



Jens Hollmann
medplus-kompetenz
Strategie – Führung – Innovation



Stefan Kentrup
medplus-kompetenz
Prozessgestaltung – Führung – Innovation

Zürich, 23. Oktober 2024

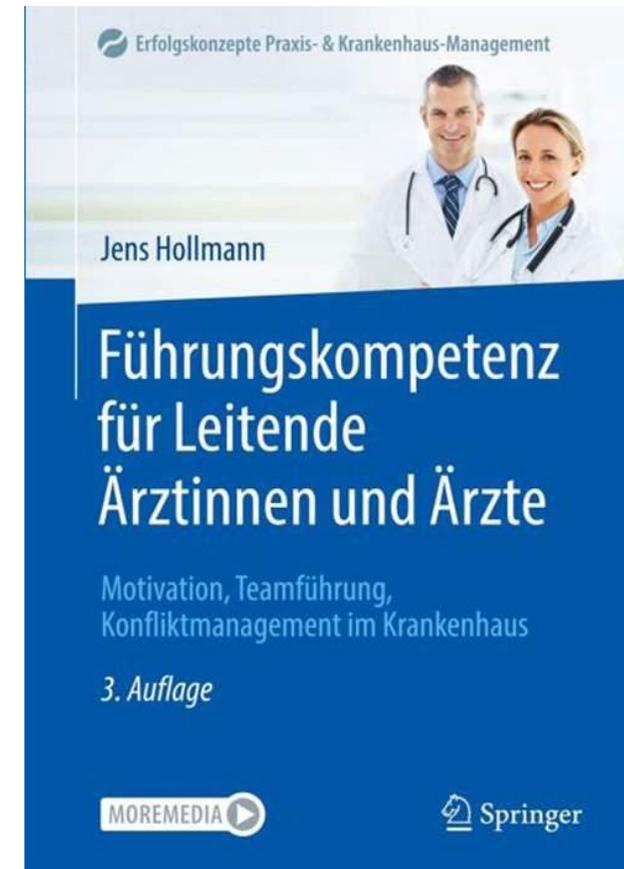
Partner Gold



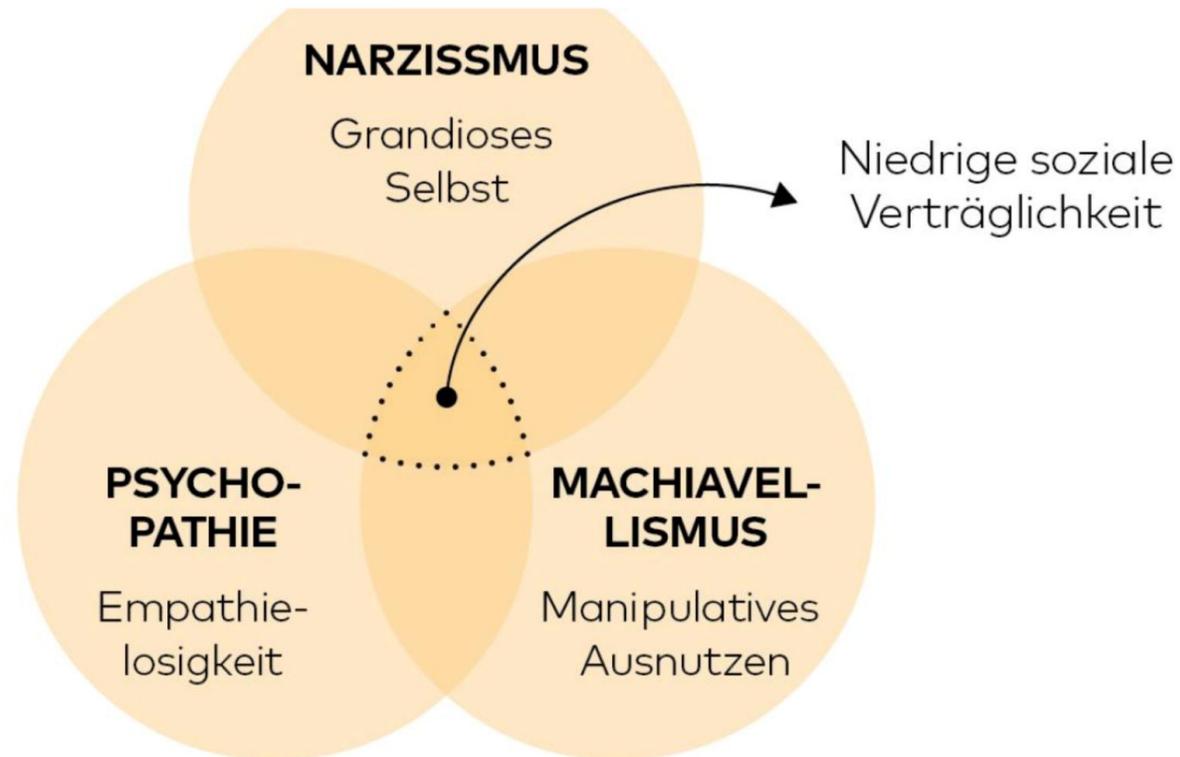
Partner Silber



- Seit über 20 Jahren Experten für Spitäler in der DACH-Region
 - Kultur- und Organisationsentwicklung
 - Führungskräfteentwicklung
 - Schulungs- und Ausbildungsangebote
 - Klinik-Konfliktlotsen (www.klinik-konfliktlotsen.de)
- Task-Force bei Situationen der „Dunklen Triade“



Dunkle Triade im medizinischen Umfeld



Quelle: Diagnostica/A. Kufner, M. Dufner & M. Back



**Der Einsatz von Klinik-Konfliktlotsen - Eine neue Möglichkeit
des Konfliktmanagements in Schweizer Spitälern**

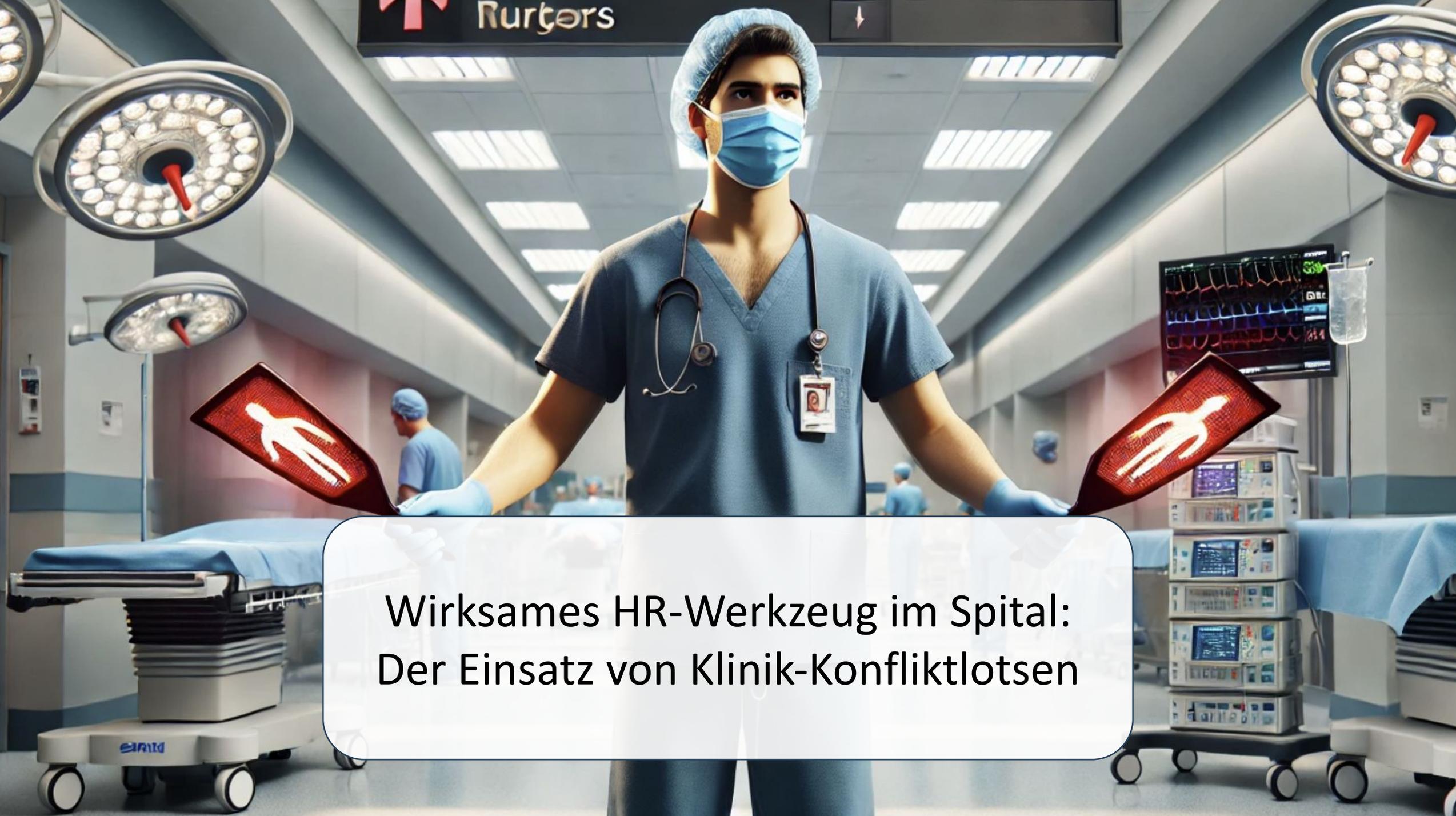
Zürich, 23. Oktober 2024

Partner Gold

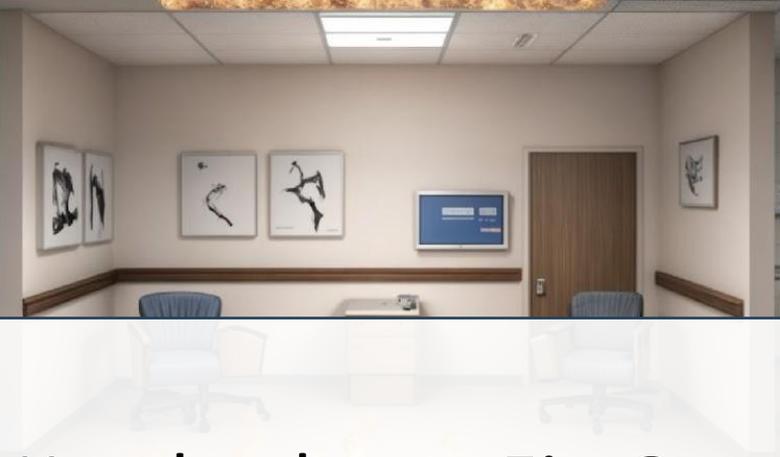


Partner Silber





Wirksames HR-Werkzeug im Spital:
Der Einsatz von Klinik-Konfliktlotsen



Krankenhaus: Ein Ort
verschiedener Konfliktherde?



Krankenhaus: Ein Ort
verschiedener Konfliktherde?

Wir präsentieren wirksame
Handlungsoptionen!



Arbeiten am Verhalten



Arbeiten am Verhältnissen

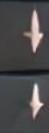


↑ Orerating Rurtçors ↓





Operating
Rooms



Ausbildung zum Klinik-Konfliktlotsen

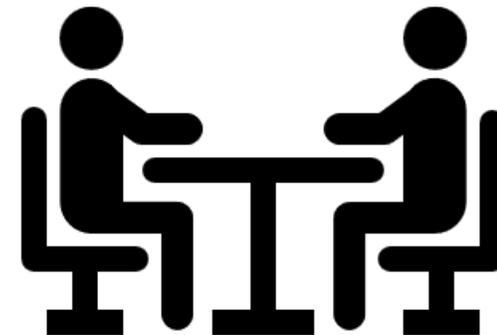
Mit der Behebung von Konflikten verhält es sich wie mit Erkrankungen. Schon **Hippokrates** hat erkannt:

„Vorbeugen ist besser als heilen“.

7 gute Gründe Klinik-Konfliktlotsen:

- Die Kosten ungelöster Konflikte sind höher als die Kosten der Ausbildung
- Vermeidung von Eskalation
- Erhaltung der Arbeitsbeziehungen
- Verbesserte Arbeitsatmosphäre
- Verhinderung von Stress und Unzufriedenheit
- Zeitliche und finanzielle Einsparungen
- Prävention zukünftiger Konflikte

- Wie häufig innerhalb in einer Woche gehört es zu Ihrer Aufgabe einen Konflikt zu bearbeiten
 - Kommen bei uns nicht vor!!
 - 1 X in der Woche
 - 2 X in der Woche
 - 4 X in der Woche
 - > 5 X in der Woche





Konfliktarten

- Rollenkonflikt
- Verteilungskonflikt
- Zielkonflikt
- Beziehungskonflikt
- Bewertungskonflikt
- Regelungskonflikt
- Loyalitätskonflikt

- Machtkonflikt
- Zuständigkeitskonflikt
- Meinungskonflikt
- Maßnahmenkonflikt
- Kommunikationskonflikt
- Internaler Konflikt
- Einstellungskonflikt
- u.v.m.

Konfliktarten

- **Rollenkonflikt**
- **Verteilungskonflikt**
- Zielkonflikt
- Beziehungskonflikt
- Bewertungskonflikt
- Regelungskonflikt
- Loyalitätskonflikt

- **Machtkonflikt**
- Zuständigkeitskonflikt
- Meinungskonflikt
- Maßnahmenkonflikt
- Kommunikationskonflikt
- Internaler Konflikt
- Einstellungskonflikt
- u.v.m.

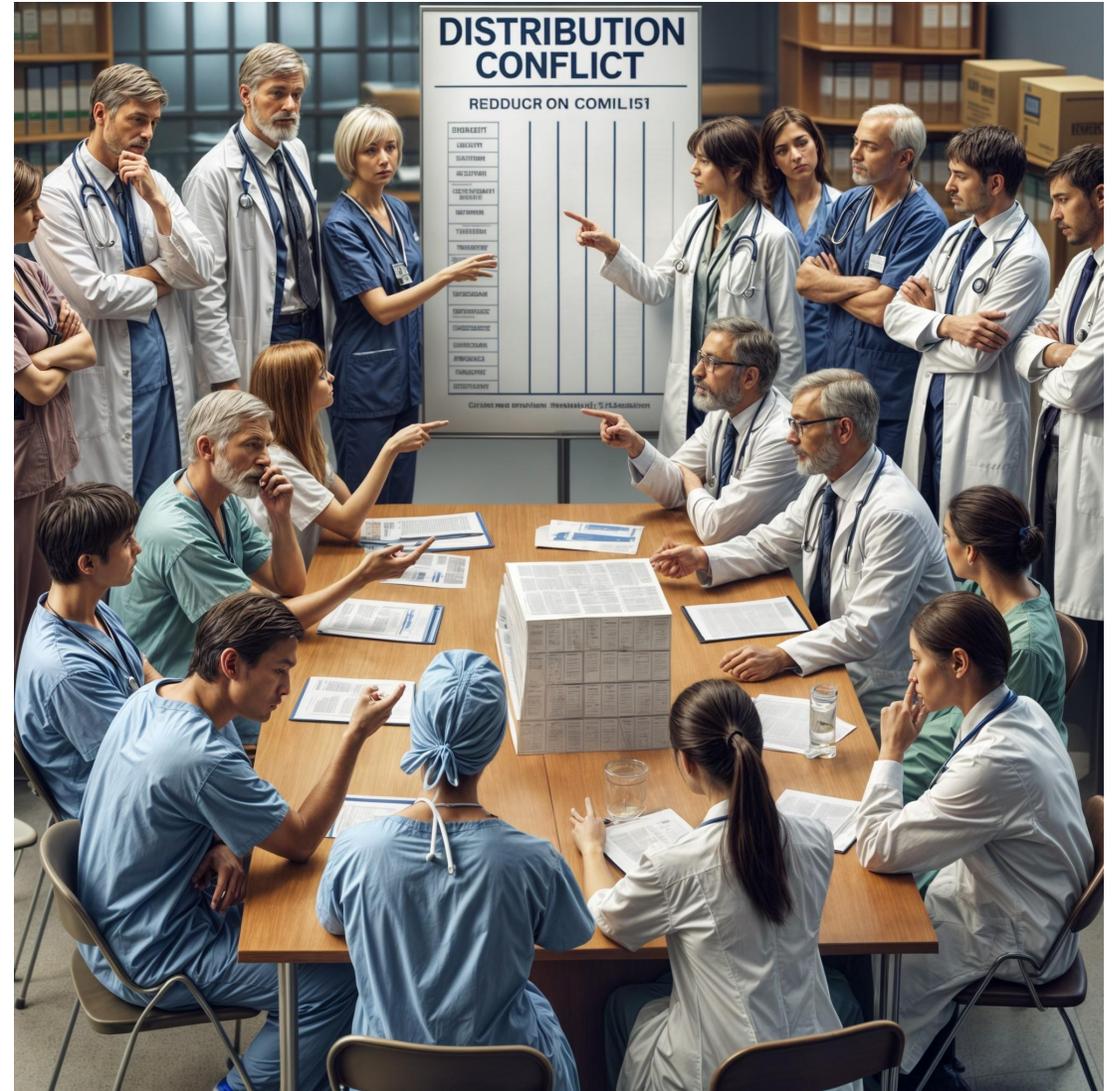
Rollenkonflikt

- Uneinigkeit über die Verteilung von (Team-) Rollen;
ungenügende Rollenidentifikation



Verteilungskonflikt

- Uneinigkeit über die Verteilung von Ressourcen, z.B. finanzieller Mittel;
Gefahr: Bevorzugung, Benachteiligung



Machtkonflikt

- Kampf um Gestaltungsspielräume; wer darf was? wer tut was? Gefahr: Kompetenzüberschreitungen, Manipulation



- Welche **TOP 3 Konfliktarten** erleben Sie in Ihrem beruflichen Alltag?
- Bitte stimmen Sie ab!!





Schwierige Menschen

- der Dramatische
- der Ängstliche
- der Paranoide
- der Unsichere
- der Perfektionist
- der Zyniker
- der Selbstdarsteller
- der Zwanghafte
- der Narzisst
- der Schizoide
- der Depressive
- der Dependente
- ...

Schwierige Menschen

- **der Dramatische**

- der Ängstliche
- der Paranoide
- der Unsichere
- der Perfektionist
- der Zyniker

- **der Selbstdarsteller**

- der Zwanghafte

- **der Narzisst**

- der Schizoide
- der Depressive
- der Dependente
- ...

Verschiedene „schwierige Persönlichkeiten“



Verschiedene „schwierige Persönlichkeiten“





Der Dramatische:

Beschreibung:

Dramatische Persönlichkeiten suchen ständig nach Aufmerksamkeit und neigen dazu, ihre Emotionen zu übertreiben. Sie sind oft impulsiv und emotional unbeständig.

Beispiel:

Ein Familienmitglied, das selbst bei kleinen Unstimmigkeiten große Szenen macht und immer im Mittelpunkt stehen möchte.

Umgang:

Bleiben Sie ruhig und gelassen. Bestätigen Sie positive Verhaltensweisen und setzen Sie klare Grenzen, um unnötige Dramatik zu minimieren.





Der Selbstdarsteller:



Beschreibung:

Selbstdarsteller möchten immer im Rampenlicht stehen und suchen Anerkennung. Sie sind oft egozentrisch und legen großen Wert auf ihr äußeres Erscheinungsbild und ihren Ruf.

Beispiel:

Ein Bekannter, der ständig über seine eigenen Leistungen spricht und wenig Interesse an den Geschichten oder Problemen anderer zeigt.

Umgang:

Setzen Sie klare Grenzen und fokussieren Sie Gespräche auf gemeinsame Interessen oder Themen, die alle einbeziehen. Geben Sie ihnen Raum für Anerkennung, aber nicht auf Kosten anderer.



Der Narzisst:



Beschreibung:

Narzisstische Persönlichkeiten sind selbstzentriert und benötigen Bewunderung. Sie fühlen sich oft überlegen und haben Schwierigkeiten, Kritik zu akzeptieren.

Beispiel:

Ein Kollege, der immer im Mittelpunkt stehen will und sich ständig selbst lobt.

Umgang:

Setzen Sie klare Grenzen und geben Sie nur dann positives Feedback, wenn es berechtigt ist. Weisen Sie auf Fehler konstruktiv hin.

- Welche **TOP 3 „schwierigen Menschen“** erleben Sie in Ihrem beruflichen Alltag?
- Bitte stimmen Sie ab!!



↑
Operating
Routers



www.klinik-konfliktlotsen.de

Analyse der Konflikt-DNA



Konfliktarten

Möglichst konkrete Definition der Konfliktart

Konfliktphase

Analyse, welche Konfliktphase ist bereits erreicht?

Stakeholderanalyse

Welche Konflikt-Stakeholder gibt es und wie sind Einflußnahmen zu bewerten

Persönlichkeitsanalyse

Sind "schwierige Persönlichkeiten" Konfliktbeteiligte? Wenn ja, welche?



Danke für die Aufmerksamkeit!

Jens Hollmann

Stefan Kentrup

medplus-kompetenz
Strategie – Führung – Innovation

Zürich, 23. Oktober 2024

HR FORUM
HealthCare

Partner Gold



Partner Silber

