

**ZMK 10 (34) 2018, S. 702-707****Dr. Dr. Mike Jacob, M.A.****Beschwerdemanagement: Lösungen für komplexe Fälle**

[1] Abbott A: The order of professionalization. *Work and Occupations* 18, 355-384 (1991).

[2] Argyris C, Schön DA: *Organizational Learning II. Theory, Method, and Practice*. Reading, MA: Addison-Wesley (1996).

[3] Bundesärztekammer (2009). Statistische Erhebung der Gutachterkommissionen und Schlichtungsstellen für das Statistikjahr 2008.

[http://www.bundesaerztekammer.de/downloads/Behandlungsfehler\\_Gesamtstatistik\\_Stand\\_110609.pdf](http://www.bundesaerztekammer.de/downloads/Behandlungsfehler_Gesamtstatistik_Stand_110609.pdf) [Zugriff 21.06.2010].

[4] Clases C, Wehner T: Cooperation for knowledge development: a work psychology perspective. In Fischer M, Boreham N, Nyhan B (Hrsg.): *European perspectives on learning at work: the acquisition of work process knowledge*, 71-95 (2004). Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.

[5] Dick M: Organisationales Lernen. In F. Rauner (Hrsg.), *Handbuch Berufsbildungsforschung*, 299-307 (2005). Bielefeld: Bertelsmann.

[6] Engeström Y: (1999). Innovative Learning in work teams: Analyzing cycles of knowledge creation in practice. In Y. Engeström, R. Miettinen & R. Punamaeki (Hrsg.), *Perspectives on Activity Theory*, 377-404 (1999). Cambridge: Cambridge University Press.

[7] Hoff TJ, Pohl H, Bartfield J: Teaching but not learning: how medical residency programs handle errors. *Journal of Organizational Behaviour* 27 (7), 869-896 (2006).

[8] Jacob M: *Psychogene Zahnersatzunverträglichkeit – Eine Fallrekonstruktion zur Exploration von Frühindikatoren*. Magdeburg, Karlsruhe: Masterarbeit im Studiengang Integrated Practice in Dentistry (2006).

[9] Jacob M: *Die reflexive Bearbeitung des Misserfolgs als Beitrag zur Professionsentwicklung – Empirische Rekonstruktion von Misserfolgen im Triadengespräch am Beispiel der zahnmedizinischen Profession*. Budrich-Verlag, Leverkusen (2012).

[10] Jacob M, Dick M, Walther W: Double Bind in Dentistry – Frühindikatoren psychogener Zahnersatzunverträglichkeit. *Deutsche Zahnärztliche Zeitschrift* 63 (3), 175- 180 (2008).

[11] Jacob M, Dick M: Die dritte Instanz – Zur Bedeutung des Patientenrechtegesetzes. *zm* 10, 98-103 (2014).

[12] Jacob M, Groß D: Fallstricke und dilemmatische Aspekte in der zahnärztlichen Behandlung von Angehörigen und (emotional) Verwandten. *Pitfalls and ethical dilemmas in the dental treatment of relatives and other close relations*, *DZZ* 69 (11), 552-555 (2014).

[13] Jacob M, Groß D: Gutachterliche Anforderungen in der zahnärztlichen Fallwürdigung unter Berücksichtigung professionsethischer Verpflichtungen. Zur Publikation angenommen für: *Deutsche Zahnärztliche Zeitschrift* (2016).

[14] Jacob M, Walther W: Die Relevanz einer institutionalisierten Ethik für eine professionelle Zahnmedizin – The relevance of institutional ethics for a professional dentistry. in: *Ethik in*

der Medizin (Springer), Heft 1 (2018); [https://link.springer.com/article/10.1007/s00481-018-0468-x?wt\\_mc=Internal.Event.1.SEM.ArticleAuthorOnlineFirst](https://link.springer.com/article/10.1007/s00481-018-0468-x?wt_mc=Internal.Event.1.SEM.ArticleAuthorOnlineFirst)

[15] Johnson DW, Johnson RT, Tjosvold D: Constructive Controversy. The Value of Intellectual Opposition. In M. Deutsch (Hrsg.), *The handbook of conflict resolution: theory and practice*, 69-91 (2006). San Francisco, CA: Jossey-Bass.

[16] Kohn LT, Corrigan J, Donaldson MS (Hrsg.): *To err is human: building a safer health system* (5th ed.). Washington, DC: National Academy Press (2006).

[17] Leisenberg D, Bettin H, Spassov A, Michl S, Kunze J, Nitschke I, Jacob M, Groß D: Der klinisch-ethische Fall: Extraktion eines erhaltungswürdigen Zahnes. *zm* 13 (2013).

[18] Levitt B, March JG: Organizational Learning (zuerst in *Annual Review of Sociology*, Vol 14, 1988). In M. D. Cohen & L. S. Sproull (Hrsg.), *Organizational Learning*, 516-540 (1996). Thousand Oaks et al.: Sage.

[19] Lillie H: Ärztliche Behandlungsfehler im strafrechtlichen Ermittlungsverfahren. *ZS für Evidenz, Fortbildung und Qualität im Gesundheitswesen (ZEFQ)* 102, 529–534 (2008).  
Müller-Fahlbusch H: *Ärztliche Psychologie und Psychosomatik in der Zahnheilkunde*. Stuttgart: Thieme (1992).

[20] Marotzki W: *Entwurf einer strukturalen Bildungstheorie. Biographietheoretische Auslegung von Bildungsprozessen in hochkomplexen Gesellschaften*. Deutscher Studienverlag, Weinheim (1990).

[21] Oser F, Spychiger M: *Lernen ist schmerzhaft. Zur Theorie des negativen Wissens und zur Praxis der Fehlerkultur*. Weinheim: Beltz (2005).

[22] Senge PM: *The fifth discipline: the art and practice of the learning organization*. New York: Doubleday (1990).

[23] Uhrig W: *Das Anforderungsprofil von Richtern in Baden-Württemberg an das zahnärztliche Sachverständigengutachten im Arzthaftungsprozess*. Magdeburg, Karlsruhe: Masterarbeit im Studiengang Integrated Practice in Dentistry (2008).

[24] Walther W, Dick M: Continuing Professional Development. *zm* 8, 72-79 (2007).

[25] Wehner T, Mehl K, Dieckmann P: Handlungsfehler und Fehlerprävention. In U. Kleinbeck & K. Schmidt (Hrsg.), *Arbeitspsychologie. Enzyklopädie der Psychologie*, D, III, 1, 785-820 (2010).

[26] Wehner T, Raeithel A, Clases C, Endres E: Von der Mühe und den Wegen der Zusammenarbeit. Theorie und Empirie eines arbeitspsychologischen Kooperationsmodells. In E. Endres & T. Wehner (Hrsg.), *Zwischenbetriebliche Kooperation. Die Gestaltung von Lieferbeziehungen*, 39-58 (1996). Weinheim: Beltz/PVU.

[27] Weidinger P: Erfahrungen des Haftpflichtversicherers mit ärztlichen Behandlungsfehlern. *ZS für Evidenz, Fortbildung und Qualität im Gesundheitswesen (ZEFQ)* 102, 542-545 (2008).