

KONFLIKTMANAGEMENT IM PRAXISALLTAG

Kämpfen Ihre MFAs noch entspannen sie schon?



Mendelx - Fotolia

Sie und Ihre MitarbeiterInnen kennen es alle: Ein gestresster Patient wird laut, er schlägt einen unfreundlichen Ton an und die Situation spannt sich an. Haben Sie und Ihre MFAs schon wirksame Methoden entwickelt, solche Konflikte entspannt zu lösen? Die Philosophie der friedfertigen, defensiven Kampfkunst Aikido aus Japan stellt hier einen so ungewöhnlichen wie wirkungsvollen Ansatz dar: Mentale Prinzipien des Aikido werden kombiniert mit Kommunikations-Knowhow. Aikido lehrt u. a. Stressfaktoren und Konflikte frühzeitig zu erkennen und mit ihnen so umzugehen, dass sie friedlich gelöst werden.

Konflikte mit Patienten entstehen meist durch einen Auslöser, z. B. eine Aussage der MFA hinter dem Empfang, Ungeduld, lange Wartezeiten oder angespannte Nerven aufgrund von Unruhe durch hohen Patientendurchlauf. Diese Auslöser werden nochmal verstärkt durch dahinter liegende Stressfaktoren wie Schmerzen, Termindruck oder Angst vor der Behandlung oder der Diagnose. Die meisten Ursachen für Konflikte haben also meist weniger mit den MFAs an sich zu tun und doch werden die Konflikte oft auf sie übertragen, da sie an vorderster Front stehen. Sie werden als Erstes mit den negativen und unangemessen erscheinenden Emotionen konfrontiert und nehmen diese wieder-

um (verständlicherweise) oft als persönlichen Angriff wahr. Schon kann sich ein größerer Konflikt aufbauen.

Konfliktmanagement mit Prinzipien des Aikido

Was hat das nun mit Aikido zu tun? Aikido ist eine friedfertige japanische Kampfkunst, die als wesentliches Ziel die Harmonie im Umgang miteinander verfolgt. Aikido lehrt zum einen, sich selbst zu entspannen und „in Harmonie“ zu bringen, zum anderen, aus dieser günstigen Ausgangsposition heraus auf andere Menschen, auf Stressfaktoren und Konflikte angemessen zu reagieren und sie friedlich zu lösen.

Es geht um einen respektvollen Umgang mit dem Gegenüber, der beiden Seiten ermöglicht, das Gesicht zu wahren. Die Aikido-Weisheit bietet so eine Win-win-Situation: Alle Beteiligten – sei es der angebliche „Aggressor“, das angegriffene „Opfer“ oder auch einer der „Unbeteiligten“ – können einander weiterhin ins Gesicht sehen und sich professionell und harmonisch begegnen.

Ein Beispiel aus dem Alltag einer Arztpraxis: MFA Karin hinter dem Empfang bedient gleichzeitig das permanent klingelnde Telefon als auch die vor der Theke wartenden Patienten. Eine Kollegin hat sich krankgemeldet, eine andere hat Urlaub, der Drucker ist ausgefallen und außerdem ist Quartalsende – „der ganz normale Wahnsinn“ eben. Auf einmal stürmt ein Patient aus dem Wartezimmer und fährt sie an, warum er immer noch so lange warten müsste, er hätte Besseres zu tun, und ob sie denn völlig unfähig sei. Da platzt ihr der Kragen, sie blafft völlig entnervt und wütend zurück. Der Patient beschwert sich später beim Arzt über dessen „unzumutbare“ Angestellte, und MFA Karin hat nicht nur Schuldgefühle, denn eigentlich sind Freundlichkeit und ein gutes Praxisklima ihr sehr wichtig, sondern später auch noch Ärger mit ihrem Chef. →

Szenenwechsel: Die MFA Karin hat gelernt, ihre individuellen Stressreaktionen zu erkennen, zu verstehen, und hat für sich Entspannungsansätze entwickelt. Dadurch kann sie auch an solchen „Wahnsinns-Tagen“ ruhiger bleiben. Als ein Patient sie so unbeherrscht angeht, wendet sie mental ein Prinzip aus dem Aikido an. Sie reagiert nicht mit Gegenangriff, sondern weiß die Situation freundlich zu deeskalieren und ins Positive zu lenken. Beide fühlen sich damit besser: Der Patient, weil er sich in seinen Bedürfnissen freundlich

Aikido lehrt, Konflikte und Stressfaktoren frühzeitig zu erkennen und friedlich zu lösen.

aufgenommen fühlt (selbst wenn sich nicht alle Wünsche erfüllen lassen), und die MFA, weil sie die Situation aktiv lenkt und ruhig bleibt. Letztlich profitieren auch Sie als Arzt/Ärztin: Denn zufriedene Patienten kommen gern wieder und empfehlen Sie weiter. Zufriedenes Personal kommt gern zur Arbeit.



Foto: Nadja van Uelft

Das Seminar mit Aikido-Elementen beinhaltet auch einfache Übungen der friedfertigen Kampfkunst.

Seminar für Ihre PraxismitarbeiterInnen

Im Rahmen der Fresh-up-Fortbildungsserie für Praxispersonal bietet die Frielingsdorf Akademie am 17. November 2017 ein eintägiges Seminar zum Thema „Konfliktmanagement mit Aikido“ unter der Leitung von Nadja van Uelft in Köln an. In diesem Seminar lernen die TeilnehmerInnen unter anderem, die Hintergründe von Konflikten mit Patienten besser zu verstehen und einzuordnen. Wirkungsvolle Strategien in der Gesprächsführung sowie zur Deeskalation von Situationen werden durch die praktische Anwendung der friedfertigen Prinzipien des Aikido weiterhin unterstützt. Die TeilnehmerInnen erfahren mittels leichter Aikido-Übungen, die jede/r machen kann, wie die Prinzipien dieser Kampfkunst den Praxisalltag wirkungsvoll vereinfachen und konfliktfreier machen.

Weitere Informationen zum Seminar „Konfliktmanagement mit Aikido – Patientengespräche in Arztpraxis/MVZ“ und eine Online-Anmeldemöglichkeit erhalten Sie auf der Homepage unter www.frielingsdorf-akademie.de oder im persönlichen Kontakt mit Claudia König unter der Rufnummer 0221/139 836 63 oder per eMail unter koenig@frielingsdorf.de.

Die Entstehung von Konflikten im Praxisalltag lässt sich nicht immer verhindern. Doch Sie können den Umgang mit den Konflikten deutlich verbessern. Konflikte verlieren dann ihr Stresspotenzial, wenn Sie und Ihr Team diese als normalen Teil des Praxisalltags ansehen und wenn Sie zudem brauchbare Methoden beherrschen, um Konflikte professionell zu handhaben. Konfliktmanagement mit Aikido kann einen nachhaltig wertschätzenden Umgang im Praxisteam entwickeln und eine lösungsorientierte Konfliktkultur etablieren.

Eine praktische Übung für den Praxisalltag

Wenn der nächste Patient die MFA genervt angeht, „wann er denn dann endlich dran-

kommt?!“, ein Expertentipp für Ihre MFA und auch für Sie als Arzt/Ärztin: Bevor Sie antworten, halten Sie kurz inne. Konzentrieren Sie sich auf Ihre Fußsohlen und spüren Sie den Kontakt zum Boden. Stellen Sie sich vor, wie Ihr Atem durch den Boden in Ihre Fußsohlen strömt und die Wirbelsäule hinauf bis zum Kopf fließt. Spüren Sie Ihre Schädeldecke. Ausatmen. Dann erst in Ruhe und freundlich antworten (freundlich zu sein, fällt dann meist viel leichter). Diese Übung lässt sich schnell einüben und ist jederzeit einfach durchzuführen, unmerklich für andere und doch mit großer Wirkung.

Coaching und Führungstraining mit Aikido

Als erfahrene Führungstrainerin setze ich seit einigen Jahren bei meinen Coachings und Trainings erfolgreich Elemente aus der japanischen Kampfkunst Aikido ein, so auch mit Praxisteams zu den Themen „Erfolgreiche Zusammenarbeit“ und „Wirkungsvolles Konfliktmanagement“. Das ist völlig unabhängig von Alter, Geschlecht, Gesundheit oder Grad der Sportlichkeit und wird individuell auf die jeweilige Gruppe abgestimmt. Aikido bietet ein ideales Mittel, um sich und andere noch besser zu führen und sich aufeinander einzustellen. Das Besondere: Der „Leading-by-Aikido-Ansatz“ adressiert die verbale, kognitive Ebene (Verstand) und die nonverbale Ebene (Körper, Persönlichkeit, Emotionen) gleichermaßen.

Moderne Prinzipien der Neurowissenschaften und Führungs-Knowhow kombiniert mit der Weisheit des Aikido – diese Mischung ermöglicht den TeilnehmerInnen, hochwirksam zu führen und zu kommunizieren. ■



Nadja van Uelft

Aikido- und Führungsscoach
www.nadja-van-uelft.de