

Konzeptentwurf

Konfliktmanagement im Krankenhaus

09.00 Uhr	Begrüßung Tagesprogramm vorstellen, Zeitplan
09.10 Uhr	Vorstellrunde mit Erwartungsklärung Name, Vorname, Tätigkeit, Konflikte sind für mich... Meine Lernwünsche an dieses Seminar sind... ...und was ich selbst zum Erfolg beitragen will...(Visualisierung)
10.00 Uhr	Ursachen für Konflikte im Krankenhaus, Zurufmethode Umgang mit Konflikten, Präsentation AU auf Folie Konfliktstabilisierung
10.30 Uhr	Pause
10.45 Uhr	Leitfaden für ein Konfliktgespräch mit Kollegen/Führungskraft Schritte und Fertigkeiten, Rahmen vorgeben und mit Gruppe erarbeiten
11.15 Uhr	Konflikte mit Patienten Gesprächsregeln im Plenum erarbeiten, siehe AU
12.00 Uhr	Theorie: Sach- und Beziehungsebene, Ich-Du-Botschaften AU, Präsentation Folie
12.30 Uhr	Mittagspause
13.30 Uhr	Praxissituationen zu Patienten- und Kollegenkonflikten im Plenum sammeln, Vorbereitung in Kleingruppen
14.15 Uhr	Jeweils ein Rollenspiel zu Patienten- und Kollegenkonflikten im Plenum durchführen, mit Feedback und Auswertung, Theorie nach Bedarf
15.45 Uhr	Pause
16.00 Uhr	2 Rollenspiele in jeder Kleingruppe durchführen mit Feedback und Auswertung
17.00 Uhr	Transfervereinbarung und Seminaerauswertung 17.30Uhr Ende der Veranstaltung

Konfliktmanagement

Konfliktklärung mit Patienten

Klärungsgespräche lassen sich nur zum Teil vorbereiten, da die Mitarbeiter oftmals aus der Situation heraus reagieren müssen. Folgende **Spielregeln** sind dabei hilfreich:

1. Bleiben Sie selbst möglichst ruhig. Achten Sie auf Ihre Gefühle, die Sie dem Patienten gegenüber haben und zeigen Sie diese angemessen. Holen Sie tief Luft und achten Sie auf eine innere Distanz, um nicht zu emotional zu reagieren.
2. Patienten sind unsere Arbeitgeber und finanzieren unsere Arbeitsplätze. Deshalb gehen wir mit ihnen mit Respekt, Würde und Wertschätzung um.
3. Die Interessen des Patienten und des Krankenhauses (Mitarbeiters) sind bei einem Konfliktfall zu berücksichtigen. Wir treffen deshalb situative und verantwortungsvolle Entscheidungen.
4. Wir gehen auf die Interessen des Patienten ein, hören zu, stellen Fragen und versetzen uns in seine Lage.
5. Versprechen und Vereinbarungen mit dem Patienten werden eingehalten oder er bekommt bei Veränderungen eine neue Information.
6. Regularien und Bestimmungen im Krankenhaus sind dem Patienten freundlich zu erklären, damit er diese verstehen kann. Alter und Gebrechlichkeit des Patienten sind dabei zu berücksichtigen.
7. In Einzelfällen müssen Patienten auch Grenzen aufgezeigt werden. Dies geschieht klar und eindeutig in der Sache und mit einem freundlichen Tonfall. Frustrationen des Patienten werden verstehend angenommen ohne in der Sache etwas zu verändern.