

So geht's: Wie Sie Aufgaben und Erwartungen ganz klar definieren

Jede PDL hat eine Vorstellung davon, wie ein Mitarbeiter zu arbeiten und sich zu verhalten hat. Leider wissen das die Mitarbeiter häufig nicht! Viele PDLer sind der Ansicht, dass es doch wohl selbstverständlich ist, dass z. B. eine Pflegekraft keine Sandalen oder Hotpants während des Dienstes trägt oder dass man nach einem Pflegeeinsatz die Dokumentation zuverlässig führt. Das stimmt natürlich für Ihr Selbstverständnis als PDL, nicht jedoch für das Selbstverständnis einiger Ihrer Mitarbeiter. Daher kann es zu Unstimmigkeiten kommen, wenn Sie Ihre Ansprüche ganz selbstverständlich auf die Mitarbeiter übertragen.

Wenn Sie also Erwartungen an Ihre Mitarbeiter stellen, ist es unbedingt notwendig, dass Sie die Aufgaben und Erwartungen an Ihre Mitarbeiter klar und vor allem unmissverständlich kommunizieren. Gerade das „unmissverständlich“ ist hierbei sehr wichtig, denn Menschen haben ein unterschiedliches Ausgangswissen und eine unterschiedliche Auffassungsgabe.

Definieren Sie jede Aufgabe kleingliedrig

Damit die Kommunikation so klar wie möglich erfolgen kann, ist es zunächst notwendig, dass Sie als PDL die Aufgaben Ihrer Mitarbeiter sowie die damit verbundenen Erwartungen an die Person ganz klar und so detailliert wie möglich definieren. Daher sollten Sie wie folgt vorgehen:

1. Schritt: Sammeln Sie einige Punkte, bei denen Ihre Erwartungen von manchen Mitarbeitern nicht erfüllt werden, z. B.:

- ▶ äußeres Erscheinungsbild
- ▶ Pünktlichkeit
- ▶ Freundlichkeit
- ▶ Einsatzbereitschaft/Flexibilität
- ▶ Zuverlässigkeit
- ▶ Engagement
- ▶ Problemanalyse- und Problemlösungsfähigkeit
- ▶ Verhalten gegenüber Kollegen
- ▶ Verhalten gegenüber Vorgesetzten
- ▶ Verhalten gegenüber Kunden

- ▶ Qualität der Leistungserbringung
- ▶ Führen der Pflegedokumentation
- ▶ sachgerechte Weiterleitung von Informationen und Beobachtungen
- ▶ Weiterbildungsbereitschaft
- ▶ Umgang mit Arbeitsmitteln (z. B. Tablet, Pkw, BZ- und RR-Geräte etc.)
- ▶ Kritik- und Konfliktbereitschaft
- ▶ wirtschaftliches Denken und Handeln
- ▶ Organisation des Arbeitsablaufs

2. Schritt: Wenn Sie sich die störendsten Punkte herausgesucht haben, müssen Sie nun genau definieren, welche Erwartungen Sie an Ihre Mitarbeiter stellen.

1. Beispiel: Definition des äußeren Erscheinungsbildes

- ▶ Dienstkleidung lt. Anweisung
- ▶ von der Größe passende Kleidung
- ▶ gepflegte flache, rutschfeste, geschlossene Schuhe
- ▶ gepflegte, angemessene Frisur (langes Haar zusammenbinden)
- ▶ gepflegte, saubere Hände, Fingernägel nicht länger als Fingerkuppen, kein Nagellack und keine Kunstnägel
- ▶ gepflegte Zähne
- ▶ kein Mundgeruch (bei Bedarf Pfefferminz o. Mundspray anwenden)
- ▶ angenehmer Körpergeruch (kein Zigaretten- oder Schweißgeruch, dezentes Deo u. Parfüm)
- ▶ rasierter oder gepflegter Bart
- ▶ akzeptierter sichtbarer Schmuck: Ohrstecker, Nasenstecker, Augenbrauenpiercing
- ▶ kein oder dezentes Make-up

2. Beispiel: Definition zur Einsatzbereitschaft/Flexibilität

- ▶ grundsätzliche Bereitschaft, unplanmäßig zu arbeiten
- ▶ positive Reaktion auf kurzfristige Änderungen
- ▶ Mitarbeiter(in) bietet sich an
- ▶ Mitarbeiter(in) denkt mit
- ▶ grundsätzlich positive Einstellung gegenüber Veränderungen

3. Schritt: Nach diesem Prinzip können Sie als PDL alle wichtigen Punkte ausformulieren. Wenn Sie damit fertig sind, können Sie z. B. jeweils einen Punkt inkl. Ihrer Erwartungen während einer Mitarbeiterbesprechung, eines Mitarbei-

tergesprächs oder unter Umständen per Dienstanweisung kommunizieren. Zwar werden nicht alle Mitarbeiter Ihre Anforderungen gut finden. Doch eine solche klare Struktur macht die Zusammenarbeit deutlich einfacher und die Mitarbeiter zufriedener, da Sie sehr klar festgelegt haben, was Sie von ihnen erwarten.

Hinweis: Wichtig ist, dass Sie Ihre Erwartungen immer mal wieder aktualisieren. Zudem ist es besonders wichtig, dass auch Sie selbst alle Vorgaben konsequent einhalten.

4. Schritt: Qualitätsprüfungen, Abrechnung, Telefonate, Kundengespräche: Diese Zeitfresser führen oftmals dazu, dass Sie als PDL einfach vergessen, die Mitarbeiter zu loben, wenn diese Ihre Erwartungen erfüllen. Denn für Sie ist das ja ganz selbstverständlich. Doch ein Lob wirkt Wunder. Daher dürfen Sie nie vergessen, auch für Sie selbstverständliche Leistungen ab und zu anzuerkennen, wenn Ihre Erwartungen erfüllt werden.

Der Autor: Ralph Wißgott ist Inhaber der Unternehmensberatung Wißgott. Kontakt unter: www.uw-b.de

Auf die Planung, fertig, los!

Liebe Leserin, lieber Leser, ich stelle immer wieder fest, dass ich noch ziemlich altmodisch bin. Denn trotz moderner Technik hängt bei mir im Büro immer noch ein großer Jahreswandkalender, wo ich genau sehen kann, was im Jahr ansteht. Also, wann welche Ausgabe geschrieben werden muss, wann es zur PDL-Leserreise geht oder wir Ferien haben.

Wenn auch Sie gern „Ihre“ Jahresplanung vor Augen haben, können Sie sich freuen. Denn dieser Ausgabe liegt der Jahresplaner 2019 bei. Planen Sie schon jetzt Ihre Termine und Vorhaben für das Jahr 2019.

Ihre Annett Urban

PS: Ach ja, und wenn Sie schon bei der Planung sind: Die nächste PDL Leserreise findet vom 17.-20.06.2019 nach Warnemünde statt.