

PRAXIS-
MANAGEMENT
KOMPAKT

Sybillе David

DER

AZUBIKNIGGE

Vorwort

Liebe Auszubildende, lieber Auszubildender,

mit einer Ausbildung beginnt ein ganz neuer Lebensabschnitt. Denn wie schon die Schulzeit, ist eine Lehre eine neue Herausforderung, die garantiert spannend und ereignisreich verlaufen wird. Natürlich wird es während Ihrer Ausbildungszeit gute und weniger gute Tage geben. Insbesondere die ersten Tage sind geprägt von viel Neuem und vielleicht werden Sie sich an der einen oder anderen Stelle sogar ziemlich gefordert fühlen. Während Sie als Schüler/in mittags nach Hause kamen, dauert ein Arbeitstag bis zum Abend. Vielleicht fehlt Ihnen Ihr gewohntes Mittagsschläfchen und/oder der ständige Kontakt zu Freunden via Facebook, WhatsApp, etc.

Damit Sie an Ihrem neuen Ausbildungsplatz vom ersten Tag an Freude haben und bereits vorab einen guten Überblick über Ihre neue Aufgabe bekommen, habe ich dieses Buch geschrieben. Um Ihnen in der einen oder anderen Situation mit Hilfestellungen zur Seite zu stehen. Sie fragen sich, warum gerade ich Ihnen Tipps und Ratschläge mit auf den Weg geben möchte und kann? Seit 1985 arbeite ich als Beraterin und Coach in meinem eigenen Beratungsunternehmen. Das Konzept „Der Praxisknigge“ gibt es seit 2008. Meine Schwerpunktthemen sind Teamentwicklung, Touchpointmarketing, Service und Führung sowie die Ausbildungsbegleitung von Auszubildenden (Buch und Seminar „Der Azubiknigge“).

Meine Erkenntnisse stammen jedoch nicht nur aus vielen Seminaren, Coachings und Praxisberatungen. Vielmehr habe auch ich – wenngleich es bereits etwas länger her ist – den Beruf der Zahnarzhelferin gelernt. Ich habe also ebenso wie Sie jetzt als Auszubildende angefangen und weiß, wie sich das anfühlt, eine Azubine zu sein und jeden Tag Neues und Spannendes zu lernen. Daher weiß ich aus eigener Erfahrung, dass der Umgang mit vielen unterschiedlichen Menschen, Patienten und Kolleginnen, nicht immer leicht ist. Aber ich habe es nie bereut, diesen facettenreichen Beruf erlernt zu haben.

Noch eines vorweg: Die Sprache dieses Buches habe ich absichtlich klar und deutlich gewählt, damit Sie eine gute Orientierung bekommen. Dennoch kann diese Lektüre nur die Basis dazu sein, Ihren ganz eigenen Praxis- und Azubiknigge gemeinsam mit Ihrer Praxis zu entwickeln. Der „Azubiknigge“ kann Ihnen und auch Ihren Vorgesetzten Impulse und Ideen für das tägliche Miteinander liefern. Er soll Sie auch darüber informieren, welche Umgangsformen heute von Ihnen als Azubi/ne erwartet werden und Ihnen damit Hilfestellung geben, damit Ihre Ausbildung auch zwischenmenschlich erfolgreich verläuft.

In diesem Sinne wünsche ich Ihnen eine spannende, interessante und erkenntnisreiche Ausbildung! Auf dass neben dem Erwerb fachlicher Kompetenzen, auch Humor und Freude nicht zu kurz kommen. Denn mit Spaß arbeitet es sich leichter!

Wähle einen Beruf, den Du liebst und Du brauchst
keinen Tag in Deinem Leben mehr zu arbeiten.
Konfuzius

*Herzlichst,
Ihre Sybille David-Hebgen*

Und auch an Sie,
liebe Praxisinhaberinnen, liebe Praxisinhaber,
liebes Praxisteam,
vorweg ein paar Worte.

Ich berate und coache seit vielen Jahren Praxen und Unternehmen und nehme dabei auch Veränderungen im menschlichen Miteinander wahr. Dabei beschäftige ich mich auch mit Generationsunterschieden, mit veränderten Hoffnungen an ein erfülltes Berufsleben der jüngeren Generation und den Erwartungen voriger Jahrgänge. Darüber hinaus gibt es inzwischen einige Generationen-Studien, die sich mit meinen Erfahrungen im Praxisalltag decken. Hinzu kommt, dass junge Menschen mit 16, 18 oder 20 Jahren nicht einheitlich reif sind. Sie stammen aus ganz unterschiedlichen Elternhäusern mit mannigfachen Erziehungsstilen. Oft arbeiten auch verschiedene ethnische Kulturen, Generationen, Geschlechter und Bildungsstände zusammen.

Wer wollte es bezweifeln, dass die Führung solcher heterogenen Teams eine anspruchsvolle Aufgabe ist. So richtet sich der „Azubiknigge“ auch an Praxisleiter und Vorgesetzte.

In vielen Mitarbeiterinterviews durfte ich erfahren, dass sich die meisten Arbeitnehmerinnen klare Ansagen, transparente Strukturen und ein schnörkelloses Miteinander wünschen. Getragen von Respekt, Wertschätzung sowie mit Rücksichtnahme und Einfühlungsvermögen. Das versteht sich von selbst.

Konkrete Regeln, entsprechende Konsequenzen bei Nichteinhaltung, Nachvollziehbarkeit von Aufgaben und sinnstiftende Tätigkeiten bieten die nötige Orientierung für alle, nicht nur für Auszubildende.

Es geht in diesem Buch deshalb darum, Berufsanfängerinnen Freude an der Arbeit zu vermitteln, sie aber auch auf die Anforderungen des Berufslebens vorzubereiten.

Auszubildende sollten wissen, dass es auch schwierige Situationen, vielleicht sogar Krisen in ihrem Arbeitsleben geben wird. Dabei wollen wir Sie und die Auszubildenden begleiten. Auszubildende müssen sich bewusst sein, dass Leistung erwartet wird, als Gegenleistung dafür Wissen und eine berufliche Perspektive winken.

In diesem Sinne wünsche ich auch Ihnen eine spannende Lektüre und eventuell den einen oder anderen neuen Impuls!

*Herzlichst,
Ihre Sybille David-Hebgen*

Ein Hinweis noch vorab:

Bevor es nun losgeht, möchte ich an dieser Stelle auf die Nutzung der männlichen und weiblichen Schreibweise in diesem Buch hinweisen. Der Leserlichkeit halber wird immer nur eine Form genannt, orientiert an der realen Verteilung im Alltag. Da es in der Praxis immer noch mehr weibliche als männliche Teammitglieder gibt, werde ich in diesem Buch beispielsweise von Kolleginnen, Mitarbeiterinnen, Arbeitnehmerinnen und Azubinen sprechen. Auf der anderen Seite gibt es nach wie vor mehr männliche Praxisinhaber, weshalb ich in diesem Fall die männliche Form gewählt habe. Dennoch sollen sich natürlich auch alle Auszubildenden, Kollegen, Mitarbeiter, Chefinnen, etc. angesprochen fühlen. Ansonsten ist vorwiegend die männliche Form der Ansprache gewählt – Patienten, Vorgesetzte, etc. Auch dies ist der besseren Lesbarkeit zuzuordnen, weibliche Leser sollten sich dadurch nicht weniger angesprochen fühlen.

Deshalb möchte ich an dieser Stelle nochmals allen Leserinnen und Lesern viele gute Momente mit diesem Buch wünschen. Fühlen Sie sich allzeit angesprochen!

Inhalt

Vorwort	1
Wer war eigentlich Adolph Freiherr Knigge?	9
Der Azubiknigge	11
Praxiskultur und Spielregeln im täglichen Miteinander	12
Du oder Sie?	14
Wie begrüße ich eintretende Patienten?	17
Wie hole ich Patienten aus dem Wartebereich ab?	18
Achtung Fettnäpfchen!	18
Wie stelle ich mich selbst vor?	19
Wie grüße ich außerhalb der Praxis?	20
Handschlag – ja oder nein?	21
Namentliche Anrede von Patienten	21
Kann ich helfen?	24
Dazu ein Beispiel:	25
Beispiel:	26
Begeisterungsfaktoren	26
Werden Sie zum WOW-Faktor	27
Erfolgsfaktoren für ein gutes Miteinander	34
Danke und Bitte	35
Einen Raum betreten	36
Verantwortung übernehmen	37
Allgemeine Etikette	41
Du hast mir gar nichts zu sagen	44
Pausen	46
Verhalten im Pausenraum	47
Verhalten an der Rezeption	48
Verhalten am Telefon	49