

Beschwerden, Konflikte, Reklamationen

Möglichkeiten zur Bewältigung von Konfliktsituationen

Fast täglich gibt es kleine Meinungsverschiedenheiten mit Kollegen oder Patienten. Mal kommt eine Kollegin ständig zu spät, mal fühlt sich jemand in der Urlaubsplanung ungerecht behandelt. Die Patienten sind verärgert über zu lange Wartezeiten oder die „falsche“ Packungsgröße auf dem Rezept. Manchmal wachsen sich diese Kleinigkeiten zu größeren Streitigkeiten aus und behindern den reibungslosen Praxisablauf.

Was ist schwierig an Konflikten, warum übersehen wir sie lange, bevor wir eine Lösung versuchen? Wieso warten wir bis zur Explosion? Wie wirkt Kritik gefühlsmäßig, was ist unangenehm daran und wie kann das gelöst werden?

Die so genannten Feedbackregeln sind eine der Grundlagen dazu: Wie gebe ich meinem Gegenüber eine Rückmeldung, ohne es zu verletzen? Wie mache ich klar, wie mein Gesprächspartner auf mich wirkt? Mit speziellen Tipps und Hinweisen können Kritik und Reklamationen souverän positiv umgesetzt werden. Dazu geben die Beteiligten zunächst jeweils eine Darstellung aus ihrer persönlichen Sicht, suchen eine gemeinsame Lösung und verabreden eine bestimmte Verhaltensvariation für zukünftige Situationen.

Durch ständige Neuerungen im Gesundheitssystem gibt es immer wieder „nette“ Überraschungen. Die PatientInnen müssen sich ständig umstellen und nehmen zunächst nur

Nachteile wahr. Sie sehen oft im Arzt den Verantwortlichen und begegnen ihm entsprechend. Dieser wird dadurch von seiner eigentlichen Arbeit abgelenkt und kann sich dem Patienten nicht mehr wohlwollend oder zumindest neutral zuwenden.

BECKER und GLASL erforschten die Grundregeln des Konfliktmanagements. Beherrscht man diese, ist man entsprechenden Situationen nicht nur gewachsen, sondern erkennt in Ihnen auch die Chance zur Verbesserung des Betriebsklimas, für effektivere Arbeitsorganisation, Patientenkommunikation etc.

Hinweis

Montag, 1. März 2004
**Beschwerden, Konflikte,
Reklamationen – das kann
sich lohnen**
Ute Jürgens