

# MFA-Seminar: Effektives Konfliktmanagement mit Prinzipien des Aikido

Wie Ihr Praxispersonal bei Konflikten im Praxisalltag von der Weisheit der friedfertigen Kampfkunst profitieren kann.



Wenn Ihre Arzthelferinnen hin und wieder die Lust verspüren, den ein oder anderen Patienten zum Mond zu schießen, oder wenn Sie selbst kurz davor sind, in die Luft zu gehen, dann sei Ihnen gesagt: So wie Ihnen und Ihrem Praxispersonal geht es vielen.

Was HNO-Ärzte, Praxismanagerinnen und MFA täglich in den Praxen leisten, verdient großen Respekt. Insbesondere dem täglichen Einsatz und Engagement Ihres Praxispersonals ist es zu verdanken, dass das Unternehmen HNO-Praxis rund läuft. Bereits beim ersten Kontakt sowie während des gesamten Praxisbesuchs kommen die Patienten in erster Linie mit dem Praxispersonal in Berührung. Der Kontakt zu Ihnen als HNO-Arzt oder -Ärztin erfolgt meist zu einem späteren Zeitpunkt und ist gewöhnlich deutlich kürzer. Das heißt, dass Ihren Mitarbeiterinnen, deren Verhalten und Ausstrahlung sowie insbesondere deren Umgang mit Konflikten, eine immense Bedeutung zukommt.

## Was führt zu Patienten-Konflikten?

Da lässt sich eine ganze Menge aufzählen, von Unmut über lange Wartezeiten bereits im Vorfeld oder vor Ort, eigener innerer Termindruck, Unsicherheit und Ängste vor der Behandlung oder Diagnose, bis dahin, dass die Nerven blank liegen durch plagende Ohrenscherzen. Eines ist an dieser Aufzählung bereits erkennbar: Die allermeisten Ursachen für Konflikte mit Patienten haben weniger mit den Praxismitarbeiterinnen an sich zu tun.

Konfliktreaktionen werden meist „getriggert“ durch einen Auslöser, zum Beispiel die Aussage der MFA hinter dem Empfang („Heute geht das nicht mehr“ oder „Es dauert leider noch ein bisschen“). Diese Aussage allein bewirkt allerdings meist noch keinen heftigen Konflikt. Es ist vielmehr das Zusammenspiel von persönlicher Befindlichkeit und Stressmuster des Patienten mit diesem „Trigger“ (Auslöser), das die Stressreaktionen verstärkt und das einen Konflikt entstehen lässt. Die Reaktion des Patienten fällt dann oft nicht mehr sachlich aus, sondern ggf. unangemessen stark und gegen die MFA gerichtet, ob das nun berechtigt ist oder nicht.

Denn das Personal ist es, das an vorderster Front steht und die „negativen Emotionen“ abbekommt, einfach deshalb, weil es da ist, und weil es zum Job gehört, damit umzugehen. Patienten werden sauer. Sie sind ungeduldig. Sie schimpfen. Sie werden mitunter sogar ausfallend. Sie beschweren sich bei dem Arzt/der Ärztin. Das Patientenverhalten wird wiederum oftmals von der MFA als persönlicher Angriff wahrgenommen – und schon baut sich ein größerer Konflikt auf: Denn wenn beide Seiten in diesem Alarmprogramm – das in uns allen genetisch angelegt ist – feststecken, ist ein konstruktives Miteinander nicht mehr möglich. Der Patient ist unzufrieden und fühlt sich unverstanden, die MFA ist genervt und frustriert, und der Praxisinhaber/die Praxisinhaberin ebenso.

### **Wirksames Konfliktmanagement mit den Prinzipien des Aikido**

Was hat das nun mit Aikido zu tun? Einen besonderen und außergewöhnlichen Weg geht seit einigen Jahren die erfahrene Führungstrainerin Nadja van Uelft bei ihren Coachings und Trainings: Als langjährige Aikido-Übende und Inhaberin des 1. Dans (Schwarzer Gürtel) setzt sie bei der Vermittlung von Ansätzen zu effektivem Konfliktmanagement erfolgreich Elemente aus der japanischen Kampfkunst „Aikido“ ein.

Aikido ist eine friedfertige Kampfkunst, die unter anderem das Ziel verfolgt, Harmonie ins Miteinander zu bringen. Im Aikido wird geübt, selbst unter großem Stress entspannt zu bleiben und dem Gegenüber gelassener zu begegnen. Im Aikido trainieren wir eine deeskalierende Körpersprache sowie die Fähigkeit, mit höchst unterschiedlichen Menschen angemessen umzugehen, ohne deren Verhalten zu bewerten. Es geht darum, den Anderen per se zu respektieren und ernst zu nehmen, auch mit seinem ggf. konfliktiven Verhalten. Mit dieser inneren und äußeren Haltung werden Konflikte schneller und wirksamer befriedet, zum Wohl aller Beteiligten. Und einige Konflikte können sogar von vornherein vermieden werden. Mehr Harmonie, ein positives Klima und wertschätzende Kommunikation – welche HNO-Praxis möchte das nicht?

### **Fazit**

Konflikte mit Patienten gehören in einer Arztpraxis genauso dazu wie verschnupte Nasen oder eitrige Mandeln: Es gibt eindeutig Schöneres, aber diese Dinge sind normal. Konflikte mit Patienten verlieren ihr Stresspotenzial, wenn Sie und Ihr Team diese als normalen Teil des Praxisalltags ansehen. Dabei können Sie die Entstehung von Konflikten nicht immer verhindern, aber Sie können gemeinsam den Umgang damit verbessern. Solche Konfliktsituationen stellen dann sogar großartige Gelegenheiten dar, Ihren Patienten zu zeigen, wie souverän und kompetent Sie als HNO-Team damit umgehen. Die Anwendung der Prinzipien des Aikido als Konfliktlösungsstrategie kann einen nachhaltigen wertschätzenden Umgang mit Ihren Patienten entwickeln und eine lösungsorientierte Konfliktkultur etablieren. Denn die Arbeit in der HNO-Praxis kann und sollte Spaß machen, und davon profitieren letztlich alle: Ihre MFA, Sie als Praxisinhaber/in und Ihre Patienten.

Im Rahmen der Fresh-up-Fortbildungsserie für Praxispersonal bietet die Frielingsdorf Akademie am 17. November 2017 ein eintägiges Seminar zum Thema „Konfliktmanagement mit Aikido in der Arztpraxis“ unter der Leitung von Nadja van Uelft in Köln an.

Alle Einzelheiten und Informationen zum MFA-Seminar erhalten Sie auf der Internetseite [www.frielingsdorf-akademie.de](http://www.frielingsdorf-akademie.de) oder im persönlichen Kontakt mit Claudia König unter der Rufnummer 02 21 – 139 836-63 sowie per Mail unter [koenig@frielingsdorf.de](mailto:koenig@frielingsdorf.de).

### **Autorin:**

Nadja van Uelft,  
Führungs-Coach mit Aikido  
Leading with Aikido  
Lütticher Straße 67  
50674 Köln  
[www.frielingsdorf-akademie.de](http://www.frielingsdorf-akademie.de)