

## Sand im Getriebe? Konfliktmanagement im Praxis-Team



Dozentin

**Brigitte Kühn**

Der Praxis-Check  
ZMV, QM-Auditorin

KURS- NUMMER	TERMIN	UHRZEIT	SEMINAR- GEBÜHR	FORTBILDUNGS- PUNKTE	ORT	ZIELGRUPPE
ZFA20.10.21-2	Mittwoch, 20.10.21-2	13.30-17.00	99,00	---	Seminarraum ZBV, Straubing	Praxispersonal

Nicht nur die Mitarbeiter, auch die Patienten leiden darunter, wenn in der Praxis „dicke Luft“ herrscht. Konflikte sind die unvermeidlichen und unerwünschten Begleiter des Arbeitsalltags. Bleiben sie ungelöst, verursachen sie Kosten, sowohl in menschlicher als auch in betriebswirtschaftlicher Hinsicht. Sie bewirken Reibungsverluste im Arbeitsablauf, Fehlerhäufung und Kommunikationspannen, Mitarbeiter werden häufiger krank. Ein Gewinn kann aus dem „Sand im Getriebe“ gezogen werden, wenn man Konflikte rechtzeitig erkennt und ein verbindliches Regelwerk an der Hand hat, um sie zu lösen. Durch die Arbeit an den Ursachen wird der Betrieb optimiert und die Verantwortungsfähigkeit des Einzelnen gestärkt.

### Konflikte erkennen und benennen

Ständig der gleiche Ärger – was ist los?  
Anonymisierte Fallbeispiele  
Statt dicker Luft klare Worte

### Lösungen entwickeln und umsetzen

Konfliktbeteiligte einzeln anhören  
Runder Tisch für Lösungsvorschläge  
Erkannte Mängel im Betriebsablauf beseitigen  
Verhaltensänderungen verbindlich vereinbaren

### Ursachen und Motive klären

Struktur und Organisation – wo hakt es?  
Zusammenarbeit und Konkurrenz im Team  
Persönliche Belastungen von Mitarbeitern  
Der Patient als emotionale Herausforderung