

Konflikte in der Zahnarztpraxis – Chance oder Ärgernis?

Am Arbeitsplatz können Konflikte weitreichende Folgen haben. Wie lassen sich diese vermeiden oder lösen?

Von Dr. Kirstin Borchers und Michael Hartmann.

Konflikte begegnen uns nahezu täglich. Manchmal sind es Kleinigkeiten, die situativ gut zu lösen sind. Andere bereiten uns länger „Bauchschmerzen“ und die Bewältigung ist komplex. Oft treten Konflikte im privaten Umfeld auf.

Kommt es aber zu Konfliktsituationen am Arbeitsplatz, ist der Umgang mit ihnen oft herausfordernd. Gerade in der Arztpraxis gibt es unterschiedliche Konfliktpotenziale mit verschiedensten Konfliktgegnern. Wer hier nicht den richtigen Umgang mit diesen misslichen Situationen kennt, nimmt oft belastende Dinge mit nach Hause oder schlimmer noch, distanziert sich von seinem beruflichen Alltag, wird krank oder kündigt seinen Arbeitsplatz. Zumindest innerlich.

Konfliktsituationen einschätzen

Um mit Konflikten richtig umzugehen, ist es wichtig, zuerst die Konfliktsituationen richtig einzuschätzen. Jede Konfliktsituation löst gefühlsgeladene Vorstellungen und Handlungen aus. Dabei unterscheiden wir zwei verschiedene Arten von Konflikten. Zum einen Konflikte mit der eigenen Person. Hier werden Werte oder Vorstellungen einzelner Personen in Gedanken miteinander ausgefochten. Hat ein Mensch die klare Vorstellung, immer zu 100 Prozent sein Bestes zu geben, ist dies zum Beispiel schwer mit einer „Ich bin gerne faul“-Haltung zu vereinbaren. Der Klassiker sind allerdings die Konflikte, die mit einer oder mehreren Personen entstehen. Situationsbedingt können das Konflikte sein, die ich mit einer Person habe, wenn ich zum Beispiel mit deren Äußerungen nicht einverstanden bin. Aber auch andere Menschen können Konflikte mit mir haben. Dies merkt man dann an Reaktionen wie Anspannung, Rückzug oder Aggression. Wenn andere Personen oder Gruppen Konflikte miteinander haben, können wir ebenfalls emotional involviert sein, auch wenn wir mit dem Sachverhalt nicht unmittelbar etwas zu tun haben.

Konflikte – positiv oder negativ?

Allein das Wort Konflikt ist bei uns im Unterbewusstsein negativ behaftet. Wir sehen Konflikte häufig als belastend an, als Stresssituationen, die sich störend auf die Zusammenarbeit und somit negativ auf das Arbeitsergebnis auswirken. Hinzu kommt die per-

sönliche Empfindlichkeit eines jeden. Kränkungen und Beleidigungen werden als die schlimmste Form von Konfliktsituationen wahrgenommen.

Konflikte erfüllen aber auch eine wesentliche Funktion in der Zusammenarbeit der Menschen. Oft sind Teams erst durch ihre Fähigkeit mit Konflikten umzugehen erfolgreich geworden. Insbesondere können Konflikte fol-

Gerade der Umgang mit demen- ten Patienten hat hier in den letzten Jahren eine besondere Bedeutung bekommen. Auch lange Wartezeiten können Frustrationen bei Patienten auslösen, vor allem, wenn sie zum Beispiel unter Schmerzen leiden oder aus anderen Gründen die Auffassung hegen, man müsse sich ihrer sofort und unter Umgehung der festgelegten Reihenfolge annehmen.


2. Patienten immer ausreden lassen.
3. Konfliktgespräche nicht im Eingangsbereich, sondern in einem separaten Raum durchführen.
4. Bitten Sie Patienten, Äußerungen zu wiederholen. Dies setzt oft ein Nachdenken und damit eine Abschwächung der vorgebrachten Bemerkungen in Gang.

schnell Partei ergriffen wird und sich jeder eine Meinung zu der Streitsituation bildet. Unmerklich beginnen alle Betroffenen, sich mit dem Konflikt zu beschäftigen. Das kann so weit gehen, dass darunter die Effektivität der Arbeit leidet.

Konflikte effektiv lösen

Bewahren Sie Ruhe. Schnell gesagt und doch gar nicht so einfach. In einer akuten Konfliktsituation entsteht oft keine sachliche Diskussion der Konfliktparteien. Man wird emotional, aufbrausend und wütend. Hier empfiehlt es sich, tief Luft zu holen, das Gesagte einen Moment stehen zu lassen, sich zu sammeln und zu versuchen, rational in das weitere Gespräch zu gehen. Manchmal müssen diese Situationen auch erst abgebrochen werden und das Konfliktgespräch auf einen späteren Zeitpunkt verlegt werden. Analysieren Sie die Lage. Oft sind offene Konfliktsituationen nur die Spitze des Eisbergs. Versuchen Sie zu ergründen, warum es überhaupt zu diesem Konflikt kommen konnte. Was war der Auslöser? Steckt vielleicht etwas anderes hinter dem Konflikt?

Versetzen Sie sich in die Situation des Konfliktpartners. Reflektieren Sie sich und Ihre Haltung zu der Konfliktsituation und dessen Inhalt. In offenen Konflikten vertreten wir zuallererst unsere Meinung, ohne diese wirklich überdacht zu haben. Überlegen Sie, ob die Argumente des Konfliktpartners nicht vielleicht doch richtig sein könnten. Holen Sie sich hierzu eventuell auch einen Rat von Kollegen oder unbeteiligten Personen.

Suchen Sie das Gespräch. Jeder Konflikt, der nicht gelöst wird, kann schwerwiegende Folgen nach sich ziehen. Eine gut funktionierende Praxiskommunikation ist hier der Schlüssel. Gehen Sie aus dem Konfliktgespräch mit einem Ergebnis. Dies kann ein Kompromiss sein oder gar die Lösung der jeweiligen Situation. 



gende positive Funktionen haben: Freisetzung von Energie, Erhöhung der Kreativität, Schaffung einer persönlichen Arbeitsatmosphäre, Erhöhung der Innovationsbereitschaft oder Lösung festgefahrener Situationen.

Ursachen für Konflikte mit Patienten

Konflikte mit Patienten sind in Arztpraxen die häufigste Form von Konfliktsituationen, denen wir im beruflichen Alltag ausgesetzt sind. Meist sind sie allerdings emotional nicht so tiefgründig, da es temporäre Ereignisse sind. Ist der Patient aus der Praxis entlassen, verschwindet in der Regel auch der Konflikt oder er ist gelöst. Arztbesuche verursachen Stress. Patienten fühlen sich oft in der Defensive, weil sie zum Beispiel eine Behandlung zu erwarten haben, die mit Schmerzen, vermindertem Wohlbefinden oder anderen unerwünschten Wirkungen einhergeht. Manchmal sind aggressive Verhaltensmuster in der Erkrankung selbst begründet. Neurologische oder psychiatrische Krankheitsbilder können in Ausnahmefällen zu aggressiven Reaktionen führen.

Lösungen zur Konfliktvermeidung

Die erste Maßnahme zur Konfliktvermeidung besteht in der Optimierung der praxisinternen Strukturen. Entwickeln Sie einen Standard zur Begrüßung und Leitung des Patienten durch den Konsultationsprozess. Wenn es gelingt, Wartezeiten möglichst kurz zu halten, ist bereits ein wesentlicher Faktor zur Entspannung der zwischenmenschlichen Stimmung erfüllt.

Sollten dennoch Wartezeiten entstehen, empfiehlt es sich, den Patienten ein Beschäftigungsangebot zur Verfügung zu stellen. Der obligatorische „Lesezirkel“ ist hier die eine Möglichkeit. Eine Alternative ist zum Beispiel ein herausforderndes Spiel für Erwachsene. Legen Sie doch einfach mal ein Sudoku oder ein Kreuzworträtsel in Ihren Warteraum. Zur Beschwichtigung von Aggressionen, die sich in Gesprächen unmittelbar gegen das Praxisteam richten, sollte es eine gemeinsam festgelegte Strategie geben, die zunächst grundsätzlich zur Anwendung kommt. Folgende Regeln können hilfreich sein:

1. Frühzeitige Wahrnehmung der Stimmung des Patienten.

5. Machen Sie eine kurze Pause, bevor Sie antworten um sich zu sammeln.
6. Bleiben Sie in jeder Situation sachlich, auch bei persönlichen Beleidigungen.
7. Signalisieren Sie Verständnis und bieten Sie je nach Handlungsspielraum Lösungsmöglichkeiten an.

Konflikte innerhalb des Teams

Die Situation, die am belastendsten für einen selber sind, sind Konflikte innerhalb des Praxisteam. Ob mit den Kollegen/-innen oder dem/der Vorgesetzten, ob verdeckte oder offene Konflikte, sie sorgen sprichwörtlich für „dicke Luft“. Nicht selten spüren Patienten diese Atmosphäre und fühlen sich zusätzlich zu ihrer Erkrankung nicht wohl.

Am besten gedeihen Konflikte in einem Umfeld mit fehlender Struktur, unklarer Führung und unzureichender Kommunikationsstrukturen. In der Regel entsteht ein Konflikt zwischen zwei Parteien, Angestellter vs. Angestellter, Angestellter vs. Vorgesetzter. Nicht selten ist trotzdem das gesamte Praxisteam involviert, da



Dr. Kirstin Borchers
[Infos zur Autorin]



Michael Hartmann
[Infos zum Autor]

PN Adresse

QM BÖRCHERS CONSULTING +
Bochumer Straße 42
44623 Herne
Tel.: 02323 3845203
kontakt@qm-boerchers.de
www.qm-boerchers.de

1. REGENERATIONSFORUM

Implantologie & Parodontologie

27./28. November 2015
Berlin | Hotel Palace

12
FORTBILDUNGSPUNKTE

Online-Anmeldung/
Kongressprogramm



www.regenerationsforum.de

Hauptsponsor



PROGRAMM Freitag, 27. November 2015

PRE-CONGRESS

11.00 – 12.30 Uhr

WORKSHOP

Dr. Dr. Angelo Trödhan/Wien (AT)
Neue Standards bei der Anwendung von Knochensatzmaterialien in der GBR im Hinblick auf langfristigen Implantaterfolg

12.30 – 13.30 Uhr

Welcome Lunch in der Industrieausstellung

TABLE CLINICS (TC)

Die Referenten betreuen unter einer konkreten Themenstellung einen „Round Table“. Es werden Studien, Techniken sowie praktische Anwendungsmöglichkeiten vorgestellt, bei denen die Teilnehmer/-innen die Gelegenheit haben, mit den Referenten und anderen Teilnehmer/-innen zu diskutieren und Fragen zu stellen.

Bitte beachten Sie, dass Sie in jeder Staffel nur an einer Tischdemonstration teilnehmen können (also an insgesamt vier) und kreuzen Sie die von Ihnen gewählten Table Clinics auf dem Anmeldeformular an.

13.30 – 14.10 Uhr

1. Staffel

14.20 – 15.00 Uhr

2. Staffel

15.00 – 15.30 Uhr

Pause/Besuch der Industrieausstellung

15.30 – 16.10 Uhr

3. Staffel

16.20 – 17.00 Uhr

4. Staffel

ÜBERSICHT TABLE CLINICS

TC 1



Dr. Dr. Angelo Trödhan/Wien (AT)
Extraktion, Sofortimplantation und gleichzeitige Augmentation (GBR) im defekten Alveolarkamm – Empfehlungen der internationalen Biomaterial-Experts Consensus-Konferenz 2015

TC 2



Prof. Dr. Thomas Sander/Hannover
Was ist meine Praxis wert?
Grundlagen der Praxiswertermittlung

TC 3



Dr. Florian Göttfert/Nürnberg
Dr. Wolfgang Redka-Swoboda/München
Die Harmonie entscheidet: Extra- & intraoraler Einsatz von Hyaluron unter Berücksichtigung des Alterungsprozesses

TC 4



n. n.
Knochenaufbau mit resorbierbarem, osteoinduktivem sowie syntetischem Bone-Graft Material (BondBone/MIS); Vermeidung des Membran-Einsatzes durch bioresorbierbare Barriere-Wirkung

PROGRAMM Samstag, 28. November 2015

09.00 – 09.05 Uhr

Begrüßung

09.05 – 09.45 Uhr

Dr. Theodor Thiele, M.Sc./Berlin
Das vertikale Problem oder der Knochenbinnendefekt

09.45 – 10.25 Uhr

Prof. Dr. Hans Behrbohm/Berlin
Regeneration der Kieferhöhlenschleimhaut vor und nach Sinuslift

10.25 – 10.30 Uhr

Diskussion

10.30 – 11.00 Uhr

Pause/Besuch der Industrieausstellung

11.00 – 11.40 Uhr

Dr. Dr. Angelo Trödhan/Wien (AT)
Biomechanische Implantatstabilität im augmentierten Oberkiefer: Grundlagen und Ergebnisse einer randomisierten klinischen Vergleichsstudie zwischen dem THUCSL-INTRALIFT-Sinuslift und der subperiostalen Tunneltechnik, vier Biomaterialien und dem Einsatz von Platelet Rich Fibrin

11.40 – 12.20 Uhr

Prof. Dr. Marcel Wainwright/Düsseldorf
Rekonstruktive Orale Knochenchirurgie mit dem PRGF (Plasma Rich in Growth Factors)

12.20 – 12.30 Uhr

Diskussion

12.30 – 13.30 Uhr

Pause/Besuch der Industrieausstellung

13.30 – 14.10 Uhr

Priv.-Doz. Dr. Dr. Steffen G. Köhler/Berlin
Die Sofortimplantation nach dem Berliner Konzept. Indikationen und Kontraindikationen

14.10 – 14.50 Uhr

Prof. Dr. Oliver Kaschke/Berlin
Die Kieferhöhle im Fokus und im Umfeld von Erkrankungen – Was sollte der Implantologe/Zahnarzt bedenken?

14.50 – 15.20 Uhr

Dr. Frank Liebaug/Steinbach-Hallenberg
Sichere Raumgewinnung für erfolgreiche dreidimensionale Knochenregeneration mit Titan-Matrix – Erfahrungen aus Implantologie, Traumatologie und regenerativer PAR-Therapie

15.20 – 15.30 Uhr

Diskussion

15.30 – 16.00 Uhr

Pause/Besuch der Industrieausstellung

16.00 – 17.00 Uhr

Gemeinsames Podium
1. REGENERATIONSFORUM Implantologie & Parodontologie, 24. Internationale Jahrestagung der DGL, LASER START UP 2015, 12. Jahrestagung der DGKZ „Lasereinsatz in der ästhetischen Zahnheilkunde sowie im Rahmen des Knochen- und Gewebemanagements“

ab 19.00 Uhr

Abendveranstaltung der DGL
Hotel Palace, Bon Dia Restaurant
Bitte notieren Sie Ihre Teilnahme auf dem Anmeldeformular!

ORGANISATORISCHES

Kongressgebühren

Freitag, 27. November 2015 bis Samstag, 28. November 2015
(Teilnahme am Workshop, den Table Clinics und den wissenschaftlichen Vorträgen)
Zahnarzt 225,- € zzgl. MwSt.
Assistenten (mit Nachweis) 110,- € zzgl. MwSt.
Student (mit Nachweis) nur Tagungspauschale
Tagungspauschale* 98,- € zzgl. MwSt.
Tageskarten: 50% der ausgewiesenen Kongressgebühr und Tagungspauschale.

Kursgebühren Seminare

Freitag, 27. November 2015
Seminar 1 Rot-weiße Ästhetik (inkl. DVD) 195,- € zzgl. MwSt.
Tagungspauschale* 35,- € zzgl. MwSt.
Seminar 2 Sinuslift und Sinuslifttechniken (inkl. DVD) 195,- € zzgl. MwSt.
Tagungspauschale* 35,- € zzgl. MwSt.

Hinweis: Bei der Teilnahme an den Seminaren 1 und 2 reduziert sich die oben ausgewiesene Kongressgebühr und Tagungspauschale um 50%.

*Die Tagungspauschale ist für jeden Teilnehmer verbindlich zu entrichten und beinhaltet Kaffeepausen, Tagungsgetränke und Imbissversorgung.

Abendveranstaltung der DGL

Samstag, 28. November 2015, ab 19.00 Uhr
Hotel Palace, Bon Dia Restaurant
Kosten pro Person 75,- € zzgl. MwSt.
(Im Preis enthalten: Speisen, Getränke und Live-Musik)

Fortbildungspunkte

Die Veranstaltung entspricht den aktuellen Leitsätzen zur zahnärztlichen Fortbildung von KZBV, BZÄK und DGZMK und der Punktebewertung von Fortbildungen von BZÄK und DGZMK. Bis zu 12 Fortbildungspunkte.

Veranstaltungsort



Hotel Palace Berlin
Budapester Straße 45
10787 Berlin
Tel.: 030 2502-0
www.palace.de

So kommen Sie zum Kongress

Entfernungen: Bahnhof Zoologischer Garten: 500 Meter
Stadtautobahn Ausfahrt „Zentrum“: 2 Kilometer
Flughafen Tegel: 8 Kilometer

Zimmerbuchungen im Veranstaltungshotel und in unterschiedlichen Kategorien

PRIMECON, Tel.: 0211 49767-20, Fax: 0211 49767-29
info@prime-con.eu oder www.prim-con.eu
Begrenzte Zimmerkontingente im Kongresshotel bzw. weiteren Hotels bis zum 10. September 2015. Nach diesem Zeitpunkt: Zimmer nach Verfügbarkeit und tagesaktuellen Raten.

Veranstalter/Anmeldung

OEMUS MEDIA AG, Holbeinstr. 29, 04229 Leipzig
Tel.: 0341 48474-308, Fax: 0341 48474-290
event@oemus-media.de, www.oemus.com

www.regenerationsforum.de

SEMINARE

14.00 – 18.00 Uhr

Seminar 1 (kostenpflichtig)
Chirurgische Aspekte der rot-weißen Ästhetik
Gingiva-Management in der Parodontologie und Implantologie
(Ein kombinierter Theorie- und Demonstrationskurs)
Prof. Dr. Marcel Wainwright/Düsseldorf

www.rot-weiss-seminar.de



14.00 – 18.00 Uhr

Seminar 2 (kostenpflichtig)
Sinuslifttechniken und die Chirurgie der Kieferhöhle von A-Z
Der endoskopisch kontrollierte Sinuslift
(Ein Demonstrations- und Arbeitskurs)
Prof. Dr. Hans Behrbohm/Berlin
Dr. Theodor Thiele, M.Sc./Berlin

www.sinuslift-seminar.de



REGENERATIONSFORUM IMPLANTOLOGIE & PARODONTOLOGIE

Anmeldeformular per Fax an
0341 48474-290
oder per Post an

OEMUS MEDIA AG
Holbeinstr. 29
04229 Leipzig

PN 5/15

Für das 1. REGENERATIONSFORUM Implantologie & Parodontologie am 27./28. November 2015 in Berlin melde ich folgende Personen verbindlich an:

ONLINE-ANMELDUNG UNTER: www.regenerationsforum.de

- 1 Trödhan
 2 Sander Workshop
 3 Göttfert/
Redka-Swoboda Seminar 1
 Freitag Samstag n.n. Seminar 2
 Kongress-
teilnahme Table Clinics Seminare

Titel, Name, Vorname, Tätigkeit

Abendveranstaltung der DGL am Samstag, 28. November 2015 (Bitte Personenzahl eintragen)

Bitte senden Sie mir das Programm der folgenden Parallelveranstaltungen zu:

24. Internationale Jahrestagung der DGL LASER START UP 2015 12. Jahrestagung der DGKZ

Praxisstempel

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der OEMUS MEDIA AG erkenne ich an.

Datum/Unterschrift

E-Mail-Adresse (Bitte angeben!)