



Konfliktmanagement-Kongress 2012

FORUM 1 Konfliktmanagement im Krankenhaus

Dr. Martin Resch

Praxisbeispiel – Aufbau eines Konfliktmanagement-Systems im Krankenhaus

Abstract

Das Risiko, im Gesundheitswesen einem Mobbing-Geschehen ausgesetzt zu sein, ist gegenüber dem Durchschnitt aller Branchen um den Faktor 1.6 erhöht. Auswertungen von Statistiken, die bei Beratungsstellen und Mobbing-Telefonen geführt werden, haben ergeben, dass Beschäftigte aus dem Gesundheitswesen dort sieben mal häufiger vertreten sind, als es nach der Größe der Branche zu erwarten gewesen wäre. Mobbing-Fälle sind jedoch nur die Spitze des Eisbergs. Alle Beschäftigten leiden unter der Verschlechterung des Betriebsklimas und der Zunahme von schweren Arbeitsplatzkonflikten.

In dem Beitrag wird über ein gemeinsames Pilotprojekt „Konfliktmanagement und Prävention von Mobbing in Krankenhäusern“ berichtet, das die Ärztekammer Nordrhein und die BGW im Jahr 2003 gestartet hat. An dem Projekt waren drei Kliniken beteiligt; ein kleines Haus mit ca. 300 Mitarbeitern, eine mittelgroße Klinik mit ca. 1000 Mitarbeitern und eine große Einrichtung mit über 4000 Mitarbeitern.

Als Maßnahme der *Primärprävention* wurden Führungskräftebildungen durchgeführt. Die *Sekundärprävention* erfolgte durch den Aufbau von Konflikt- und Schlichtungsstellen. Als Maßnahme der *Tertiärprävention* wurde eine Mediation von bereits weit eskalierten Arbeitsplatzkonflikten und Mobbingsituationen angeboten.

Die Erfahrungen aus dem Pilotprojekt und der fortlaufenden Supervision der Konfliktberatungsstelle in einem der Häuser werden vorgestellt. Es lassen sich allgemeine Handlungsempfehlungen für andere Häuser ableiten, die auch Eingang gefunden haben in eine Broschüre der Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege (BGW) und in ein fortlaufendes Seminarkonzept der BGW.

Die Broschüre: „Konfliktmanagement und Mobbingprävention. Ein Präventionskonzept für Kliniken“ ist in der Schriftenreihe der BGW veröffentlicht und als Download unter www.bgw-online.de oder in Papierform mit der Bestellnummer TP-KMMO4U erhältlich.

Abstract Beitrag Resch