

BERUFSEINSTEIGER

Der kleine Knigge für Auszubildende

von Petra Meisel, Medienbüro Medizin (MbMed), Hamburg

| Welche Qualitäten angehende MFA mitbringen sollten, damit sie einen guten Start in die Ausbildung und so ein erfülltes und erfolgreiches Berufsleben haben, erklärt Verena Billerbeck im Interview. |



REDAKTION: *Frau Billerbeck, zeitgleich zum Ausbildungsbeginn bietet die Ärztekammer Niedersachsen ein Knigge-Seminar für Berufseinsteiger und Auszubildende an, das sie entwickelt haben. Können sich junge Leute nicht mehr benehmen?*

BILLERBECK: Es geht in erster Linie darum, jungen Menschen einen souveränen und stilsicheren Start in den Berufsalltag zu ermöglichen. Der Kurs vermittelt Wissen über zeitgemäße Umgangsformen und wie man sich angemessen am Arbeitsplatz benimmt. Dazu gibt es viele praktische Tipps im Umgang mit Patienten. Außerdem schnuppern die Kursteilnehmer ins Briefeschreiben und die Netiquette, also das gute Benehmen in der technischen, der elektronischen Kommunikation, hinein. Und ganz wichtig: Sie lernen theoretisch und praktisch, sich kompetent und serviceorientiert am Telefon zu präsentieren.

REDAKTION: *Dem Kursinhalt ist zu entnehmen, dass Sie viele praktische Übungen einbauen, mit denen die jungen Menschen sensibilisiert werden, wie wichtig Selbstbewusstsein ist. Welche Vorteile haben Seminarteilnehmer davon und wie schlägt sich das im Praxisumfeld nieder?*

BILLERBECK: Die Entfaltung junger Menschen steht und fällt mit dem Selbstbewusstsein. Wer weiß, wie er mit anderen kommunizieren sollte, tritt in einer neuen Umgebung sicherer auf. Erfolgreich kommunizieren heißt

INTERVIEW



Verena Billerbeck,
Trainerin und Beraterin
im Gesundheitswesen
(www.verenabillerbeck.de)

nicht, die eigene Persönlichkeit aufzugeben. Vielmehr geht es um die Fähigkeit, auf andere eingehen und sich mit ihnen arrangieren zu können, gestützt durch ein hohes Maß an Ich-Sicherheit. Das ist im Beruf gefragt und wird in dem Seminar an vielen Fallbeispielen trainiert. In kleinen Gruppen von maximal zwölf Kursteilnehmern proben wir den individuellen Auftritt und reflektieren seine Wirkung auf andere. Übrigens ist Präsentationsfähigkeit auch bei der Abschluss-Prüfung gefragt.

REDAKTION: *Warum sollten Praxisinhaber gleich zu Beginn ihrer Tätigkeit in einen Knigge-Kurs für ihre Mitarbeiter investieren?*

BILLERBECK: Die richtige Patientenkommunikation ist ein wichtiger Erfolgsfaktor für Praxisinhaber. Die Seminarteilnehmer lernen Kommunikationsbotschaften kennen, die ihnen in der zielgerichteten Patientenansprache ebenso helfen wie im Umgang mit Kollegen. Für den Praxisinhaber ist es ein geringer finanzieller Aufwand. Im Praxisalltag kann das Erlernte sofort umgesetzt werden. Das entlastet das gesamte Team vom ersten Ausbildungstag. Durch meine langjährige Erfahrung als Arzthelferin und Erstkraft kenne ich alle „Kittelbrennfaktoren“ in Arztpraxen in- und auswendig. Ich weiß genau, wo ich bei den jungen Leuten ansetzen muss, damit sie Anforderungsprofile erfüllen können. Heute ist ein hohes Maß an Eigenverantwortung und selbstständigem Handeln gefordert. Das kann man schulen – und lernen.

REDAKTION: *Wie vermitteln Sie den jungen Leuten ein Bild von ihrem Auftreten?*

BILLERBECK: Oftmals sind Selbst- und Fremdbild nicht deckungsgleich. In diesem Seminar werden wir uns der körperlichen Signale bewusst. Wir spiegeln unseren Auftritt und üben innerhalb der Gruppe einen souveränen Start in den Berufsalltag.

REDAKTION: *Ihr Seminar dauert sieben Stunden. Was ist Ihr primäres Lernziel?*

BILLERBECK: Mein Ziel ist es, das Selbstbewusstsein der Auszubildenden zu stärken. Ich gebe den Teilnehmern brauchbare Tools für die tägliche Arbeit an die Hand und motiviere sie, Verantwortung zu übernehmen, sich in der Praxis einzubringen. Sie lernen, auch dunkle Wolken in Sonnenschein zu verwandeln. Denn den Spagat zwischen Privat- und Kassenpatienten zu schaffen und beiden Patientengruppen dabei gerecht zu werden, fordert in den Arztpraxen großes Feingefühl. Die erfolgreiche Arztpraxis entwickelt sich zunehmend zu einem Dienstleistungsunternehmen. Ein professioneller Auftritt ist der Türöffner für den beruflichen Erfolg und ein Aushängeschild.

↘ WEITERFÜHRENDE HINWEISE

- Das nächste Seminar „Der kleine Knigge für Berufsstarter und Auszubildende“ findet am Freitag, dem 25. November 2011 von 14 bis 19 Uhr im Ärztehaus in Stade, Glückstädter Str. 8 statt. Kosten: 65 EUR.
- Die Ärztekammer Niedersachsen bietet laufend verschiedenste Fortbildungen zum Thema an, darunter auch die Seminare von Verena Billerbeck. Nähere Informationen erhalten Sie unter: www.aekn.de. (Rubrik „Fortbildung“ oben rechts auf der Homepage klicken, dann „Fortbildungskurse“ und weiter mit „Medizinische Fachangestellte (Arzthelfer/innen)“). Die Kosten bewegen sich zwischen 65 und 95 Euro.

Eigenverantwortung
und selbstständiges
Handeln kann man
schulen

Teilnehmer erhalten
brauchbare Tools für
die tägliche Arbeit



INFORMATION
Nächster Seminar-
termin : 25. November