

## 1.4 Interessen durchsetzen, Konflikte lösen

Konflikte erkennen, verschiedene Techniken der Gesprächsführung kennenlernen, Strategien zur Konfliktlösung nutzen, die PAC-Methode anwenden

Im Privat- und Berufsleben müssen immer wieder Probleme mit anderen diskutiert und Entscheidungen getroffen werden. Die Kommunikation kann in solchen Situationen leicht „auf die schiefe Bahn“ gelangen, wenn Teilnehmer des Gesprächs andere Menschen bedrohen, einschüchtern oder beschimpfen und am Ende gar nicht mehr miteinander reden.

Man kann verschiedene Phasen unterscheiden, die ein Konflikt durchlaufen kann:

Phase 1:	Verschiedene Meinungen werden erkennbar, die Beteiligten nehmen unterschiedliche Standpunkte ein.
Phase 2:	Der andere wird kritisiert, evtl. kommen Emotionen hinzu.
Phase 3:	Die Kritik wird persönlich und verletzend, die Beteiligten suchen sich Verbündete, der Streit eskaliert.
Phase 4:	Die Streitparteien reden nicht mehr miteinander, eisiges Schweigen, es besteht keine Bereitschaft mehr, nach Lösungen zu suchen.

### Konflikte erkennen

#### Die Situation:

Der Stammpatient Herr Braun raucht im Wartezimmer. Die ZFA Cindy wird von einer Patientin hierauf aufmerksam gemacht. Sofort begibt sich Cindy zum Wartezimmer, um mit Herrn Braun zu reden.

1. Schreiben Sie mögliche Aussagen von Cindy und Herrn Braun in die Sprechblasen.

Phase 1: Cindy: *Herr Braun, ich bin gerade darauf aufmerksam gemacht worden, dass Sie hier rauchen. Das ist nicht erlaubt.*

Herr Braun: *Ich rauche gern. Das Fenster ist außerdem geöffnet, dann wird das wohl nicht so schlimm sein.*

Phase 2: Cindy: *Immer wieder rauchen Sie hier, Herr Braun, ich finde das nicht o.k. Das nervt total!*

Herr Braun: *Nirgendwo kann ich tun, was ich will, alle hacken nur auf mir herum. Ich will doch nur mal in Ruhe eine rauchen. Sie wollen mich doch nur los sein.*

## 1.5 Teambesprechungen organisieren und durchführen

Die Bedeutung gelungener Praxiskommunikation erkennen, Vorteile und Probleme von Teambesprechungen kennen, Mitarbeiterbesprechungen vor- und nachbereiten, eine Mitarbeiterbesprechung leiten, Gesprächsregeln einhalten, ein Ergebnisprotokoll schreiben

Stellen Sie sich vor, in Ihrer Familie würde nicht mehr miteinander gesprochen, keine SMS gesendet, keine Notizen aufgeschrieben. Die Folgen wären: Niemand informiert den anderen über Telefonanrufe, Hausarbeiten würden nicht erledigt und Geld würde verschwendet, weil Mann und Frau die wöchentlichen Einkäufe doppelt machten.

In einer Arzt- oder Zahnarztpraxis entstehen vergleichbare Probleme, wenn die Kommunikation zwischen Patient und Mitarbeiter oder unter den Mitarbeitern nicht funktioniert: Krankheitssymptome von Patienten würden nicht dokumentiert, Termine doppelt vergeben, Patienten im Wartezimmer vergessen usw.

Kommunikation ist wichtig für den reibungslosen Ablauf des Arbeitsalltags und die Leistungsfähigkeit einer Praxis. Außerdem ist es für eine gute Beziehung zwischen einem Mitarbeiter und einem Patienten wichtig, Informationen, Erfahrungen und Gefühle zu vermitteln und zu verstehen.

Die Bedeutung gelungener Praxiskommunikation erkennen

### Mangelnde Kommunikation in der Praxis

Mitarbeiter wissen nicht, was sie zu tun haben - Verschwendung von Zeit und Fähigkeiten.  
Patienten missverstehen das Gesagte – schlechte Beziehung zum Patienten.  
Mitarbeiter tauschen keine Informationen und Ideen aus – Schwierigkeiten werden nicht gelöst.  
Mitarbeiter wissen nicht, warum sie bestimmte Dinge erledigen sollen – Unlust, unmotivierte Mitarbeiter, die die Stimmung bei den Patienten verschlechtern.

### Gelungene Kommunikation in der Praxis

Jeder weiß, was er zu tun hat.  
Jeder weiß, warum er etwas macht.  
Patienten werden zur rechten Zeit mit den notwendigen Informationen versorgt.  
Mitarbeiter haben alle Informationen, um eine Maßnahme fachlich korrekt auszuführen.  
Gute Ideen, z. B. zur Lösung von Problemen in der Praxis, werden in Besprechungen gehört und wenn möglich in die Tat umgesetzt.  
Patienten fühlen sich verstanden und ernst genommen.  
Die Praxis ist flexibel und kann auf Probleme schnell reagieren.

Eine wichtige Möglichkeit, die Kommunikation in der Praxis zu erhalten und zu fördern, sind Team- oder Mitarbeiterbesprechungen. In ihnen können Themen und Probleme, die alle etwas angehen, besprochen werden. Manchmal sind Mitarbeiterbesprechungen in Arzt- oder Zahnarztpraxen aber Vortragsveranstaltungen des Chefs, oder es kommt nur ein kleiner Teil der Mitarbeiter, so dass am nächsten Tag alles neu besprochen werden muss. Eine schlechte Organisation einer Besprechung und ein fehlendes Protokoll tun ein Übriges, damit beim Nächsten mal noch weniger Mitarbeiter kommen. Dann hat die Teambesprechung ihren Sinn verloren.

Vorteile und Probleme von Teambesprechungen kennen

3. Sprechen Sie die korrekte Begrüßungsformulierung für die Praxis, in der Sie arbeiten. Wenden Sie dabei Ihrer Mitschülerin den Rücken zu und sprechen Sie den Satz drei mal mit jeweils unterschiedlicher Mimik: Einmal mit einem freundlichen Lächeln, einmal mit neutralem Gesichtsausdruck und einmal mit unfreundlichem Gesicht. Gelingt es Ihrer Mitschülerin, Ihre Stimmung an Ihrer Stimme zu erkennen?
4. Verbessern Sie die folgenden Formulierungen, indem Sie positive Ausdrücke finden.

	
Herr Doktor Sieberth kann Sie heute Nachmittag nicht zu Hause besuchen.	<i>Heute Nachmittag hat Herr Dr. Sieberth Termine in der Praxis. Kann er Sie auch morgen früh besuchen?</i>
Vergessen Sie bitte Ihre Versichertenkarte nicht noch einmal.	<i>Denken Sie bitte bei Ihrem nächsten Besuch an Ihre Versichertenkarte, Frau Hüls.</i>
Das bezahlt Ihre Krankenkasse nicht.	<i>Diese Leistung müssten Sie selbst bezahlen.</i>
Bei dieser Frage kann ich Ihnen nicht weiter helfen.	<i>Für diese Frage wenden Sie sich doch bitte an Ihre Krankenkasse. Oder: Ich werde mich darum kümmern, dass Sie von meiner Kollegin zurückgerufen werden. Um welche Uhrzeit sind Sie am besten zu erreichen, Frau Esch?</i>
Sie wissen doch: Mittwochs nachmittags haben wir nie Sprechstunden.	<i>Am Mittwoch Nachmittag ist die Praxis geschlossen.</i>

Die Auszubildende MFA Nora Cetak arbeitet in der Praxis des Internisten Dr. Sieberth. Er hat sie gebeten, aufgrund der zahlreichen Termine am Vormittag des 4. April nur absolut dringende Telefongespräche zu ihm durchzustellen. Gegen 8:45 klingelt das Telefon. Nora hebt den Hörer ab.

3. Listen Sie die verschiedenen Arten von Informationen auf, die Sie einem medizinischen Fachwörterlexikon entnehmen können.

- **Erklärung des Stichworts oder der Abkürzung** .....
- **Biografische Angaben** .....
- **Evtl. Verweis auf einen Essay im Buch** .....
- **Silbentrennung** .....
- **Angabe der Wortart** .....
- **Geschlecht** .....
- **Verweis auf ein Synonym** .....
- **Hinweise auf Stichwörter mit ergänzender Information** .....

4. Übersetzen Sie mit Hilfe eines medizinischen Fachwörterlexikons die folgenden Fachbegriffe ins Deutsche und finden Sie weitere Begriffe.

Den Aufbau medizinischer Fachbegriffe kennenlernen

Vorsilbe	Wortstamm	Nachsilbe	Übersetzung
Peri-	ost		<b>Knochenhaut</b>
	Osteo-	porose	<b>Knochenschwund</b>
Dental-	fluor-	ose	<b>Strukturveränderung des Zahnschmelzes durch erhöhte Fluoridzufuhr</b>
Poly-	arthr-	itis	<b>Entzündung mehrerer Gelenke</b>
Leuko-	zyt-	ose	<b>Vermehrung der weißen Blutzellen</b>
Sym-	physe		<b>Schambeinfuge am Becken</b>
	Zyst-	itis	<b>Harnblasenentzündung</b>
	<b>Individuelle Lösungen</b>		

3. Entwickeln Sie weitere Beispiele zur Unterscheidung von Fach- und Handlungskompetenzen, die für die Abschlussprüfung von Bedeutung sein könnten. Nutzen Sie dazu Themen, die Ihnen aus Ihrem Arbeitsgebiet vertraut sind.

Fachkompetenz	<i>Individuelle Lösungen</i> ..... ..... .....
Handlungskompetenz	..... ..... .....
Fachkompetenz	..... ..... .....
Handlungskompetenz	..... ..... .....
Fachkompetenz	..... ..... .....
Handlungskompetenz	..... ..... .....

Bei einer praktischen Prüfung werden Sie anhand eines Falles in eine konkrete Handlungssituation versetzt, d. h., Sie sollen die Rolle der medizinischen bzw. zahnmedizinischen Fachangestellten einnehmen, entsprechend Bescheid wissen und kompetent handeln.

**Im Rahmen einer simulierten Prüfung präsentieren**

Es gibt verschiedene Möglichkeiten der Gestaltung einer praktischen Prüfung für MFA und ZFA. Ein Beispiel sehen Sie auf der nächsten Seite.

- 4a. Lesen Sie aufmerksam den vorgestellten Fall sowie die Handlungsaufträge. Ihre Aufgabe: Tragen Sie in die Spalte „Notizen für Ihre Präsentation“ stichwortartig den Inhalt Ihrer Präsentation sowie die von Ihnen benötigten Medien ein.
- 4b. Bilden Sie Kleingruppen mit ca. 4 Personen und organisieren Sie die nötigen Materialien / Medien. Eine Mitschülerin beginnt mit der Präsentation. Die Notizen können dabei genutzt werden. Damit alle Mitschülerinnen in den „Genuss“ einer simulierten Prüfung/Präsentation kommen, können Sie nach jedem Abschnitt wechseln.

4. Notieren Sie die Tageszeiten in der richtigen Schreibweise.

Am MONTAG FRÜH ..... **Montag früh** ..... um ACHT UHR FÜNFZEHN ..... **acht Uhr fünfzehn** ..... trifft sich das Praxisteam zu einer Besprechung. Bis zum MITTAG ..... **Mittag** ..... muss der Dienstplan aufgestellt sein. Wer am ERSTEN MAI ..... **Ersten Mai** ..... Notdienst hat, wird erst am DIENSTAGMORGEN ..... **Dienstagmorgen** ..... entschieden.

Kommen Sie bitte MORGEN ABEND ..... **morgen Abend** ..... gegen SIEBZEHN UHR ..... **siebzehn Uhr** ..... in unsere Praxis. Die Gewebeproben werden noch SPÄTNACHMITTAGS ..... **spätnachmittags** ....., im Notfall sogar NACHTS **nachts** ....., verschickt.

### Farben Die Groß- und Kleinschreibung von Farben

Regeln:

Farben werden groß geschrieben, wenn sie als Substantiv verwendet werden, z. B. ...

- ...mit Pronomen oder Präposition (in Blau sieht die Arbeitskleidung freundlicher aus).
- ...mit einem Artikel (Das Braun seiner Augen).
- ...in festen Fügungen, die Eigennamen sind (Die Therapie am Roten Meer).

Farben werden klein geschrieben z. B. ...

- ...als Adjektiv (der blaue Durchschlag ist für den Patienten).
- ...in festen Fügungen, die keine Eigennamen sind (Der Chef führt eine schwarze Liste).



Bild 4.1.5

5. Wählen Sie die richtige Schreibweise.

Das bekommen Sie jetzt Sch/sch ..... **sch**warz auf W/w ..... **w**eiß.

Auf dem Sch/sch ..... **sch**warzen Markt sind die Arzneimittel manchmal billiger als in der R/r ..... **R**oten Liste angegeben.

## Kommas setzen

## Kommas setzen

Kommas dienen dazu, Sätze zu gliedern und ihren Sinn zu verdeutlichen.

8. Geben Sie den folgenden Sätzen durch Kommas verschiedene Bedeutungen:

- Der Zahnarzt meint die ZFA müsse entlassen werden.

Der Zahnarzt, meint die ZFA, müsse entlassen werden.

Bedeutung: **Zahnarzt soll entlassen werden.**.....

Der Zahnarzt meint, die ZFA müsse entlassen werden.

Bedeutung: **ZFA soll entlassen werden.**.....

- Ich denke manchmal im Beruf überfordert zu sein.

Ich denke, manchmal im Beruf überfordert zu sein.

Bedeutung: **manchmal überfordert**.....

Ich denke manchmal, im Beruf überfordert zu sein.

Bedeutung: **immer überfordert.**.....

- Wir behandelten gestern von den Angehörigen ermutigt den Patienten erneut.

Wir behandelten, gestern von den Angehörigen ermutigt, den Patienten erneut.

Bedeutung: **Behandlung heute.**.....

Wir behandelten gestern, von den Angehörigen ermutigt, den Patienten erneut.

Bedeutung: **Behandlung gestern.**.....

Regeln:

1. Kommas stehen zwischen Reihungen und Aufzählungen:  
Seine Haut war blass, er schwitzte.  
Das Medikament wirkt beruhigend, angstlösend, stimmungsaufhellend.
2. Vor den Konjunktionen *sowie* und *und* steht normalerweise kein Komma.  
Auch zwei Hauptsätze, die mit diesen Konjunktionen verbunden werden, müssen nicht mit Komma voneinander getrennt werden:  
Der Patient redete immer weiter und weiter.  
Das Gespräch wurde lauter und der Zahnarzt sowie der Patient verloren die Geduld.

**Das Image der eigenen Ausbildungspraxis darstellen**

- 9a. Nach diesen Vorübungen sollen Sie nun ein Plakat entwerfen, das über das Dienstleistungsspektrum Ihrer Praxis informiert. Es soll das Typische, das Image Ihrer Praxis darstellen.

Es gibt dazu verschiedene Möglichkeiten. Nutzen Sie Ihre Kreativität. Sie können auch nach dem gleichen Verfahren wie beim Hamburg-Image vorgehen: Machen Sie dazu aussagekräftige Fotos in Ihrer Praxis. Erstellen Sie dann eine Fotocollage auf einem Plakat, das Sie mit zutreffenden Worten ergänzen. Achten Sie darauf, dass die Informationen wahr und sachlich bleiben. Übertreiben Sie nicht. Präsentieren Sie Ihr Plakat nun den Mitschülerinnen. Berücksichtigen Sie auch die Tipps zur Präsentation aus Kap. 3.

**Individuelle Lösung**

- 9b. Diejenigen unter Ihnen, die im Umgang mit Textverarbeitungs- und Grafikprogrammen geübt sind, können nun eines der Plakate in Form eines Infoblattes oder einer Broschüre gestalten.

**Individuelle Lösung**

**Das Praxis-Image durch Zeitungsannoncen prägen**

Das Image einer Praxis kann neben Informationsbroschüren auch durch das Erscheinungsbild in Zeitungsannoncen geprägt werden.

10. Notieren Sie Anlässe, die geeignet sind, die Praxis in der Öffentlichkeit durch Zeitungsannoncen in Erinnerung zu rufen. Überlegen Sie auch, ob der Chef oder das Praxisteam als Absender der Annonce erscheinen sollte.

**Bestehen einer Abschlussprüfung; Praxisteam oder Chef**

**Erweiterung des medizinischen Fachgebiets; Chef**

**Information über Urlaubstermine ./vertretungen; Chef**

**Übergabe/Übernahme der Praxis durch einen neuen Besitzer; Chef**

**Hochzeit eines Teammitgliedes; Praxisteam**

Eine Auszubildende von Dr. med. dent. Gude hat die Abschlussprüfung bestanden. Großzügig wie Dr. Gude nun einmal ist, will er die Welt an diesem Ereignis teilhaben lassen und schaltet die folgende Zeitungsannonce in der regionalen Presse:

**Dr. med. dent. Theo Gude**  
Zahnarzt  
Bonn

Wieder hat eine meiner Auszubildenden als Jahrgangsbeste die Abschlussprüfung als ZFA bestanden. **Qualität** wird in meiner Praxis groß geschrieben. Dies ist der Beweis. Seit Jahren schon leistet in meiner Praxis jede Mitarbeiterin ihr Bestes zum Wohle der Patienten.

Meine **medizintechnische Ausstattung** auf höchstem Niveau trägt hierzu ebenso bei. Überzeugen Sie sich hiervon bei Ihrem nächsten Besuch in meiner Praxis.

Wir gratulieren.

**Das Praxisteam**

Bild 4.3.6