuch PDF:Mitarbeitergespräch)

4. Konfliktmanagement

Im Umgang mit anderen Menschen kommt es immer wieder zu Konflikten.

Ziel:

- Konflikte möglichst schnell zu beseitigen
- Angenehme Gesprächsführung herbeiführen
- Sachliche Herangehensweise
- Emotionen benennen und damit positiv umgehen können
- Keine verbalen Angriffe provozieren/produzieren

Vorgehensweise:

- Wir möchten in der Praxis einen achtsamen Umgang miteinander pflegen und eine gewaltfreie Kommunikation etablieren.
- Dafür bedarf es einiger Skills.
- Dies dient als Anleitung, um einen Konflikt möglichst gut für beide Seiten zu lösen.
- **SAG-ES – Methode**

Die „Sag-Es Methode“ hilft die eigene individuelle Wahrnehmung und Wünsche in Konfliktgeschehen zu äußern – oder Feedback zu geben (Anerkennung oder Kritik)

1. **Sichtweise schildern:** „Mir ist aufgefallen, dass…(konkrete Beobachtungen)
2. **Auswirkungen beschreiben:** „ Das bedeutet für mich, dass…“
3. **Gefühle verdeutlichen:** „ Ich fühle mich…(Achtung Falle: Ich fühle mich von Dir ungerecht behandelt ist eine DU-Botschaft. BESSER: Ich bin verärgert/Überrascht/enttäuscht…
4. **Eigene Interessen formulieren:** „Ich wünsche/erwarte von Dir…
5. **Sichtweise des Anderen erfragen:** „Wie siehst Du das? Mich interessiert, wie Du darüber denkst.“

Der Feedbackgeber spricht zuerst in einem Monolog, erst nach Schritt 5. Suchen die Parteien gemeinsam nach Kompromissen/Lösungen. Anmerkung: Nach dem Psychologen Paul Ekman gibt es 7 Formen von Emotionen: Freude, Wut, Angst(Furcht), Traurigkeit, Überraschung, Verachtung, Ekel. Lazard spricht von 10 Formen: Interesse, Leid, Widerwillen, Freude, Zorn, Überraschung, Scharmgefühl, Furcht, Verachtung und Schuldgefühl.

- Ein weiteres Modell zur besseren Verständigung im Team ist das 4-Ohren Modell
- Kommunikation findet immer auf allen 4 Ebenen statt.

Selbstoffenbarung Sachinhalt (Was ich von mir kundgebe) (Worüber ich informieren möchte)

Beziehung Apell (Was ich von dir halte) (Wozu ich dich veranlassen möchte)

Auf diesen 4 Ebenen Hören wir nicht nur, sondern sprechen auch.
Sender und Empfänger kommunizieren daher immer auf allen Ebenen. Es geht dabei um die Verständigung möglichst auf derselben Ebene.

Verantwortung:
Jeder Mitarbeiter der Praxis, Führungskräfte

Erfolgsmessung:
Stimmung im Team ist positiv, Konflikte werden mit Ergebnis ausgetragen

Material:
Anwendung der SAGES-Methode, ggf. Feedbackbögen der Mitarbeiter

---

Revision #6
Created 28 February 2024 11:09:33 by Admin
Updated 5 March 2024 13:27:15 by Admin