

# Aspekte der Arbeitszufriedenheit von Auszubildenden

| Prof. Dr. Bettina Fischer

Der vielfach diskutierte Fachkräftemangel in Deutschland ist mittlerweile auch in der Berufsgruppe der Zahnmedizinischen Fachangestellten (ZFA) angekommen. Wie die aktuelle Statistik der Bundesagentur für Arbeit zeigt, stehen den rund 770 gemeldeten Berufsausbildungsstellen im Berichtsjahr 2013/2014 nur circa 530 Bewerber gegenüber. Somit bleiben viele Stellen in den Zahnarztpraxen, Zahnkliniken, kieferorthopädischen, oral- und kieferchirurgischen Praxen unbesetzt. Ausgehend von diesem Tatbestand stellt sich die Frage, wie das Berufsbild der ZFA von Auszubildenden und künftigen Bewerbern gesehen wird? Welche Faktoren tragen zur Zufriedenheit mit dem ausgeübten Beruf bei und welche Kritikpunkte gibt es aus Sicht der Arbeitnehmer?



**E**ine aktuelle Studie der Hochschule RheinMain untersuchte in Kooperation mit der Landes-zahnärztekammer Hessen unterschiedliche Aspekte der Arbeitszufriedenheit von Zahnmedizinischen Fachangestellten, um hieraus Verbesserungsmöglichkeiten und Handlungsempfehlungen für Praxisinhaber abzuleiten.

In zwei Teiluntersuchungen konzentrierte sich die Studie im November 2013 zunächst auf die Befragung von 191 Zahnmedizinischen Fachangestellten (ausgelernte ZFAs und Auszubildende). In diesem ersten Teilschritt galt es, quantitativ auswertbare Fakten über Berufswahl, Ausbildungs-

platzsuche, Betriebsklima, Vergütung, Ausbildungsinhalte, Arbeitszeitbelastung, Zukunftschancen, Work-Life-Balance und Zufriedenheit zu erarbeiten. Im zweiten Teilschritt standen ab März 2014 dann insbesondere die qualitativen Aspekte im Vordergrund. Aufbauend auf den Ergebnissen der ersten Teiluntersuchung erfolgten persönliche Interviews mit weiteren 50 Auszubildenden, um auch emotionale Facetten der Arbeitszufriedenheit (Motivation, Unterstützungsbedarf, Wünsche, Kritikpunkte) zu erfassen.

Ein erster Blick auf das Ergebnis ist ernüchternd. 32% der im November 2013 befragten Zahnmedizinischen

Fachangestellten würden den Beruf nicht noch einmal wählen, 22% sind unentschlossen, 10% würden die Ausbildung in einer anderen Praxis absolvieren wollen und lediglich 36% würden die gleiche Entscheidung noch einmal treffen. Auch wird der Beruf der ZFA von vielen Auszubildenden nicht als langfristiges Betätigungsfeld gesehen. Hier gaben 23% an, den Beruf nicht weiter ausüben zu wollen und weitere 37% sind sich dessen nicht sicher (Abb.1, Seite 18).

Dieses Ergebnis verdeutlicht die Notwendigkeit einer vertieften Analyse und es gilt zu ermitteln, welche Faktoren zu verändern sind, damit die von

# Das digitale Labor



- State-of-the-art-Fertigungstechniken
- Maximale Passgenauigkeit
- TOP Preise
- 100% made in Germany



Produktion und Lieferung innerhalb einer Woche



Made in Leipzig – digitale Produktion und handwerkliche Präzision



Für Ihre Sicherheit: 5 Jahre Garantie mit der biodentis-Patienten-Garantiekarte

## Intensivkurs „Die digitale Zukunft im Praxistest“ – Termine 2014:

31.10. Köln, 7.11. Hamburg, 14.11. Griesheim, 21.11. Obernkirchen, 28.11. München und 5.12. Frankfurt. Weitere Informationen und Anmeldung: 0800 93 94 95 6

Workshop-Teilnehmer erhalten 3 Fortbildungspunkte.

Miete mich für 199€\*/Monat



**biodentis  
Testaktion  
für 99€\***

### Bestellen Sie noch heute das biodentis Testangebot bestehend aus:

- einem Starter-Set (inklusive Abformlöffel)
- einer Einzelrestauration bei freier Materialwahl (Inlay, Krone oder Teilkrone)



### Ja, ich bestelle das biodentis Testangebot für nur 99€\*.

Praxis \_\_\_\_\_

Name, Titel \_\_\_\_\_

Vorname \_\_\_\_\_

Straße \_\_\_\_\_

PLZ / Ort \_\_\_\_\_

Fon \_\_\_\_\_

E-Mail \_\_\_\_\_

Unterschrift \_\_\_\_\_

Das biodentis Testangebot ...

- können Sie frei für jede biodentis Einzelzahnrestauration nutzen.
- zahlen Sie erst nach Fertigung des Zahnersatzes.
- lösen Sie ein, indem Sie das Starter-Set unter der kostenfreien Rufnummer 0800 93 94 95 6 bestellen und diesen Gutschein Ihrer ersten Arbeit beilegen (Versand-Set).

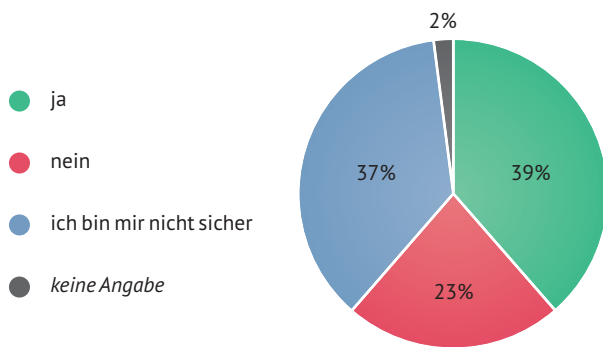
\*zzgl. MwSt. und Versand Aktionszeitraum bis 31.12.2014

**biodentis GmbH** · Leipzig · [www.biodentis.com](http://www.biodentis.com)



## 1 LANGFRISTIGE BERUFSWAHL

n = 191



den Zahnarztpraxen mit Aufwand aus-  
gewählten und betreuten Auszubil-  
denden die Berufswahl nach einigen  
Jahren nicht überdenken oder den  
Beruf ganz aufgeben.

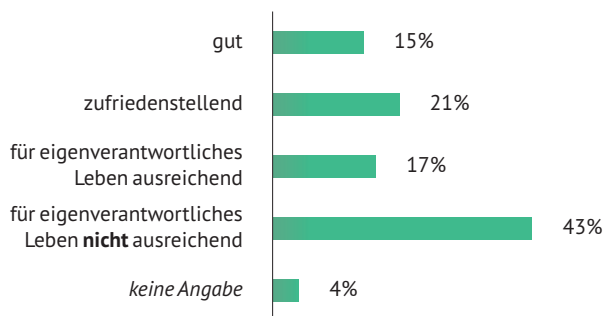
### Ergebnisse im Detail

#### Betriebsklima

Das Betriebsklima und somit das Ver-  
hältnis zum Chef und zu den Kollegen  
ist 95% der Befragten sehr wichtig.  
Grundsätzlich bewerteten die Proban-  
den das Betriebsklima als eher positiv.  
75% äußerten sich positiv zum Ver-  
hältnis zu ihrem Vorgesetzten, und  
auch die Frage zu dem Verhältnis ge-  
genüber den anderen Mitarbeitern er-  
gab mit circa 70% ein ähnliches Bild.  
Die überwiegend positiven Beurteilun-  
gen der Auszubildenden werden vor  
allem durch solche Aussagen bestätigt  
wie: „Wir sind ein Team! Wenn wir  
Azubis Hilfe brauchen, ist sofort je-  
mand da. Das Verhältnis zum Zahnarzt  
und den Kollegen ist sehr gut.“ Den-  
noch gibt es auch Auszubildende, die  
mit dem Betriebsklima in ihrem Aus-  
bildungsbetrieb nicht zufrieden sind.  
Als Gründe für die Unzufriedenheit  
wurden beispielsweise das negative  
Reden unter den Kollegen, fehlende  
Unterstützung im stressigen Alltag,  
aber auch mangelnde Absprachen und  
eine unausgewogene Personalplanung  
(viele Auszubildende und wenige aus-  
gelernte ZFAs) genannt.

## 2 EINSCHÄTZUNG DER VERDIENSTMÖGLICHKEITEN

n = 191



## 3 UNTERSTÜTZUNG WÄHREND DER AUSBILDUNG DURCH ...

n = 191

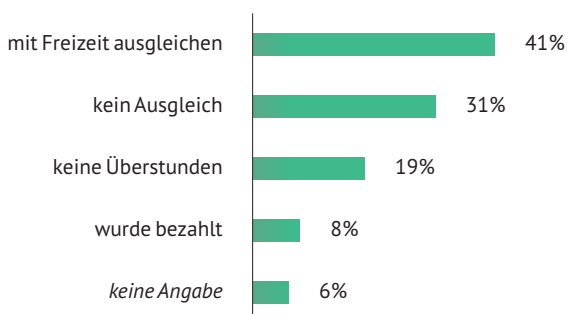


### Vergütung

Ein Aspekt, der sich negativ auf die  
Zufriedenheit der befragten ZFAs und  
Auszubildenden auswirkt, sind die  
Verdienstmöglichkeiten. Hier gaben  
43% an, dass die Vergütung kaum  
für ein eigenverantwortliches Leben  
ausreichend sei. Die persönliche Be-  
fragung aus 2014 kam zu einem ähn-  
lichen Ergebnis. Insbesondere die Aus-  
zubildenden nahmen dabei Bezug auf  
die hohe Verantwortung, die sie schon  
während der Ausbildung zu tragen  
haben. Die Aussage einer Studienteil-  
nehmerin drückt das Empfinden der  
meisten Auszubildenden aus: „Ich finde  
mein Gehalt nicht fair. Ich mache  
genau die gleichen Arbeiten wie eine  
ausgelernte Fachkraft, die Belastung  
und Verantwortung ist hoch. Das Ge-  
halt ist wenig motivierend.“ (Abb. 2).

## 4 AUSGLEICH DER ÜBERSTUNDEN

n = 191



**Anerkennung**

In der Studie kristallisierte sich mit 71% deutlich heraus, dass den Befragten die soziale Anerkennung für den Beruf sehr wichtig ist. Auch in den Interviews mit den Auszubildenden stand die Anerkennung im Berufsalltag mit im Vordergrund und Aspekte wie Kritik und Feedback, Wertschätzung, Gleichbehandlung, Vertrauen und Rücksichtnahme wurden thematisiert. Für die Auszubildenden ist es wichtig, dass der Vorgesetzte Vertrauen und Wertschätzung signalisiert, was in den meisten Fällen auch zutrifft. „Es gibt gar keinen Unterschied zwischen dem Umgang mit einem festangestellten Mitarbeiter und dem mit mir“, sagte eine Studienteilnehmerin. „Ich werde auf jeden Fall wertschätzend behandelt. Das äußert sich durch Lob an meiner Arbeit.“ Allerdings gab es auch gegenteilige Aussagen wie „Ich würde mir häufiger einmal ein ‚Danke‘ wünschen“. Insgesamt bewerten die Auszubildenden die

Anerkennung im Berufsalltag jedoch als gut. Viele sagten aus, genauso viel und lange zu arbeiten wie ihre Kollegen. Trotzdem wurde gewünscht, dass Rücksicht darauf genommen wird, dass Auszubildende noch nicht so viel Erfahrung in diesem Berufsfeld haben wie die ausgelernen Kollegen und auf Unterstützung angewiesen sind. Daher wird ein konstruktives Feedback durch den Ausbilder als wichtig erachtet.

**Unterstützung**

Die Teilnehmer an der Befragung wurden gebeten, zu bewerten, in welchem Ausmaß sie während ihrer Ausbildung durch ihre Vorgesetzten sowie durch die ausgelernen ZFAs und andere Auszubildende unterstützt wurden (Abb. 3). Unter ausreichender Unterstützung verstehen die Auszubildenden das Beantworten von Fragen sowie Zeit zur Kommunikation, um Praxisabläufe zu besprechen und Feedback zu erhalten. Die Auszubildenden bewerteten die Unter-

stützung der Kollegen und Vorgesetzten als durchaus positiv. Jedoch wurde angemerkt, dass es oftmals an Zeit fehle, im Tagesgeschäft auf Fragen der Auszubildenden einzugehen: „Generell fühle ich mich gut unterstützt. Aber es fehlt häufig die Zeit, um Fragen zu stellen.“ Auch geben die Auszubildenden an, kaum Möglichkeiten zu haben, sich Notizen zu machen oder fachliche Aspekte nachzuarbeiten.

**Work-Life-Balance**

Ein weiterer für die Zufriedenheit des Praxispersonals relevanter Aspekt ist die Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben. Daher wurden die Zahnmedizinischen Fachangestellten und Auszubildenden zu Arbeitsbelastung und Überstunden befragt. 49% der Befragten gaben an, regelmäßig Überstunden zu leisten. Nur 41% der Arbeitnehmer, die Überstunden leisten, bekommen hierfür einen Freizeitausgleich. Weiterhin gaben 49% an, dass die tägliche Ar-

ANZEIGE

**kuraray***Noritake***Anspruch und Kraft.****SCAN MICH!**

Informationen rundum  
PANAVIA™ F 2.0 auf  
[www.kuraray-dental.eu](http://www.kuraray-dental.eu)

QR-Code einfach mit dem  
Smartphone scannen.



**MDP**  
MONOMER  
Beständig  
und  
Haftstark

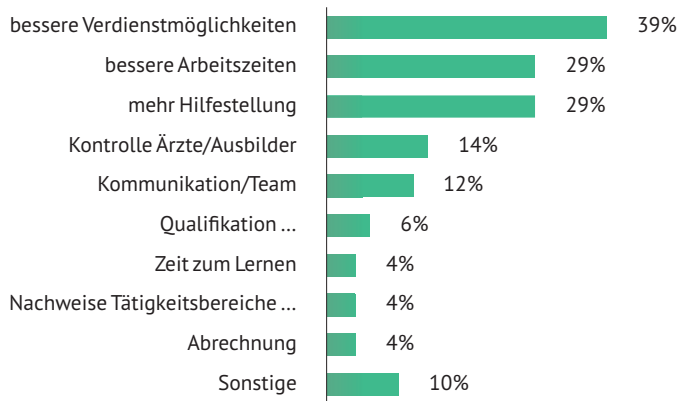
**PANAVIA™ F 2.0**

**Anaerob härtender Universalzement – Für höchste klinische Anforderungen und zuverlässige Befestigungen.**

- Zuverlässige Zementierung durch überragende Haftkraft an Zahn und Restauration dank der besonderen Struktur des MDP Monomers.
- Arbeiten ohne Zeitdruck durch bestimmbare Aushärtungszeit – Selbsthärtung nur bei Kontakt zwischen Restauration und Stumpf (anaerobe Härtung) oder Lichthärtung.
- Dichte Zementfuge für den perfekten Randschluss.
- Für alle Indikationen und Materialien geeignet.

Warum nicht gleich PANAVIA™ F 2.0?  
Seit mehr als 25 Jahren in der  
Wissenschaft und Praxis bewährt.





beitszeit mehr als acht Stunden beträgt. Auch in den qualitativen Interviews mit den Auszubildenden war dies ein zentraler Aspekt. 83% der Auszubildenden sagten aus, dass ihnen geregelte Arbeitszeiten wichtig sind. Ergänzend empfinden 32% kaum noch Zeit für Freizeitaktivitäten. Sie begründen dies durch Überstunden, lange Arbeits- und Schulwochen sowie die Schichtarbeit: „Durch das Schichtsystem von 12.30 bis 20.30 Uhr ist es schwer, Freizeit zu planen und Freunde zu treffen“ (Abb. 4).

**Ausbildung und Zukunftschancen**

Bezogen auf die Dauer der Ausbildung gaben 67% der ZFAs an, diese als angemessen zu empfinden. Auch der Ausbildungsstand nach der Prüfung wurde von 38% als ausreichend angesehen. Ebenso sind Fortbildungsmöglichkeiten und Aufstiegschancen der Mehrheit der Befragten bekannt. Hier äußerten 50%, Interesse an einer Fortbildung im Bereich Oralprophylaxe/Ernährungslehre zu haben. Gründe hierfür sind zum einen bessere Verdienstmöglichkeiten sowie das eigenverantwortliche Arbeiten am Patienten. Auch in den Interviews mit den Auszubildenden ergab sich ein ähnliches Bild: „Ich werde weiter in meinem Berufsfeld bleiben, meinen Realschulabschluss nachholen und dann die Weiterbildung zur Prophylaxehelferin machen.“ Solche Aussagen lassen darauf schließen, dass viele Auszubildende grundsätzlich mit ihrer Wahl des Berufsfeldes zufrieden sind. Es kristallisierte sich zudem heraus, dass neben Fortbildungen auch viele der angehenden Zahnmedizinischen Fachangestellten an einem erweiterten Berufsabschluss oder einem Studium interessiert sind. „Ich möchte auf jeden Fall studieren, ich habe Abitur und möchte Zahnärztin werden.“

**Schlussfolgerungen**

Ein gutes Betriebsklima am Arbeitsplatz, die Anerkennung des Auszubildenden durch Kollegen und Ausbilder, eine ausreichende Förderung und Unterstützung durch das Praxisteam, ein interessantes Arbeitsumfeld, gute Zukunftschancen, eine ausreichende Work-Life-Balance und eine angemessene Vergütung während und nach der Ausbildung sind zentrale Einflussgrößen für die Zufriedenheit der angehenden Zahnmedizinischen Fachangestellten.

Basierend auf den vorliegenden Ergebnissen lassen sich praktische Empfehlungen zur Verbesserung der Arbeitszufriedenheit ableiten.

*So wünschen die ZFAs und die Auszubildenden mehrheitlich (Abb. 5):*

- bessere Verdienstmöglichkeiten
- geregelte Arbeitszeiten
- ein breites Angebot an Unterstützung und Hilfestellungen
- angemessene Anerkennung durch Vorgesetzten und Kollegen
- ein ausreichendes Fortbildungsangebot
- regelmäßige Kommunikation im Team.

*Zielführende Maßnahmen hierbei könnten beispielsweise sein:*

- feste Integration von Teamentwicklungsmaßnahmen in den Praxisalltag, z.B. regelmäßige Teammeetings
- Raum für Anerkennung und Lob durch geplante Feedbackgespräche
- Ausbildungsablauf und Erwartung in den einzelnen Teilschritten der Ausbildung genau definieren und kommunizieren
- Beachtung des Rahmenlehrplanes, Integration fachlicher Lernziele in den Ausbildungsplan und Einbau von Phasen für Vor- und Nachbereitung
- Ausgleich von Überstunden, zum Beispiel durch Freizeit.

Zur Erreichung und zum Erhalt einer hohen Arbeitszufriedenheit der Zahn-

medizinischen Fachangestellten und deren Bestärkung, den richtigen Beruf gewählt zu haben, sollten die Wünsche und Bedürfnisse der Auszubildenden besonders berücksichtigt werden. Insbesondere das vorgestellte Teilergebnis der Untersuchung, wonach ein Berufswechsel nach der ZFA-Ausbildung eher wahrscheinlich ist, sollte hier ein Anstoß für Veränderung sein. Letztlich sichern die angehenden ZFAs den künftig reibungslosen Ablauf im Praxisalltag, und die Zufriedenheit dieser Berufsgruppe ist ein entscheidender Aspekt für den langfristigen Erfolg einer Zahnarztpraxis.

1 Vgl. Bundesagentur für Arbeit (April 2014)

**autorin.**

**Prof. Dr. Bettina Fischer** ist Professorin für Marketing und Unternehmensführung an der Hochschule RheinMain.

Themenschwerpunkte im Forschungsgebiet Praxismarketing:

- Praxisanalyse und Strategieentwicklung
- Qualitätsmanagement für Zahnarztpraxen
- Patientenzufriedenheitsanalysen
- Mitarbeiterführung

Neben ihrer Lehr- und Forschungstätigkeit ist die Autorin in der Praxis als Beraterin für niedergelassene Zahnärzte im Rahmen ihrer Forschungsschwerpunkte tätig.



Prof. Dr. Bettina Fischer  
Infos zur Autorin

**kontakt.**

**Prof. Dr. Bettina Fischer**  
Hochschule RheinMain  
Wiesbaden Business School  
Tel.: 0611 9495-3170  
bettina.fischer@hs-rm.de  
www.hs-rm.de

Wir bieten alles aus einer Hand:  
**Das komplette Sortiment**  
 für eine erweiterte Sicht.

Denn jahrzehntelange Erfahrung in der Röntgendiagnostik zahlen sich aus.

IMAGING  
**ACTEON**



**NEU**

**NEU**

**Das Röntgen-Duo**  
 New PSPIX + X-Mind unity  
**8.500 €**  
 11.075 €



new  
**PSPIX**  
 Der Zukunft voraus



- Das kleinste Gerät auf dem Markt
- Präzise, scharfe und kontrastreiche Aufnahmen
- Intuitive Bedienung über großen Farbtouchscreen
- Vollautomatischer Arbeitsvorgang
- Single- oder Multi-User (bis zu 10 Workstations)
- Fünf verschiedene Aufnahmegrößen möglich
- Optimaler Schutz der Speicherfolien vor Licht und Verunreinigungen
- Windows-, Mac-, TWAIN-kompatibel
- Sopro Imaging Software im Lieferumfang enthalten



Bereit

Scannt

Belegt

Nach diesem Scan-Vorgang wird die Aufnahme am Scanner und am Computer automatisch angezeigt!

Mehr Infos unter der  
**Gratis Hotline**  
**0800 728 35 32**  
 oder fragen Sie Ihr Depot!

ZWP 10/14, Preis zzgl. MwSt., gültig bis zum 19.12.14