



© Patrick Daxenbichler / Fotolia

# WEG VOM ÄRGER, HIN ZUR LÖSUNG!

Konflikte im Team oder mit dem Chef

Selbst in der angenehmsten Praxisatmosphäre und im bestens funktionierenden Team gibt es mitunter Unstimmigkeiten, Schwierigkeiten oder sogar kompliziertere Konflikte.

**Sabine Neuwirth**

*München Coaching, München*

**D**ort, wo unterschiedliche Menschen zusammenarbeiten, gibt es auch immer unterschiedliche Werte, Haltungen und Verhaltensweisen, oder einfach auseinandergehende Einschätzungen und Entscheidungen in ganz alltäglichen Situationen. Auch oder gerade wenn mit solchen Reibereien eine unangenehme Stimmung verbunden ist, gilt es als förderliche Regel für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einschließlich des Chefs, nicht ärgerlich, sondern lösungsorientiert zu denken und zu handeln.

Wenn die Praxis gerade brummt, ist sicherlich am wenigsten Zeit, sich ausführlich einer Konfliktlösung zu widmen. Ruft die

neue Kollegin ausgerechnet wieder mir zu, dass in einem Behandlungszimmer Material fehlt, könnte ich mich zwar darüber ärgern und entsprechend reagieren, doch jetzt ist nicht der richtige Zeitpunkt, das grundsätzlich zu klären – das lässt sich besser auf ein ruhiges Gespräch verschieben. Wichtig ist allerdings, dass solche Arbeitsabläufe dauerhaft und verbindlich geregelt und auch kommuniziert werden, wofür sich spätestens die nächste Teamsitzung anbietet, vor allem dann, wenn es um dauerhafte Belange geht, über die alle informiert sein sollten.

Bei kleineren Unstimmigkeiten unter Mitarbeiterinnen ist in der Regel ein offenes Gespräch ausreichend, das direkt unter den Betroffenen geführt wird. Auch wenn es sicherlich wohltut,

seinem Unmut über eine bestimmte Kollegin erst einmal bei einer anderen Kollegin Luft zu verschaffen, läuft dies oft einem guten Betriebsklima zuwider. Ein „Ausjammern“ oder auch nur eine geringschätzigte Bemerkung oder Geste hinsichtlich einer Kollegin den Patienten gegenüber sollte natürlich absolut vermieden werden! Die Gefahr, ins Lästern abzugleiten, ist nicht zu unterschätzen. Gibt es einmal Probleme mit dem Chef, gilt in der Regel dasselbe: Bitten Sie um ein kurzes Gespräch oder wenden Sie sich gegebenenfalls an die Praxismanagerin, die oftmals dafür zuständig ist.

Handelt es sich um eine kleine Unstimmigkeit oder um ein generelles Problem?

Empfehlenswert ist vor allem, sich angesichts eines klärenden Gesprächs zunächst zu beruhigen, seine Gedanken zu ordnen und eine sachliche Darstellung des Ärgernisses oder Problems zu ersinnen. Förderlich, vor allem um die eigene Betroffenheit zu transportieren, sind dabei sogenannte Ich-Botschaften: „Ich bin enttäuscht, dass Du so mit mir umgehst ...“ oder „Ich habe mich unterbrochen gefühlt, als ...“. Der Schilderung kann dann die Sichtweise des Gegenübers folgen, die auch ihren Raum benötigt. Daraufhin können Sie Ihr Anliegen vortragen, wie es künftig verträglicher laufen könnte. Günstig ist es dabei, wenn Sie Verständnis für die andere Position äußern und bereits eine potenzielle Lösung der Schwierigkeit mitbringen.

Haben Sie den Eindruck, dass es bei einem Konflikt mit einer Kollegin eher um persönliche oder anhaltende Feindseligkeiten geht, die sachlich nicht zu klären sind, scheuen Sie sich nicht, die Praxismanagerin oder Ihren Chef hinzuzuziehen. Temporäre kleinere Spannungen innerhalb des Praxisteam kommen immer wieder einmal vor, doch wenn dauerhafte Missstimmungen oder böse anmutende Spitzen sich häufen, ist es Chefsache, sich um eine rasche und angemessene Lösung zu kümmern. Das Praxisteam muss nicht ständig vor Sympathie füreinander überschäumen, doch jeder Einzelne und alle gemeinsam haben das Recht auf ein faires, höfliches und kooperatives Arbeitsklima.