



Ein Gewinn für alle

So lösen Sie Konflikte im Praxisteam

Foto: MonsterZtudio/stock.adobe.com

Sie sind lästig. Sie rauben Kraft, sie stören Abläufe im Praxisalltag. Keiner will sie, sie entstehen jedoch ganz von selbst: Konflikte. Ob in kleineren oder größeren Teams, mit dem Chef oder zwischen den Mitarbeitern: Überall dort, wo Handlungen, Bedürfnisse, Interessen, Wünsche, Erwartungen oder Meinungen im Widerspruch zueinander stehen und aufeinanderprallen, können Konflikte entstehen. Entsprechend gibt es viele verschiedene Konfliktarten: Beziehungs-, Kommunikations-, Verteilungs-, Rollen-, Sach-, Wert- oder Machtkonflikte.

Konflikte überall?

In der Praxis gibt es jeden Tag Situationen, die für Konflikte prädestiniert sind: sei es das Übernehmen unliebsamer Aufgaben, die Verteilung des Urlaubs oder die unerfüllten Erwartungen des Teams an den Praxisinhaber. Konflikte gilt es, offen anzusprechen und konstruktiv zu lösen. Wer dies verpasst, riskiert, dass sie Monate oder Jahre lang vor sich hin brodeln – immer mit

potenzieller Gefahr eines Ausbruchs. Mit den Worten der österreichischen Schriftstellerin Marie von Ebner-Eschenbach: „Nicht jene, die streiten, sind zu fürchten, sondern jene, die ausweichen.“

Das wünscht sich kein Praxisinhaber: weder lautstarke Auseinandersetzungen in der Praxis (im schlimmsten Fall vor Patienten) noch die Kündigung kompetenter Mitarbeiter.

Vorbeugen ist die beste Alternative

Was also tun? Im Idealfall entwickeln Sie in der Praxis eine sogenannte Konfliktprophylaxe. Dazu gehört, die Stärken der einzelnen Teammitglieder zu sehen. Eine besonders ordentliche, zuverlässige Mitarbeiterin kann bei entsprechender Qualifikation vielleicht am besten das Aufbereiten der Medizinprodukte übernehmen. Ein besonders kommunikativer, offener und extrovertierter Kollege ist wahrscheinlich eher für die Patientenkommunikation geeignet.

In jedem Fall gilt: Versuchen Sie die Stärken der Teammitglieder zu nutzen. Und: Sorgen Sie dafür, dass die Aufgabenverteilung flexibel bleibt. Interessen und Wünsche können sich ändern. Verlieren Sie auch Ihre eigenen Bedürfnisse nicht aus den Augen.

Streiten mit Gewinnern

Nicht immer lässt sich ein Konflikt im Vorhinein vermeiden. Für diese Fälle gilt es, eine Streitkultur in der Praxis zu etablieren. Die positive Nachricht lautet: Der Konflikt (das „Aufeinanderprallen“) ist konstruktiv und fair zu lösen, indem sich die Beteiligten der Auseinandersetzung stellen. Grundlage ist die Erkenntnis, dass alle Beteiligten Bedürfnisse und Interessen haben, die berechtigt sind und möglichst weit erfüllt werden sollen. Auch Meinungsverschiedenheiten sind positiv zu sehen, denn: „Wenn zwei Menschen immer die gleiche Meinung haben, taugen beide nichts“ (Konrad Adenauer, ehemaliger Bundeskanzler).

Ein Streitgespräch ist als Austausch von Argumenten zu sehen und zu konzipieren. Ziel ist eine Win-win-Situation. Niemand soll als Verlierer herausgehen. Jeder liefert Argumente (ausreden lassen!), jeder ist offen für die Perspektive des anderen. Diskussionsgegenstand ist immer ein Thema. Eine Auseinandersetzung kann nie eine Grundsatzdiskussion sein. „Ziel einer Auseinandersetzung soll nicht der Sieg, sondern der Fortschritt sein“, so der französische Schriftsteller Joseph Joubert.

Ein Beispiel: der Urlaub

Ein Beispiel: In der Praxis arbeiten eine Mutter und ein Vater mit schulpflichtigen Kindern. Beide wollen in den Schulferien frei haben. Fehlen die zwei Kräfte, ist der Praxisbetrieb jedoch nicht aufrechtzuerhalten. Demnach kann immer nur einer der beiden freinehmen. Folgenden Kompromiss könnte es geben: Die Betroffenen nehmen abwechselnd frei, das heißt einer die Faschings-, einer die Oster-, einer die Pfingst- und einer die Herbstferien. Damit es gerecht ist, wechseln sie jedes Jahr durch.

Zudem könnte der Praxisinhaber den beiden entgegenkommen und innerhalb der Sommerferien Betriebsurlaub machen sowie in den Weihnachtsferien einen eingeschränkten Praxisbetrieb in Kauf nehmen, der ohne die beiden läuft.

So könnte der Konflikt für den Moment gelöst sein. Kommt jedoch ein weiterer Mitarbeiter mit schulpflichtigem Kind ins Team oder möchte ein Mitarbeiter ohne Kinder auch einmal in den Ferien frei haben, gilt es die Interessen und Bedürfnisse neu abzuwägen. Und auch die Frage des Praxisinhabers, ob er einen eingeschränkten Praxisbetrieb akzeptiert, ist legitim und in den Prozess der Einigung mit einzubeziehen.

Konfliktlösung ist häufig „trial and error“ (Versuch und Irrtum) und stellt die Flexibilität aller Beteiligten immer wieder auf die Probe.

Linda Quadflieg-Kraft

LM feel the difference

LM ErgoSense SHARP DIAMOND



EINFACH SCHARF.

SCHLEIFFREIE
INSTRUMENTE



- ◆ Nicht zu schleifende Mikrobeschichtung
- ◆ Übertreffende Schärfe
- ◆ Ergonomischer Handgriff

LOSER & CO
öfter mal was Gutes...



Loser & Co GmbH • Vertrieb von Dentalprodukten
Tel.: +49 (0) 21 71/70 66 70 • Fax: +49 (0) 21 71/70 66 66
E-Mail: info@loser.de • www.loser.de