

# „RAUS AUS DER PROBLEMBADEWANNE“

Nicht in Selbstmitleid baden, sondern aktiv und selbstständig handeln. Das fordert Katharina Hartig von ihren Seminarteilnehmerinnen, die sich von ihr für ihren anstrengenden Job als Praxismitarbeiterin coachen und motivieren lassen.



**Vom Terminmanagement über Kommunikation am Telefon bis hin zu Stressprävention und Stressbewältigung: Die Themen, die Katharina Hartig in der KVB für medizinische Fachangestellte anbietet, sind vielfältig.**

Alltag in einer deutschen Arztpraxis: Drei Telefone klingeln gleichzeitig, an der Rezeption warten mehrere Patienten darauf, ihr Anliegen vorbringen zu können, ein weiterer Patient wartet zur Blutentnahme im Labor, für einen anderen muss noch eine Infusion vorbereitet werden. Dass das Wartezimmer voll ist, sollte auch nicht unerwähnt bleiben. Und dass für den Chef noch tausend Dinge zu erledigen sind, versteht sich von selbst. Praxismitarbeiterinnen (zu 95 Prozent sind es Frauen, die diesen Beruf ausüben), die sich bei all dem Trubel nicht aus der Ruhe bringen lassen, freundlich bleiben und Prioritäten setzen können, sind eindeutig im Vorteil. Wer dagegen noch an seiner Stressresistenz und Multitasking-Fähigkeit arbeiten muss, dem seien die Fortbildungsseminare von und mit Katharina Hartig ans Herz gelegt. Seit zehn Jahren leitet die selbstständige Referentin und Praxisberaterin aus München in der KVB Veranstaltungen zu Themen wie *Motiviert, gelassen, erfolgreich: Selbstmanagement für Praxismitarbeiterinnen* oder *Terminmanagement und Praxisabläufe optimieren*. Ihr Credo: „Nur wer regelmäßig etwas für sich tut, sowohl in beruflicher Hinsicht, als auch privat zur persönlichen Regeneration, hat die Kraft, mit den ständig wechselnden Rahmenbedingungen in diesem Job fertig zu werden.“

## Motivation will gelernt sein

Neben all dem, was eine medizinische Fachangestellte heutzutage können und leisten muss – das eigene medizinische Fachwissen up-to-date halten, soziale Kompetenz vermitteln, die Praxisorganisation im Griff haben und die EDV aus dem Effeff beherrschen – besteht wohl die größte Herausforderung darin, die eigene Motivation nicht aus den Augen zu verlieren. „In diesem Job verändert sich ständig etwas. Mal in der Verwaltung, mal in der Abrechnung, dann wieder aufgrund der Teilnahme der Praxis am Qualitätsmanagement. Diese schnellen Wechsel sind sehr herausfordernd. Trotzdem darf die Motivation und die gute Laune nicht darunter leiden“, betont Katharina Hartig. In ihren Seminaren vermittelt sie den Teilnehmerinnen erfolgreiche Strategien zur Stressbewältigung und Selbstmotivation. Ganz wichtig: Sich der eigenen Stärken und Erfolge bewusst sein. „Eine Arzthelferin soll grundsätzlich wissen, was sie wert ist und was sie leisten kann“, rät die Praxisberaterin. „Sie soll gegenüber Patienten so auftreten, dass sie als Praxismitarbeiterin und nicht als Sprechstundenhilfe oder stilles Mäuschen wahrgenommen wird. Dafür muss sie vorher verinnerlichen, dass sie einen hoch qualifizierten Job macht.“ Dem Patienten sollte sie dabei vermitteln, dass sie mit ihm in einem Boot sitzt und er nicht als Bitt-

steller in die Praxis kommt, sondern als Mensch, der Hilfe sucht.

## Der Patient als Kunde

Auch die Einstellung „Der Patient ist mein Kunde, mein Brötchengeber, mein Gehalt“, sei gut und hilfreich und werde von den meisten Ärzten als selbstverständlich vorausgesetzt. Leider, so die Diplom-Psychologin, gebe es aber immer noch Praxismitarbeiterinnen, die ihre Patienten eher als Gegner betrachten. „Eine solche Einstellung versuche ich in meinen Seminaren natürlich zu ergründen. Es gelingt dann fast immer, diese Denkhaltung zu revidieren, denn schließlich ist der Patient der tiefere Sinn dieser Tätigkeit.“

## Nie den freundlichen Ton verlieren

Eine positive Einstellung und ein selbstbewusstes Auftreten sind für den Patientenkontakt also das A und O. Sinnvoll ist hierfür auch das Erlernen spezieller Kommunikations- und Gesprächstechniken. Wichtige Tipps: Sich dem Patienten mit Namen vorstellen und ihn möglichst ebenfalls mit Namen ansprechen, sich deutlich ausdrücken und keine Konjunktive verwenden (dürfte, könnte, würde etc.), klare Ansagen machen („Bitte nehmen Sie noch im Wartezimmer Platz“), keine Weichmacher verwenden (eigentlich, vielleicht, relativ, eher etc.) und immer freundlich

im Tonfall bleiben – besonders bei der Terminvergabe. Denn hier werden die häufigsten Fehler gemacht. Katharina Hartig rät deshalb, immer nur das zu kommunizieren, was man auch wirklich anbieten kann („Ich habe übermorgen noch Termine frei“). Ein Satz wie „Ich habe keinen Termin“ sei für den Patienten äußerst schwierig, weil er ihn als „Ich bin hier nicht willkommen“ interpretiere. Auch eine offene Frage wie „Um was geht es denn?“ sei ungeschickt, da sie den Patienten ermutige, seine komplette Krankengeschichte vorzutragen. Besser sei es, eine Auswahlfrage zu stellen („Geht es um eine Vorsorge oder um eine Kontrolle?“). Vom Grundsatz her müsse bei der Terminvergabe immer überkommen: „Jawohl, das kriegen wir hin“.

### Von der Praxismitarbeiterin zur Managerin

Wer über eine derart positive Grundeinstellung verfügt und noch dazu eine gehörige Portion Selbstbewusstsein gepaart mit genügend Autorität und Durchsetzungsvermögen mitbringt, kann sich schnell zur Ersthelferin beziehungsweise Praxismanagerin weiter entwickeln. Noch gibt es hierfür zwar keine staatlich anerkannte Ausbildung, doch stehen den Mitarbeiterinnen, die gerne Führungsaufgaben übernehmen möchten, verschiedene Fortbildungsmöglichkeiten zur Verfügung. Auch Katharina Hartig bietet potentiellen Praxismanagerinnen eine Weiterbildung über die KVB an. *Personal- und Teamführung durch die Erstkraft* heißt ihr Seminar, das auf ihre Anregung hin künftig ganztätig statt in nur vier Stunden stattfinden wird. „Eigentlich gäbe es genügend Stoff für eine ganze Woche. Die KV in Baden-Württemberg hat darauf bereits reagiert und bietet einen einwöchigen Qualifizierungskurs zur Praxismanagerin an. Der ist zwar auch nicht wirklich staatlich anerkannt, aber es ist zumindest eine

zertifizierte Fortbildung.“

### Tipps für ein erfülltes Berufsleben

Was kann die Diplom-Psychologin Praxismitarbeiterinnen an dieser Stelle sonst noch mit auf den Weg geben? „Sie sollen nicht immer nur Probleme sehen, sondern Chancen und Lösungen erkennen. Auf keinen Fall sollten Arzthelferinnen in der Opferrolle verharren, sondern aktiv werden und bei ihrem Chef das einfordern, was sie zu einer optimalen Ausübung ihres Jobs benötigen. Zum Beispiel eine bestimmte Fortbildung. Die kommt schließlich dem ganzen Praxisteam zugute. Mit anderen Worten: Raus aus der Problembadewanne und rein in ein erfülltes Berufsleben.“

### Dazu stehen, wenn mal was schief geht

Oft, so erzählt Katharina Hartig weiter, helfe zur Selbstmotivation auch der Trick, sich mal in Ruhe zu überlegen, was am Tag alles gut funktioniert habe, wie viele Patientenkontakte prozentual gelungen oder zumindest angenehm verlaufen seien und wie viele wirklich schwierig waren. Selten käme dabei ein anderes Verhältnis als 80 zu 20 oder 90 zu 10 heraus. „Das meiste gelingt. Und das, was zu so einem relativ geringen Prozentsatz schief geht, sollte akzeptiert und aufgearbeitet werden – zunächst für sich selbst, wenn nötig auch in Teambesprechungen und in Einzelgesprächen mit den Kolleginnen.“ Oder innerhalb eines Seminars. Wer Lust bekommen hat, an einer der zahlreichen KVB-Veranstaltungen für Praxismitarbeiterinnen teilzunehmen, findet die aktuellen Termine und Anmeldemodalitäten in unserer Seminarbroschüre, die Sie sich im Internet unter [www.kvb.de](http://www.kvb.de) in der Rubrik *Praxis/Fortbildung/Seminare* herunterladen können.

Marion Munke (KVB)

