

## Konflikte sind dazu da, gelöst zu werden!

Wer kennt das nicht? Die Praxis ist voll, der Zeitdruck ist groß ... und dann kippt auch noch die Stimmung! Obwohl das Klima in der Praxis eigentlich gut ist, verschärft sich der Ton im Team, und den Umgangston von Patient:innen empfindet man zunehmend als unangemessen.

Konflikte liegen in der Luft, man fühlt sich gestresst, das Arbeiten im Praxisteam und der Umgang mit den Patient:innen sind getrübt.

Die Fortbildung

### Konfliktlösung –

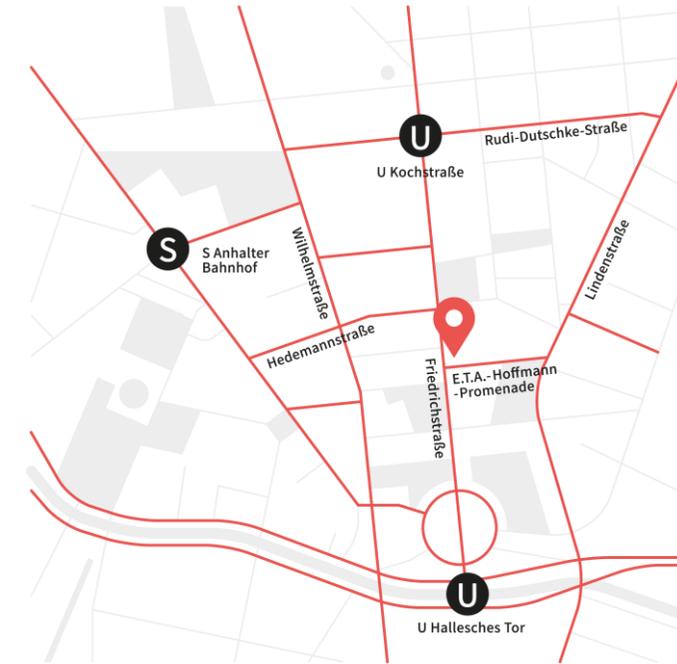
### Souverän bleiben, auch wenn's schwierig wird!

zeigt Ihnen Lösungsansätze auf und gibt Ihnen Tipps und Tricks an die Hand, wie Sie in solchen Situationen souverän reagieren und handeln können. Denn mehr Gelassenheit in schwierigen Situationen und ein gutes Arbeitsklima sind die Grundlage für mehr Freude im Praxisalltag!

Ihre Abteilung 3 – Schwerpunkt Berufsbildung

Ärztammer Berlin

Friedrichstr. 16  
10969 Berlin



Ihr Weg zu uns mit öffentlichen Verkehrsmitteln

#### U-Bahn

U6 Haltestelle Kochstraße oder Hallesches Tor  
U1 Haltestelle Hallesches Tor

#### S-Bahn

S1 / S2 / S25 Haltestelle Anhalter Bahnhof  
ca. 10 Min. Fußweg über Stresemannstraße und Hedemannstraße

MEDIZINISCHE FACHANGESTELLTE

2024

# Konfliktlösung

Souverän bleiben, auch wenn's schwierig wird!

22.02.2024  
8:30 – 15:30 Uhr

Fortbildung

für medizinisches Assistenzpersonal

Donnerstag, 22.02.2024

---

### Umfang

8 Stunden (8:30 – 15:30 Uhr)

### Zielgruppe

---

Medizinisches Assistenzpersonal  
Auszubildende Medizinische Fachangestellte

Bitte fügen Sie der Anmeldung folgende Nachweise bei:

- Prüfungszeugnis Medizinische:r  
Fachangestellte:r, Arzthelfer:in  
ODER
- Abschluss in einem anderen medizinischen  
Fachberuf oder einem anderen  
Gesundheitsberuf  
ODER
- Nachweis über Tätigkeit in Bereichen der  
vorgenannten Berufe  
ODER
- Nachweis über Ausbildung zur/zum  
Medizinischen Fachangestellten

### Fortbildungsinhalte | Schwerpunkte

---

In unserer Fortbildungsveranstaltung erwarten Sie unter anderem folgende Themen:

- Worüber wird in der Praxis gestritten?
- Differenzierung Konflikt – Problem – Fehler-Kritik
- Warum wird gestritten?
  - Allgemeine und konkrete Ursachen für Konflikte in der Praxis
  - Konfliktdiagnose auf den Ebenen MFA-Patient:in | MFA-MFA | MFA-Ärzt:in
  - Konfliktdramaturgie verstehen
- Lösungsstrategien
  - Tools für eine schnelle Konfliktlösung
  - 5 Schritte einer Konfliktlösung mit Wirkung
  - Lösungsansätze für Sie!
- Wenn nichts mehr geht: Grenzen setzen – freundlich, sicher und bestimmt

### Referent

---

Joachim Hartmann

### Inhaltliche Fragen | Organisation

---

#### Abteilung 3 – Schwerpunkt Berufsbildung

- Ⓣ +49 30 408 06 - 26 36
- Ⓣ +49 30 408 06 - 26 99
- Ⓜ mfa-fobi@aekb.de

#### Telefonzeiten

Mo, Do 9:00 – 12:00 & 13:00 – 15:00  
Di, Mi 9:00 – 12:00  
Fr 9:00 – 12:00 & 12:30 – 14:00

### Anmeldung

---

Anmeldeunterlagen finden Sie auf unserer Website

- ⓘ [www.aekb.de](http://www.aekb.de).

Die Zahl der Teilnehmenden ist begrenzt. Die Registrierung erfolgt in der Reihenfolge des Anmeldeeingangs. Wir empfehlen eine frühzeitige Anmeldung.

Anmeldefrist ist der **19.01.2024**.

### Teilnahmeentgelt

---

96,00 €