

Tipps, um Flow in Zeiten rascher Veränderung zu beflügeln



1. Haltung und Habitus verändern ☺

Veränderungen und neue Herausforderungen sind der Stoff, aus dem Flow entstehen kann. Bei der hohen Veränderungsgeschwindigkeit und den unabsehbaren Wirkungen, wenn viele verschiedene Faktoren zusammenkommen, ist es heute allerdings kaum mehr möglich, dass Sie als Apothekeninhaber diese komplexen Vorgänge beherrschen können. Sich dies einzugestehen und vom Bild eines anweisenden und kontrollierenden Managements abzulassen, ist höchstwahrscheinlich das Schwierigste, was wir im neuen Umgang mit Komplexität lernen müssen.

2. Planende mit selbstorganisierenden Arbeitsformen anreichern

Die Studie¹ der Fresenius-Hochschule zeigt: Setzen Sie lieber auf großzügige Zeitregelungen als auf immer stärkere Verdichtung.

Routinetätigkeiten professionell, zeitnah und zuverlässig zu absolvieren, funktioniert nach dem Flowprinzip besser, wenn die Durchführenden gewisse Freiheitsgrade in der Gestaltung der Abläufe und der gegenseitigen Zuarbeit haben. Hierbei kommt neben dem Flow das Motiv Bindung ins Spiel. Nur wenn die Mitarbeiter ein Zugehörigkeitsgefühl zu den Kollegen, Vorgesetzten und Kunden haben, werden sie auch das notwendige Maß an Selbstverpflichtung und Verantwortung entwickeln. Beim Umgang mit neuen Situationen sind Sie auf die freiwillige Mitarbeit Ihres Personals angewiesen. Oder haben Sie je gehört, dass es einem Vorgesetzten gelungen ist, Mitarbeiter anzuweisen, innovativ und kreativ zu sein, um neue Herausforderungen zu meistern?

Tipps, um Flow in Zeiten rascher Veränderung zu beflügeln



3. Die Apotheke als erstklassigen Dienstleistungs-Organismus verstehen

Apotheken erbringen eine besondere Dienstleistung für die Gesundheit und das Wohlergehen ihrer Kunden. Deshalb muss sie ihre Gesamtleistungsfähigkeit jeden Tag neu durch ausgezeichnete Qualität und exzellenten Service unter Beweis stellen und das im letztlich nicht planbaren Bereich der Kundenbetreuung. Komplexität kann

eine Apotheke als lebendiger Organismus reduzieren, dessen Beteiligte sich durch drei Ko-Eigenschaften auszeichnen:

- kooperativ im Umgang mit Kunden
- kompetent in der Fachlichkeit
- kollegial in der Zusammenarbeit im eigenen Team.

Bildhinweis: © Hanna – Fotolia.com

Quelle:

Tipps, um Flow in Zeiten rascher Veränderung zu beflügeln



¹ Christandl, F. et al. Time flows: Manipulations of subjective time progression affect recalled flow and performance in a subsequent task, *Journal of Experimental Social Psychology* 74 (2018) 246–256.