

Permanente Weiterentwicklung

Führung im digitalen Zeitalter (Teil 3, Abschluss): Anforderungen an den „digitalen Mitarbeiter“ im Sanitätshaus. Von Axel Ehrhardt



DER AUTOR

Axel Ehrhardt nennt sich selbst „der Spezialist für alle Fragen im Gesundheitswesen“. Er verfügt über langjähriges Know-how in leitenden Positionen im Vertriebs-, Führungs- und Marketingbereich der Pharmaindustrie, Medizintechnik, sowie in der Apotheken- und Reha-Branche.

Neben der aktiven Akquisition im Außendienst und dem Verkauf am POS, dem Aufbau von Netzwerkstrategien, dem Außen- und Innendienst-Coaching, der konzeptionellen Erarbeitung und Durchführung von diversen Verkaufskonzepten und Marketingstrategien, der Umsetzung von Managementtechniken, Human Resource-Programmen und dem Out-bound-Telefonmarketing, arbeitet er zusätzlich als Trainer im Inhouse-Bereich. Seine Themen decken sich mit seinem Beratungs- und Coaching-Portfolio.

Weitere Informationen unter
www.ae-managementberatung.de
ae-beratung@t-online.de

Die Digitalisierung der Arbeitswelt wird in den Unternehmen der Zukunft einen kulturellen Wandel in der internen und externen Kooperation auslösen. Agile Führung, Veränderungen auf den einzelnen Führungsebenen und im Schnittstellenmanagement, Kommunikations- und Fehlerkultur, eine radikale Neuorientierung hinsichtlich der individuellen Kundenpräferenzen und eine schnellere und flexiblere Produktorientierung werden die digitale Transformation auslösen. Dafür müssen die Mitarbeiter bestimmte Kompetenzen mitbringen.

Der einzelne Mitarbeiter, aber auch die Herausforderungen und die innovativen Anforderungen an seinen Arbeitsplatz, bestimmen die weitere Entwicklung der Unternehmen

– und damit auch des Sanitätsfachhandels. Um den digitalen Wandel zu meistern, sollten Mitarbeiter über bestimmte Kompetenzen, Einstellungen und Arbeitswerkzeuge verfügen. Die Unternehmen können sie auf dem Weg dahin unterstützen.

Positive Einstellung zum Veränderungsmanagement

Die digitale Transformation rückt für Unternehmen und Mitarbeiter so genannte Soft-Skills zunehmend in den Fokus. Neue Technologien finden kontinuierlich ihren Weg in den Arbeitsalltag eines Sanitätshauses. Kommunikationswege werden zunehmend in den virtuellen Raum transportiert. Automatisierte Prozessketten ersetzen sich wiederholende Aufgaben und Abläufe. Alles kommt auf den Prüfstand und wird auf Digitalisierung getrimmt. Das

Ganze korreliert mit einer unglaublichen Schnelligkeit von Veränderungen. Um damit umgehen zu können und die eigene Arbeitsweise den veränderten Rahmenbedingungen und Anforderungen anpassen zu können, benötigen die Mitarbeiter eine ausgeprägte und hohe persönliche Veränderungskompetenz, Offenheit, Risikobereitschaft und die Lust darauf, Veränderungen aktiv mitzugestalten. Dabei ist zu berücksichtigen, dass in homogenen Teams wenig diskutiert wird, gleichzeitig aber Kreativität und Innovation weniger Potenzial haben.

Soziale Kompetenz

Digitale soziale Kompetenzen rücken verstärkt in den Vordergrund. Kommunikations- und Interaktionsfähigkeit bzw. eine hohe Kreativitätskompetenz, das Verständnis für komplexe Zusammenhänge

sowie sichtbare Empathie und die Fähigkeit zum internen und externen Networking und übergreifende Teamorientierung gewinnen an Bedeutung. Dazu addieren sich Abstraktions- und analytische Kompetenz, Methoden- und Fach-Know-how, Planungs- und Organisationskompetenz sowie eine hohe Lernbereitschaft. Diese Eigenschaften entwickeln sich zu den wichtigsten Erfolgsfaktoren für den Mitarbeiter und sein Unternehmen.

Zielorientierte Fach- und Medienkompetenz

Die Digitalisierung produziert fast wöchentlich neue Entwicklungen in der Kommunikations- und Informationstechnologie. Der kompetente Umgang mit Medien und die Bewältigung großer Datenmengen gewinnen stetig an Bedeutung und beeinflussen Sanitätshaus-Unternehmen zunehmend. Mitarbeiter sollten deshalb künftig verstärkt in der Lage sein, im Rahmen ihrer Medienkompetenz die einzelnen digitalen Angebote zielorientiert in ihren betrieblichen Arbeitsplatz zu integrieren. Dabei müssen sie die Ergebnisse nachhalten und kritisch hinterfragen. Hinzu kommt, dass Digitalisierung eine fast unüberschaubare Flut an Informationen mit sich bringt. Betriebe sollten daher verstärkt Medienkompetenz von ihren Mitarbeiter fordern, aber auch fördern.

Effektives Zeit- und Organisationsmanagement

Der zunehmende Einsatz webbasierter Tools, virtueller Kooperationsmodelle und mobiler Arbeitsmittel bietet für Mitarbeiter im Sanitätshaus neue Möglichkeiten, sich smarter, mobiler und flexibler zu organisieren und zu arbeiten. Um die neuen Gestaltungsspielräume kreativ und effektiv nutzen zu können, sind ein strukturiertes und effizientes Zeit- und Organisationsmanagement die halbe Miete zum Erfolg – und deshalb Pflichtprogramm. Mitarbeiter sollten in der Lage sein, ihre Arbeit selbstständig einzuteilen. Dazu gehört ein vertrauter Umgang mit Planungstools ebenso wie ein effizientes Zeitmanagement.

Verhalten in agilen Teams

Agile Werte eines Mitarbeiters spiegeln sich zum Beispiel durch Commitment, Offenheit und Mut wider. Diese Werte sollten von jedem Mitarbeiter in einem agilen Team gelebt werden. Im operativen Tagesgeschäft bedeutet Commitment etwa, dass jeder, der eine konkrete Aufgabe übernimmt, alles daran setzt, diese in einem vorgegebenen

satz unterstützen, indem sie Fehler nicht sanktionieren, sondern Fehlerbereitschaft honorieren. Schnell zu reagieren und Verantwortung zu übernehmen, sind ausdrücklich legitimiert. Die neuen Anforderungen verlangen allerdings eine größere Frustrationstoleranz der Mitarbeiter. Denn der Weg zum Erfolg ist meistens gepflastert mit Rückschlägen, persönlichen Niederlagen und geistigen bzw. handwerklichen Flops. Dafür braucht es ein dickes Fell.

Ausblick

Die digitale Welt wird das Sanitätshaus der Zukunft weiter umkrempeln und verändern. Dadurch stellt sie die vorherrschende Unternehmens- und Organisationskultur in Frage. Führungskräfte müssen Verantwortung an ihre Teams delegieren, und Mitarbeiter diese übernehmen. Das funktioniert nur, wenn Führungskräfte im operativen Management loslassen können und die Mitarbeiter bereit sind, mehr Verantwortung zu übernehmen.

In digitalen Unternehmen muss die permanente Qualifizierung und Weiterentwicklung aller Führungskräfte und Mitarbeiter daher Priorität haben. Jeder Mitarbeiter muss sich mit seinen Aufgaben und Tätigkeiten neu auseinandersetzen und identifizieren. Dabei sind neue Jobprofile bzw. Einarbeitungskonzepte aufzustellen, vorzuleben und im Sinne der Mitarbeiterzufriedenheit zu verifizieren.

Die Digitalisierung der Gesellschaft und einzelner Branchen bedeutet nicht den Untergang des Abendlandes. Sie bietet für die Zukunft jedoch gewaltige Chancen. Man sollte sie so schnell als möglich nutzen.

AE

Das ePaper des GesundheitsProfis
Für alle Print-Abonnenten kostenfrei



Die Vorteile der GP ePaper-Ausgabe:

- bereits 2 Tage vor der Print-Ausgabe lesbar
- Lesezeichen- und Vergrößerungsfunktion
- Suche in der gesamten Ausgabe
- erscheint im Hoch- und Querformat
- Mehrwert durch Verlinkungen
- für Desktop und Tablet

Zeitfenster zu erledigen. Der Mitarbeiter sollte Offenheit und Mut beweisen, jederzeit auf notwendige Unterstützung und innovative Herangehensweisen hinzuweisen. Agiles Vorgehen ist entscheidend, um Zusammenhänge sowie Prozesse rascher abzubilden und schneller in den Feedback-Prozess mit internen und externen Kunden einzusteigen. Dadurch lassen sich Produkttypen schneller entwickeln, um zeitnah das beste Produkt bzw. die beste Dienstleistung zu erreichen.

Frustrationstoleranz und Fehlerkultur

Mitarbeiter müssen sich verstärkt klar werden, dass Scheitern kein persönliches Versagen darstellt, sondern eher in der Natur einer veränderten Arbeitsweise liegt, die letztendlich zu besseren Arbeitsergebnissen führen soll. Führungskräfte sollten diesen neuen Denkan-