



# EINE GESUNDE KONFLIKTKULTUR IN DER KLINIK ETABLIEREN – WIE GELINGT DAS?

**Wirkstoffe: Perspektivenwechsel, Empathie, Verantwortung, Verständnis**

Lesen Sie diesen Beipackzettel sorgfältig durch, denn er enthält wichtige Informationen. Um einen bestmöglichen Behandlungserfolg zu erzielen, müssen die Ratschläge jedoch vorschriftsmäßig angewendet werden. Heben Sie den Zettel gut auf! Vielleicht möchten Sie ihn später nochmals lesen. Konsultieren Sie Frau Fruht, wenn Sie weitere Informationen oder eine Beratung benötigen.

## 1. Wofür wird das Mittel angewendet?

- Konflikte stellen eine enorme Belastung dar. Laut Studien fallen rund 10 bis 15 % der Arbeitszeit Streitigkeiten und deren Nebenwirkungen zum Opfer.
- Konflikte in einer Organisation sind so vielfältig wie die Menschen darin – von „Zickereien“ bis hin zu erheblichen Meinungsverschiedenheiten zwischen Kollegen ist alles dabei.
- In Teams bilden sich Koalitionen: Ständig ist der Konflikt das Thema, man macht es den anderen bewusst schwer.
- Führungskräfte haben oft das Gefühl, dass ihre Anweisungen absichtlich nicht oder nicht richtig ausgeführt werden. Gründe dafür, dies nicht offen anzusprechen, können sein:
  - Sie fürchten schwierige Gespräche, denen sie vielleicht nicht gewachsen sind, oder gar eine Eskalation.
  - Sie haben Angst, sich gegen die Mitarbeiter nicht durchsetzen zu können.
  - Sie denken: Am Ende wird alles nur schlimmer, Krankschreibungen könnten sich häufen – und nichts wäre geklärt.

## 2. Welche Schritte werden empfohlen?

**Konflikte klären Step by Step – ein Leitfaden**

- **Gesprächsebenen schaffen:** Wer ist am Konflikt beteiligt? Alle Seiten wollen gehört werden! Führen Sie die Gespräche an einem ruhigen Ort. Sagen Sie, dass Sie die schlechte Stimmung spüren und eine Lösung anstreben.
- **Das Thema klären:** Worum geht es tatsächlich? – Menschen sind dankbar, wenn sie gefragt werden. Hören Sie gut zu und fassen Sie wertfrei zusammen: „Es geht also darum, dass ...“
- **Sachverhalte von Persönlichem trennen:** Geht es wirklich um sachliche Kritik? Oder um den Angriff gegen eine bestimmte Person? – Ergründen Sie die tatsächlichen Motive!
- **Emotionen anerkennen:** Zu jedem Konflikt gehören starke Gefühle. Thematisieren Sie sie: „Ich spüre, dass Sie wütend/traurig/enttäuscht sind, weil ...“

- **ICH-Botschaften formulieren:** Sind Sie selbst Konfliktpartei, beschreiben Sie die Situation und Ihre Gefühle in ICH-Form, etwa „Ich bin frustriert, weil ich ...“. So beschuldigen Sie niemanden direkt.
- **Prioritäten klären:** Fragen Sie die Beteiligten, was ihnen wichtig ist. Oft steht hinter „sachlichen“ Aussagen der Wunsch nach Anerkennung, Lob, Respekt, Zusammenhalt etc. Gehen Sie darauf ein – und kommunizieren Sie Ihre eigene Position.
- **Lösungsstrategien schaffen:** Entwickeln Sie nun gemeinsam Lösungswege – und überprüfen Sie zeitnah in Teamgesprächen den Erfolg der entwickelten Idee.

## 3. Welche Wirkungen sind beabsichtigt?

- **Eine gesunde Konfliktkultur etablieren:** Gutes Konfliktmanagement sorgt für ein offenes Arbeitsklima, motiviert die Mitarbeiter, dämmt Fehlzeiten und Fluktuation ein – und erhöht die Attraktivität Ihrer Klinik auf dem Arbeitsmarkt.

## 4. Welche weiterführenden Maßnahmen können sinnvoll sein?

- **Regelmäßige Teamsitzungen:** Die Mitarbeiter tauschen sich gemeinsam über belastende Situationen aus.
- **Anonymer Kummerkasten:** Hier landen die Sorgen und Fragen der Mitarbeiter. Die gemeinsame Auswertung im Team wirkt der Entstehung von Konflikten nachhaltig entgegen.
- **Teamaktivitäten und Teamentwicklung:** Kommen sich die Mitarbeiter auch außerhalb der Arbeit näher, entsteht eine offene Kommunikationsatmosphäre.

**Bewährte Frucht-Mittel:**

- **Telefonisches Konfliktcoaching** – Beratung durch die neue Konflikt-Expertin im Frucht-Team. Kurzfristig, effektiv, kostengünstig, deeskalierend, lösungsorientiert. Mehr Infos unter [www.fruht-klinikberatung.de/konflikt-hotline](http://www.fruht-klinikberatung.de/konflikt-hotline)
- **Einzel- und Teammediation bei Ihnen vor Ort**  
Ihre Beraterin Christiane Fruht wünscht gute Besserung!

Christiane Fruht  
// ERFOLGSDIALOGUE //

**KOMMUNIKATIONSBERATUNG  
FÜR KLINIKEN**

Freibadstraße 30 · 81543 München  
Tel.: +49 (0) 89-76 75 49 66  
mobil: +49 (0) 172-792 96 51  
[www.fruht-klinikberatung.de](http://www.fruht-klinikberatung.de)



**Christiane Fruht M. A.** ist Kommunikationswissenschaftlerin, Psycholinguistin, Coach, Mediatorin und Trainerin. Sie berät und coacht Klinik-Teams, um deren Zusammenarbeit zu optimieren. Dabei kommt ihr und ihren Kunden auch ihre 16-jährige Berufserfahrung als examinierte Krankenschwester zugute.