



# Neuartige Seminarangebote

## Stress- und Konfliktmanagement im Klinikalltag

**D**ass der souveräne Umgang mit Konflikten eines der schwierigsten Themen im Klinikalltag ist, zeigte sich schon kurz nach Beginn des Seminars, das im April dieses Jahres in Kassel stattfand. Ein gestandener Medizincontroller schildert seine negativen Erfahrungen mit seinen Ärzten. Seine Sitznachbarin ist Ärztin und verbittet sich prompt vorgebrachte Aussagen. Damit waren wir mitten im Thema. Jeder betrachtet die Welt durch seine Brille. Da bleibt wenig Raum für andere Sichtweisen. Und genau darum geht es in vielen Konfliktfällen. Bin ich in der Lage, für die andere Seite Verständnis aufzubringen, auch wenn ich inhaltlich komplett anderer Meinung bin? Das ist nicht einfach, wie der Vormittag zeigte. Jeder Teilnehmer trug zu einem Thema seiner Wahl seinen Standpunkt vor. Im Gespräch wurden Techniken entwickelt, diesen Aussagen zu widersprechen und einen Gegenstandspunkt darzustellen. So wurde schnell das nächste Thema aufgetan: Umgang mit Lob und Kritik. Die Teilnehmer äußerten fast alle, dass in ihren Häusern ein Grundsatz vorherrscht: „Nicht kritisiert ist genug gelobt.“ Selbst wenn gelobt wird, wurde selten der Adressat getroffen. Die Anerkennung wird als pauschal, als zu allgemein oder manipulativ empfunden. Kritik ist ein viel heikleres Thema. Wie sich herausstellte, wird konstruktives Feedback auch bei guter Absicht des Kritikers als äußerst persönlich und negativ wahrgenommen. Mit einem Lob in ein Gespräch einzusteigen eignet

sich nur bei strukturierten Feedbackgesprächen. Vielleicht doch lieber gleich die schonungslose Wahrheit ansprechen? Nach intensiver Arbeit hatten die Seminarbesucher Hilfen an der Hand, um mit diesen Problemen in der Praxis bestehen zu können.

### Konflikte sind Alltag

In den meisten Köpfen sitzt die Vorstellung, dass Konfliktmanagement bedeutet, Konflikte von vornherein zu vermeiden. Das ist nicht korrekt. Konflikte gehören nicht nur zum Klinikalltag, sondern können sogar positive Wirkungen haben - wenn sie fair und konstruktiv ausgetragen werden. Und da wird es erfahrungsgemäß schwierig, da bei Kontroversen fast ohne Ausnahme negative Emotionen im Spiel sind und die Konfliktpartner sich im Recht sehen. Gemeinsam entwickelte die Gruppe Lösungsansätze, um den daraus resultierenden Schwierigkeiten zu begegnen. Dazu zählen z.B. die „preußische Methode“ oder die „Honecker-Regel“. Fazit des Seminars: Konfliktmanagement im Klinikalltag ist und bleibt ein unangenehmes Thema. Um mit Auseinandersetzungen professionell umzugehen, haben die Teilnehmer viel über das Wesen von Konflikten erfahren und - was noch wichtiger ist - viele Werkzeuge an die Hand bekommen, um sie in die richtige Richtung zu lenken. Die Seminarbesucher haben individuelle Tipps für ihre Kommunikation im Klinikalltag erhalten. Allerdings können hier nur Türen geöffnet werden. Durchge-

hen muss jeder selbst! Aufgrund des positiven Feedbacks aller bisherigen Teilnehmer und der weiterhin hohen Nachfrage wird diese

*Seit einiger Zeit veranstaltet der Regionalverband Mitteldeutschland der Deutschen Gesellschaft für Medizincontrolling Seminare zu den Themen Rhetorik, Konflikt- und Stressmanagement. Der Vorsitzende des Regionalverbandes, Dirk Hohmann, besuchte vor einigen Jahren privat eine Veranstaltung, die der Trainer Rüdiger Freudenthal in Berlin veranstaltete. Dieser Tag war vollkommen anders als erwartet, die Herangehensweise war auf den klinischen Alltag, insbesondere auf die Arbeit eines Medizincontrollers zugeschnitten. Und das Beste, die erlernten Methoden ließen sich in der dienstlichen Praxis erfolgreich umsetzen. So entstand die Idee, entsprechende Seminare für die Mitglieder der DGfM anzubieten.*

Seminarreihe im Rahmen der Fortbildungsveranstaltungen des Regionalverbandes Mitteldeutschland fortgeführt und mit neuen Themen erweitert.  
(von Dirk Hohmann und Rüdiger Freudenthal)

**Kontakt: Dirk Hohmann**  
Vorsitzender des Regionalverbands  
Mitteldeutschland  
[dirk.hohmann@medizincontroller.de](mailto:dirk.hohmann@medizincontroller.de)  
Deutsche Gesellschaft für  
Medizincontrolling e. V.  
Karlsruher Str. 34/1  
68766 Hockenheim  
[www.medicincontroller.de](http://www.medicincontroller.de)