

Sozial-emotionale Anforderungen im Arbeitsalltag von Medizinischen Fachangestellten

Wie Ausbildungsbetriebe damit umgehen und welche Folgen dies für die Zufriedenheit der Auszubildenden hat



ANNALISA SCHNITZLER
Dr., wiss. Mitarbeiterin
im BIBB
schnitzler@bibb.de



TANJA TSCHÖPE
Dr., wiss. Mitarbeiterin
im BIBB
tschoepe@bibb.de



LADAN AHMED-LUKOMBO
Studentische Hilfskraft
im BIBB
ladan.ahmed-lukombo@
bibb.de

Zwischenmenschliche Interaktionen im Arbeitsalltag von Medizinischen Fachangestellten stellen häufig hohe sozial-emotionale Anforderungen an sie. Um Überforderung und Belastungen vorzubeugen, sollten bereits Auszubildende einen guten Umgang mit diesen Anforderungen lernen. Im Beitrag wird anhand einer Befragung von Auszubildenden untersucht, inwiefern Ausbildungsbetriebe den zwischenmenschlichen Umgang, gute Kommunikation und den Umgang mit Emotionen im Team thematisieren und inwiefern dies mit der Ausbildungszufriedenheit zusammenhängt.

Sozial-emotionalen Anforderungen begegnen

Medizinische Fachangestellte (MFA) fungieren in Arztpraxen als primäre Ansprechpersonen für Patientinnen und Patienten und sind in hohem Maße mit der Patientenbetreuung betraut. Sie nehmen eine wichtige Funktion in der Patientenkommunikation ein, indem sie Anweisungen des Arztes oder der Ärztin erläutern, Informationen weitergeben und auch sonst eine Schnittstellenfunktion zwischen Arzt/Ärztin und Patient/-in haben. Dabei sind sie mit einer Vielzahl herausfordernder Interaktionssituationen konfrontiert (vgl. TSCHÖPE/MONNIER 2016; VU-EICKMANN u. a. 2018): Dies betrifft zum einen den Umgang mit aufgebrachten oder verunsicherten Patientinnen und Patienten und deren Angehörigen, zum anderen aber auch die enge Zusammenarbeit im Team, die durch Zeitdruck geprägt ist und durch die Notwendigkeit, mehrere Aufgaben gleichzeitig erledigen zu müssen.

Frühere Forschungsergebnisse zeigen, dass sich MFA nicht nur durch ein hohes Arbeitspensum, sondern auch durch zwischenmenschliche Konflikte beansprucht fühlen (vgl. VU-EICKMANN/LOERBROKS 2017). Eine Befragung von Arztpraxen und Medizinischen Versorgungszentren ergab, dass Soft-Skills wie Sozialkompetenz eine hohe Relevanz zugesprochen wird, diese aber eine der größten Qualifikationsdefizite unter den Auszubildenden darstellen (vgl. OETTEL/ZSCHILLE/LEIBNER 2022). Dies wird – neben

persönlichen Gründen – als häufigster Grund für einen Ausbildungsabbruch genannt (ebd.). Psychosozialer Arbeitsstress kann sowohl die Gesundheit von MFA als auch die Versorgungsqualität beeinträchtigen und letztlich dazu führen, dass MFA vermehrt über einen Berufswechsel nachdenken, was wiederum den Fachkräftemangel im Gesundheitswesen weiter verschärft (vgl. VU-EICKMANN u. a. 2018). Daher ist es wichtig, in den Blick zu nehmen, wie MFA schon in der Ausbildung lernen können, kompetent mit herausfordernden sozialen Interaktionen umzugehen. Ausbildungsordnung und Rahmenlehrplan für MFA greifen sowohl die Bereiche der Patientenbetreuung als auch des Arbeitens im Team auf. In diesem Beitrag soll der Blick dabei auf die alltägliche Situation im Ausbildungsbetrieb gelegt werden. In einem früheren Forschungsprojekt des BIBB ergaben sich Emotionsregulation, Perspektivenkoordination und Kommunikationsstrategien als zentrale sozial-emotionale Kompetenzen für den Beruf der MFA (vgl. TSCHÖPE/MONNIER 2016). Diese helfen dabei, auf die Vielzahl sozialer und emotionaler Anforderungen des Berufs reagieren zu können, die das Projekt ermittelte. Sie entstehen z. B. im Umgang mit fordernden oder ängstlichen Patientinnen und Patienten an der Anmeldung oder im Behandlungszimmer, aber auch bei Konflikten im Team, wenn es z. B. um die Abstimmung von Zuständigkeiten geht. *Emotionsregulation* meint dabei die Fähigkeit, eigene Emotionen innerlich gesund zu bewältigen und nach außen angemessen reagie-

ren zu können. *Perspektivenkoordination* bedeutet, nicht nur die eigene, sondern auch andere Sichtweisen auf eine Situation zu berücksichtigen, in der Patientinnen/Patienten sowie Praxisinhaber/-innen und MFA unterschiedliche Bedürfnisse mitbringen. Die Fähigkeit zur Perspektivenkoordination ermöglicht einen lösungsorientierten Umgang mit der Situation. Erfolgreiche *Kommunikationsstrategien* zeigen sich darin, in schwierigen Gesprächssituationen auf eine für beide Seiten gute Lösung hinwirken zu können. Sie helfen MFA dabei, empathisch zu reagieren, aber auch ihre häufig eingeschränkten Handlungsmöglichkeiten so zu kommunizieren, dass sich das Gegenüber ernst genommen und verstanden fühlt.

Das o. g. Forschungsprojekt zeigte allerdings, dass bei den Auszubildenden noch Entwicklungsmöglichkeiten im Bereich der sozial-emotionalen Kompetenzen bestanden. Dieser Beitrag untersucht daher, inwiefern Ausbildungsbetriebe die Themen Kommunikation, Umgang mit Emotionen und zwischenmenschlicher Umgang aufgreifen und wie das Aufgreifen dieser Themen im Betrieb mit der Zufriedenheit der Auszubildenden und ihrer Absicht, im Ausbildungsberuf zu verbleiben, zusammenhängt.

Datengrundlage

Die vorliegende Untersuchung basiert auf den Daten des BIBB-Projekts ProSECoM (vgl. Infokasten).

Von denjenigen Auszubildenden, für die Informationen zum Ausbildungsbetrieb vorliegen ($n = 387$), absolvierten 37 Prozent ihre Ausbildung in Einzelpraxen und 41 Prozent in Praxisgemeinschaften. Medizinische Versorgungszentren und Kliniken waren ebenfalls vertreten (11 bzw. 8%). 508 Auszubildende machten Angaben zur Fachrichtung. Von diesen absolvierten 34 Prozent die Ausbildung im allgemeinmedizinischen Bereich, die übrigen Fachrichtungen waren jeweils zu maximal zehn Prozent vertreten.

Projekt ProSECoM

Im Projekt »Förderung sozialer und emotionaler Kompetenzen von Medizinischen Fachangestellten in der Ausbildung« (ProSECoM) wurden digitale Lerneinheiten für die Ausbildung von MFA zu den Kompetenzbereichen Emotionsregulation, Perspektivenkoordination und Kommunikationsstrategien entwickelt und evaluiert. An der Studie nahmen 518 Auszubildende des zweiten Lehrjahrs an zehn Berufsschulen in NRW teil, die auch zu betrieblichen Bedingungen und ihrer Ausbildungszufriedenheit befragt wurden. Die Auswertungstichprobe in diesem Beitrag variiert jeweils zwischen den einzelnen Berechnungen, da Fragebogenantworten von drei verschiedenen Erhebungszeitpunkten herangezogen werden und nicht alle Teilnehmenden an allen Erhebungsterminen anwesend waren.

Informationen zu ProSECoM: www.bibb.de/de/185832.php

Sozial-emotionale Herausforderungen sind Thema im Ausbildungsbetrieb

Zum Umgang des Ausbildungsbetriebs mit sozial-emotionalen Herausforderungen wurden die Auszubildenden gefragt, in welchem Ausmaß gute Kommunikation, Umgang mit Emotionen und zwischenmenschlicher Umgang im Betrieb thematisiert werden. Zunächst wird betrachtet, wie sich dies in der vorliegenden Stichprobe darstellt. Die Abbildung zeigt die vier abgefragten Aspekte und die Häufigkeiten der Zustimmungskategorien für diejenigen aus der Gesamtstichprobe, die beim zweiten Erhebungstermin diesen Fragebogen ausfüllten. Zum einen wurde nach Vorgaben zum zwischenmenschlichen Umgang im Praxisalltag gefragt, zum anderen danach, ob im Betrieb über gute Kommunikation und den Umgang mit den eigenen Emotionen gesprochen wird. Außerdem wurden die Auszubildenden gebeten einzuschätzen, ob sie im Betrieb schon viel zu diesem Themenbereich gelernt hätten.

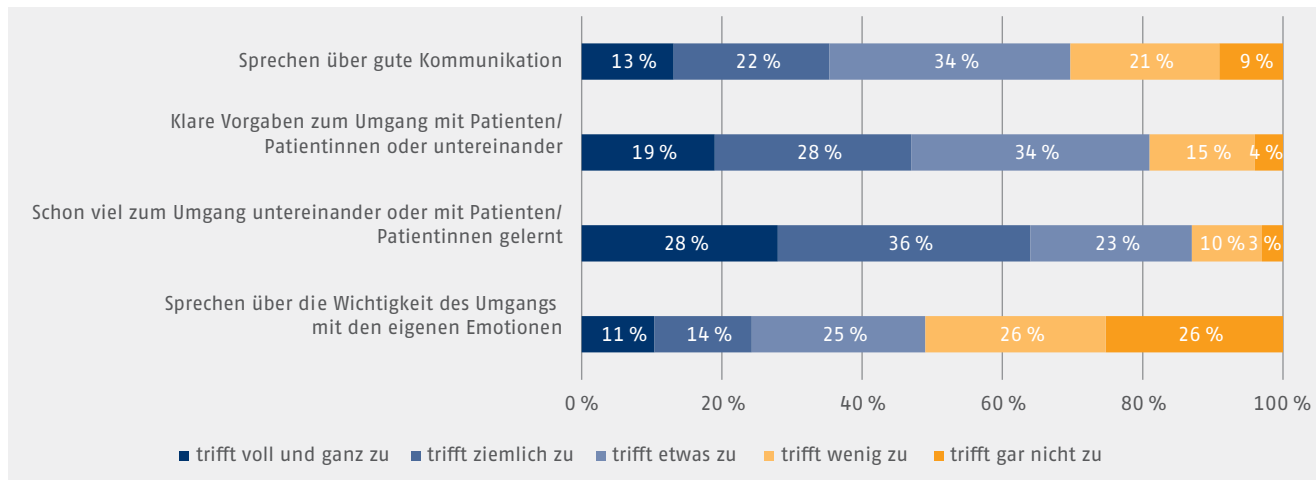
Für rund die Hälfte der Befragten treffen alle Aspekte mindestens »etwas« zu, wobei es deutliche Unterschiede zwischen den einzelnen Aspekten gibt. Insbesondere das Sprechen über den Umgang mit Emotionen findet seltener statt, wohingegen das Thema zwischenmenschlicher Umgang am meisten präsent ist.

Die verschiedenen Aspekte sind dabei nicht notwendigerweise innerhalb eines Betriebs immer ähnlich stark vertreten, die vier Items korrelieren untereinander lediglich zwischen $r = ,440$ und $r = ,602$. Das bedeutet, dass in Betrieben nicht alle vier Aspekte im gleichen Ausmaß aufgegriffen werden.

Daher wurde untersucht, ob sozial-emotionale Themen je nach Ausmaß der Herausforderungen in den Betrieben unterschiedlich stark aufgegriffen werden. Dazu wurden die Teilnehmenden gefragt, wie häufig sie im letzten Monat herausfordernde Situationen erlebt hatten und zwar mit Patientinnen und Patienten, mit Kolleginnen und Kollegen und mit dem Chef/der Chefin. Antworten waren auf einer vierstufigen Skala (von 1 = »nie« bis 4 = »ein paar Mal am Tag«) möglich. Zwischen dem betrieblichen Thematisieren und der Häufigkeit herausfordernder Situationen im Patientenkontakt oder mit Vorgesetzten zeigte sich kein Zusammenhang. Anders sah es bei herausfordernden Kollegensituationen aus. Diejenigen, die häufiger herausfordernde Situationen mit Kolleginnen und Kollegen erlebt hatten, berichteten von einem geringeren Ausmaß an Austausch über Kommunikation ($r = -,168$, $p < ,01$) und den Umgang mit Emotionen ($r = -,139$, $p < ,05$) als diejenigen, die diese Situationen selten erlebten. Allerdings lässt sich aus einem Zusammenhang nichts über die Wirkrichtung sagen: Fällt es in konfliktreichen Teams schwerer, miteinander über diese Themen zu sprechen? Oder treten häufiger schwierige Situationen auf, weil selten über gute Kommunikation und den

Abbildung

Ausmaß, in dem sozial-emotionale Themen im Ausbildungsbetrieb aufgegriffen werden



Zustimmung zu den Antwortkategorien in Prozent, n = 428–429, Quelle: Projekt ProSECoM

Umgang mit Emotionen gesprochen wird? In beiden Fällen könnte die Vernachlässigung sozial-emotionaler Themen in der Ausbildung eines so sozial herausfordernden Berufs mit einer niedrigen Ausbildungszufriedenheit einhergehen. Daher wird im Folgenden analysiert, ob ein Zusammenhang zwischen dem Aufgreifen sozial-emotionaler Themen im Betrieb und der Zufriedenheit der Auszubildenden zu finden ist.

Betriebliches Aufgreifen sozial-emotionaler Themen hängt mit Ausbildungszufriedenheit zusammen

Die Zufriedenheit der Auszubildenden wird anhand von drei Indikatoren gemessen: der Zufriedenheit sowohl mit dem Ausbildungsberuf als auch mit dem Ausbildungsbetrieb und der Verbleibwahrscheinlichkeit im Beruf. Alle drei Indikatoren wurden mittels einer fünfstufigen Antwortskala erfragt. Die Tabelle (S. 36) zeigt in allen Feldern signifikante positive Korrelationen kleiner bis mittlerer Größe. Bei den Items, aus denen sich am deutlichsten aktives Handeln des Betriebs herauslesen lässt – dem häufigen Sprechen über Kommunikation und Emotionsregulation –, zeigen sich höhere Zusammenhänge mit der Betriebszufriedenheit als für das Item zu den Vorgaben zum zwischenmenschlichen Umgang. Dies ließe sich dadurch erklären, dass sich Auszubildende von Betrieben, in denen miteinander über den Umgang mit sozial-emotionalen Herausforderungen gesprochen wird, stärker unterstützt fühlen, diese Anforderungen zu bewältigen.

Für die Berufszufriedenheit zeigen sich ebenfalls deutliche Zusammenhänge mit den verschiedenen Optionen, sozial-emotionale Herausforderungen zu thematisieren. Es kann vermutet werden, dass das durch den Ausbildungsbetrieb

vermittelte Rüstzeug den Umgang mit den sozial-emotionalen Herausforderungen des Berufs verbessert. Dies kann dazu führen, dass Auszubildende das eigene berufliche Handeln und den beruflichen Alltag positiver erleben und somit zufriedener mit ihrem Beruf sind. Dafür spricht auch, dass sich der höchste Zusammenhang für die Aussage zeigt, dass man schon viel zum zwischenmenschlichen Umgang gelernt hat. Etwas niedrigere, aber immer noch signifikante positive Zusammenhänge zeigen sich mit der Intention, nach der Ausbildung weiter als MFA zu arbeiten.

Gerade bei häufigen Konflikten im Ausbildungsalltag sind Mittel zur Stärkung der Ausbildungszufriedenheit wichtig. Deshalb soll geprüft werden, ob das betriebliche Aufgreifen von sozial-emotionalen Themen auch in konfliktbehafteten Teams positiv mit der Ausbildungszufriedenheit zusammenhängt und somit eine Pufferwirkung gegen negative Folgen des Teamklimas für die Zufriedenheit haben kann. Hierzu wurden die Korrelationen aus der Tabelle erneut berechnet, dieses Mal getrennt für diejenigen, die nie oder selten auftretende herausfordernde Situationen im Kollegenkreis berichteten, und diejenigen, die dies mindestens mehrmals die Woche erlebten.

In der Gruppe mit häufigen herausfordernden Situationen hängen bis auf eine Ausnahme alle drei Zufriedenheitsindikatoren stärker mit den Aspekten betrieblichen Thematisierens zusammen. Der größte Unterschied zwischen den Gruppen zeigt sich für den Zusammenhang des Sprechens über gute Kommunikation mit der Betriebszufriedenheit (Gruppe »häufig«: $r = ,390$, $p < ,001$, Gruppe »selten«: $r = ,201$, $p < ,01$; Test auf Unterschiedlichkeit der beiden Korrelationen: $z = 1,697$, $p < ,05$).

Regressionsanalysen bestätigen, dass sich trotz eines negativen Zusammenhangs der Situationshäufigkeit mit der

Tabelle

Korrelationen der Zufriedenheitsindikatoren mit dem Ausmaß des Aufgreifens sozial-emotionaler Themen

	Berufs- zufriedenheit	Betriebs- zufriedenheit	Verbleibwahr- scheinlichkeit
In meinem Ausbildungsbetrieb sprechen wir viel über gute Kommunikation. (MW = 3,10)	,285***	,310***	,179***
In meinem Ausbildungsbetrieb gibt es klare Vorgaben zum Umgang mit Patientinnen und Patienten oder untereinander. (MW = 3,45)	,265***	,215***	,171**
Zum Umgang untereinander oder mit Patientinnen und Patienten habe ich in meinem Ausbildungsbetrieb schon viel gelernt. (MW = 3,77)	,331***	,297***	,177**
In meinem Ausbildungsbetrieb sprechen wir viel über die Wichtigkeit des Umgangs mit den eigenen Emotionen. (MW = 2,58)	,231***	,308***	,157**

***p < ,001, **p < ,01; n = 380–384, Quelle: Projekt ProSECoM

Betriebszufriedenheit ein positiver Zusammenhang des betrieblichen Aufgreifens sozial-emotionaler Themen (als Mittelwert der vier Aspekte) mit dieser Zufriedenheit zeigt. Betrachtet man das Zusammenspiel beider Merkmale, zeigt sich, dass der negative Zusammenhang zwischen häufigen herausfordernden Situationen im Kollegenkreis mit der Betriebszufriedenheit nicht auftritt, wenn sozial-emotionale Themen durch den Betrieb in sehr hohem Maße aufgegriffen werden.

Betriebe sollten Umgang mit sozial-emotionalen Anforderungen zum Thema machen

Die Ergebnisse zeigen, dass MFA in der Ausbildung in Betrieben, die sich mit den sozial-emotionalen Herausforderungen des Berufs auseinandersetzen und den Umgang mit diesen thematisieren, deutlich zufriedener mit der betrieblichen Situation, aber auch mit ihrem Ausbildungsberuf sind. Sogar mit der Intention, nach der Ausbildung im erlernten Beruf zu arbeiten, finden sich positive Zusammenhänge. Diese Intention dürfte auch von externen Faktoren wie der eigenen Lebensplanung beeinflusst werden und steht deshalb vermutlich nicht so unmittelbar im Zusammenhang mit den Ausbildungsbedingungen wie die Ausbildungszufriedenheit. Umso bedeutsamer ist der Befund, dass auch die Verbleibintention positiv damit zusammenhängt, dass Betriebe die Bewältigung sozial-emotionaler Anforderungen zum Thema machen. Dass sich diese Zusammenhänge auch und sogar in größerem Maße bei Auszubildenden zeigen, deren Ausbildungsalltag von häufigeren kritischen Situationen im Kollegenkreis geprägt ist, verdeutlicht, dass auch und gerade in herausfordernderen Teamkonstellationen das Thematisieren des Umgangs mit

sozial-emotionalen Herausforderungen lohnenswert ist, um die Zufriedenheit der Auszubildenden mit ihrer Berufs- und Betriebswahl zu stärken. Ausbildungsbetriebe sind daher gut beraten, sozial-emotionale Anforderungen ernst zu nehmen und mit den Mitarbeitenden und Auszubildenden zu reflektieren, wie ein guter Umgang mit diesen aussehen kann.

Neben dieser niedrigschwelligen Unterstützung im Ausbildungsalltag kommt aber auch der gezielten Förderung sozial-emotionaler Kompetenzen eine große Bedeutung zu. Auch in den Ordnungsmitteln sollten sich diese Anforderungen zukünftig stärker widerspiegeln. ◀

LITERATUR

- OETTEL, J.; ZSCHILLE, M.; LEIBNER, M.: Ausbildung von Medizinischen Fachangestellten (MFA) in Praxen und Einrichtungen der vertragsärztlichen Versorgung. In: ZI-Paper 23 (2022)
- TSCHÖPE, T.; MONNIER, M.: Modellierung, Messung und Förderung sozial-kommunikativer Kompetenzen von Medizinischen Fachangestellten in der Ausbildung: Ableitungen aus dem Projekt CoSMed. In: Zeitschrift für Berufs- und Wirtschaftspädagogik 112 (2016) 4, S. 525–554
- VU-EICKMANN, P.; LI, J.; ANDREAS, M.; ANGERER, P.; LOERBROKS, A.: Associations of psychosocial working conditions with health outcomes, quality of care and intentions to leave the profession: Results from a cross-sectional study among physician assistants in Germany. In: International Archives of Occupational and Environmental Health 91 (2018) 5, S. 643–654
- VU-EICKMANN, P.; LOERBROKS, A.: Psychosoziale Arbeitsbedingungen Medizinischer Fachangestellter: Ergebnisse einer qualitativen Studie zu den berufsspezifischen Belastungen, Ressourcen, Präventionsmöglichkeiten und Interventionsbedürfnissen. In: Zeitschrift für Evidenz, Fortbildung und Qualität im Gesundheitswesen 126 (2017), S. 43–51

(Alle Links: Stand 22.04.2026)