

## Hilfsmittel 7: Raster «Endgespräch»

Das Raster «Endgespräch» listet diejenigen Kriterien und Indikatoren auf, welche im Rahmen eines Gesprächs abgeklärt werden sollten resp. können. Es dient der Strukturierung und Vorbereitung des Interviews.

### Vorgehen

- Legen Sie fest, zu welchen Kriterien Ihnen gemäss der →**Kriterien-Methoden-Matrix** noch Angaben fehlen und Sie entsprechend im Gespräch Informationen einholen wollen. Passen Sie das vorgegebene Raster an.
- Bereiten Sie vor, mit welchen Fragen resp. Gesprächselementen Sie zu den geforderten Informationen gelangen wollen (für Details zur Vorbereitung von Interviews siehe →**Leitfaden**).
- Bewerten Sie am Ende die Kriterien in den Kreisen aufgrund der Hinweise mit +1=positiv, 0=neutral (keine oder neutrale Hinweise) und -1=negativ.
- Übertragen Sie diese Werte in die Spalte «Strukturiertes Interview» auf dem Auswertungsblatt (→**Kriterien-Methoden-Matrix**).

Selbstmanagement		
<b>Durchsetzungsvermögen, Verhandlungsgeschick</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ nimmt die Anliegen anderer ernst, kann diese jedoch auch relativieren</li> <li>■ versteckt sich nicht, spricht in genügender Lautstärke</li> <li>■ fragt mit Bestimmtheit nach, lässt bei Unklarheiten mit Nachdruck Schilderungen präzisieren</li> <li>■ bewahrt bei Begehrlichkeiten der Patienten/-innen (z.B. geäusserte terminliche Dringlichkeit) die Ruhe und kann Interessen des Arztes / der Ärztin auf annehmbare Weise vertreten</li> </ul>		○
<b>Frustrationstoleranz, Anpassungsfähigkeit</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ schmeisst den Bettel nicht gleich hin, wenn etwas auf Anhieb nicht klappt</li> <li>■ zeigt Geduld, wenn sie erhoffte attraktive Arbeiten (wie z.B. Telefonieren) aufgrund ihres Lernfortschrittes noch nicht erledigen darf</li> <li>■ kann damit umgehen, dass Patienten/-innen einen nicht für voll nehmen und nicht an sich heran lassen wollen</li> <li>■ kann damit umgehen, dass die Lehrtochter im dritten Lehrjahr in der gleichen Praxis mehr und bessere Aufgaben ausführen darf und kann</li> <li>■ kann geforderte Spielregeln einhalten, auch wenn diese ihr nicht passen</li> <li>■ kann Eigeninteressen zurück stellen</li> <li>■ kann sich rasch auf wechselnde Anforderungen einstellen, ohne aus dem Konzept zu fallen</li> </ul>		○
Lern- / Leistungsmotivation		
<b>Zeitliche Flexibilität</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ist bereit, am Abend länger zu bleiben, wenn kurz vor Feierabend noch ein/-e Patient/-in erscheint</li> <li>■ hat kein Hobby, welches zweimal pro Woche einen frühen Feierabend (z.B. 17h) bedingt</li> </ul>		○
Umgang mit Menschen		
<b>Angemessenes Interesse an der Arbeit mit Menschen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ arbeitet gerne mit Menschen, hat aber keinen sozialen Übereifer</li> <li>■ fühlt zwar mit den Patienten/-innen mit, leidet aber nicht mit ihnen</li> <li>■ sieht ihre primäre Aufgabe in der Entlastung des Arztes / der Ärztin und nicht in der psychologischen Betreuung der Patienten/-innen</li> <li>■ weiss, dass Arbeit mit Menschen nicht nur «angenehm» und «schön» ist</li> </ul>		○

Soziale Kompetenzen		
<b>soziale Wahrnehmungsfähigkeit und Hilfsbereitschaft</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ geht von sich aus auf Menschen zu (tröstet z.B. ein weinendes Mädchen)</li> <li>■ legt beim gleichzeitigen «Empfangen» mehrerer Patienten die Gewichtung richtig (z.B. Telefon kurz unterbrechen, wenn jemand am Tresen erscheint)</li> </ul>		
<b>Geduld, Gesprächsbereitschaft</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ erkennt, wann es notwendig ist, sich bei einem/-r Patient/-in mehr Zeit zu nehmen und anderes liegen zu lassen</li> <li>■ gibt dem/-r Patient/-in zu spüren, dass sie Zeit für ihn/sie hat</li> </ul>		
<b>Beruhigungsgeschick</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ kann Patient/-in, welche hat Angst vor Spritzen und jedes Mal beim Stechen den Arm wegzieht, durch ruhiges Zusprechen beruhigen</li> <li>■ merkt aber auch die Grenzen und erkennt rechtzeitig, wann es unmöglich wird und sie aufhören und jemand anders oder den Arzt / die Ärztin holen muss</li> <li>■ strahlt Ruhe aus, kann innere Rührungen (z.B. bei erschreckenden EKG-Werten) verbergen und überträgt dies nicht auf den/die Patienten/-in</li> </ul>		
Ausdruck und Auftreten		
<b>gute Ausdrucksweise (mündlich)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ kann unterscheiden zwischen Alltagssprache («keinen »Seich« erzählen») und Sprache in der Praxis, spricht nicht allzu grob</li> <li>■ kann einen Brief ohne grobe Rechtschreibfehler schreiben</li> <li>■ hat nach Möglichkeit keine Störungen wie Legasthenie o.ä.</li> <li>■ auf Stufe Realschule nur mit einer sehr guten Note im Deutsch</li> <li>■ Fremdsprachkenntnisse (u.U. sogar Aufenthalt in anderer Sprachregion) von Vorteil</li> </ul>		
Manuelles Geschick		
<b>handwerkliches Geschick, Fingerfertigkeit</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ kann Apparate bedienen</li> <li>■ kann darüber hinaus auch einfache Defekte beheben oder Glühbirnen / Batterien wechseln</li> <li>■ hat keine «zwei linken Hände»</li> <li>■ erscheint nicht mit Fingernägeln, mit denen sie nichts anfassen kann, ohne dass sie abbrechen drohen</li> <li>■ kann mit kleinen Objekten präzise hantieren</li> </ul>		
Allgemeiner Eindruck		
<b>Sympathie («Chemie»), persönlicher Gesamteindruck</b>		