

Führungsaufgaben und Prozessmanagement

Interview: Kooperationsveranstaltung von KlapdorKollegen und Haranni Akademie macht fit

Im DZW-Interview schildert die Praxismanagerin Jana Heekeren, die seit 2005 in der Praxis Dr. Witelner & Steinker in Münster beschäftigt ist, ihre Eindrücke als Teilnehmerin des zweitägigen Workshops „Teamleiter Praxismanager“, den die Haranni Akademie in Herne zusammen mit KlapdorKollegen Dental Konzepte (Münster) im Juni erstmalig angeboten hat.

Sie haben im Juni am Teamleiter-Praxismanager-Kurs der Haranni Akademie in Herne teilgenommen. Was hat Sie bewogen, sich für diesen Kurs anzumelden?

Jana Heekeren: Für mich ist der Austausch mit anderen Praxismanagern für meine tägliche Arbeit sehr wichtig. Jede Praxis hat

andere Abläufe, andere Regeln und die üblichen alltäglichen großen und kleinen Probleme, die zu bewältigen sind. Durch die Erfahrungen der anderen Teilnehmer kann man viel lernen und neuen Input für die eigene Arbeit mitnehmen. Nicht zuletzt ist das Unternehmen KlapdorKollegen, das diesen Workshop anbietet, für seine Professionalität und das Expertenwissen im Bereich Teambuilding und Führung coaching sowie im Bereich der betriebswirtschaftlichen Praxisorganisation weit über das Münsterland hinaus bekannt.

Der zweitägige Workshop war untertitelt „Fit für Führungsaufgaben und Prozessmanagement“. Was haben Sie konkret für Ihren Arbeitsalltag mitgenommen?

Heekeren: Jeder Mitarbeiter hat unterschiedliche Ziele und Werte, sodass es auch im harmonischsten Team mal zu negativen Spannungen kommen kann. Um diesen rechtzeitig mit guten Lösungsansätzen entgegenzuwirken, war das Thema Konfliktmanagement für mich sehr interessant und lehrreich. Konfliktbewältigung im Team bedeutet für jeden einzelnen Mitarbeiter, die eigene Einstellung und die eigenen Verhaltensweisen zu überdenken und gegebenenfalls zu ändern sowie eine gewisse Lernbereitschaft zu zeigen. Eine Win-win-Situation, also eine Konfliktlösung mit dem Ziel, dass alle Beteiligten und Betroffenen einen Nutzen erzielen, sollte somit immer primär angestrebt werden. Da die meisten Probleme und Missverständnisse im Praxisalltag oft auf mangelnder Kommunikation zwischen den Mitarbeitern oder Abteilungen beruhen, sind die neutrale und positive Haltung sowie die Vorbildfunktion des Praxismanagers und ein gutes Konfliktmanagement für das gesamte Team extrem wichtig.

Hatten Sie praktische Arbeitsaufgaben?

Heekeren: Das waren einige. Aber am besten gefiel mir die erste praktische Arbeitsaufgabe, die zur Orientierung über unseren alltäglichen Aufgabenschwung als Praxismanager diente. Alle Teilnehmer sollten anhand von Metaplankarten aufschreiben, für welche Aufgaben man



Referenten und Teilnehmerin (von links): Jana Heekeren, Markus Epping (KlapdorKollegen), Christiane Fork, Jovita Fischer (KlapdorKollegen)

Foto: Haranni Akademie

täglich verantwortlich ist. Alle Karten der Teilnehmer (es waren gefühlt an die Tausend) wurden dann auf Metaplanwänden gesammelt. Es war überwältigend zu sehen, für wie viele Arbeitsbereiche, Abläufe und Problemlösungen man als Praxismanager gewollt oder ungewollt verantwortlich ist. Zudem war das Erstaunen groß über die Zahl der Aufgaben, die man einfach übernimmt, um die reibungslosen Abläufe in der Praxis zu gewährleisten, obwohl die jeweiligen Verantwortungsbereiche an andere Mitarbeiter fest delegiert sind.

Als Folge daraus wurde ersichtlich, wie wichtig eine gute Organisation von Arbeitsabläufen, die Einstufung der anfallenden Aufgaben nach Priorität und der personelle Zusammenhalt in der Praxis sind. Anhand der einzelnen praktischen Aufgaben, die das Referententeam Jovita Fischer und Markus Epping an die Teilnehmer gestellt hat, wurden viele Inhalte des Workshops allein oder in kleineren Gruppen mit begrenzter Zeitdauer intensiv zu einem bestimmten Thema erarbeitet und anschließend in der Teilnehmerunde aktiv besprochen. So blieb der Workshop immer abwechslungsreich.

Wie war der Austausch untereinander – mit den Referenten, aber auch mit den anderen Teilnehmern?

Heekeren: Es war ein Workshop in entspannter Atmosphäre. Das Miteinander von Referenten und uns Teilnehmern war sehr herzlich, aufgeschlossen und produktiv. Die Referenten haben die Inhalte des Workshops sehr praxisnah und anschaulich vermittelt. Alle Themen wurden durch aktive und konstruktive Diskussionen und Gespräche in der Teilnehmerunde positiv bestärkt. Es wurde viel gelacht, aber auch zielstrebig an der Umsetzung der gestellten Aufgaben gearbeitet. Es war eine gelungene Mischung aus Fortbildung und kollegialem Austausch.

Werden Sie dieses Format Ihren Kolleginnen weiterempfehlen?

Heekeren: Es waren zwei wirklich tolle und produktive Tage mit viel Input und neuen Ansätzen für die Bewältigung der täglichen Herausforderungen in der Praxis. Durch die professionelle Anleitung der erfahrenen Referenten war es möglich, geeignete Maßnahmen für die Lösung immer wieder-

■ Termin

Teamleiter Praxismanager

- 14. und 15. Juni 2019
- Haranni Academie, Herne
- Informationen und Anmeldung: www.haranni-academie.de

kehrender Probleme im Praxisalltag zügig zu erarbeiten. Aufgrund der jahrelangen Berufserfahrung vieler Teilnehmer war die Produktivität und somit der Nutzen der Fortbildung sehr hoch. Der Workshop bot die ideale Gelegenheit für einen konstruktiven Austausch unter Fachkollegen und die Möglichkeit, Maßnahmen für die Zukunft zu entwickeln, die direkt im Arbeitsalltag umgesetzt werden können. Für den allgemeinen Wohlfühlfaktor rund um den Workshop hat die Haranni Academie durch ihren tollen Service und die kulinarischen Köstlichkeiten viel beigetragen. Auch bei der Referentenauswahl hat die Academie ein gutes Händchen bewiesen.