



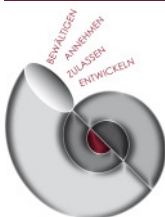
FORUM-M
INSTITUT FÜR MEDIZIN, MEDIATION
UND MEHR... DR. MED. PILARTZ

Streit in ärztlichen Kooperationen - Erkennung der Ursachen und Konfliktmanagement -

Dr. med. Heinz Pilartz
Düsseldorf, den 05.11.2010

© Forum M · Dr. Pilartz

15.11.2010 1



FORUM-M
INSTITUT FÜR MEDIZIN, MEDIATION
UND MEHR... DR. MED. PILARTZ


Berufsgruppen zeigen Besonderheiten

In Arztpraxen beispielsweise

- fast nur weibliche Mitarbeiter
- weitgehend bargeldloser Geldverkehr
- viele „halbgebildete“ Kunden
- Diskrepanz zwischen öffentlichem Ansehen und persönlicher Akzeptanz
- ...

© Forum M · Dr. Pilartz

15.11.2010 2



FORUM-M
INSTITUT FÜR MEDIZIN, MEDIATION
UND MEHR... DR. MED. PILARTZ

Konflikt und Krise

- Nicht nur negativ: Enthalten Potential für Anpassung und Entwicklung
- Ein Konflikt zwischen Menschen tritt auf, wenn die jeweiligen Interessen unterschiedlich sind und nicht zu vereinbaren sind!
- Konfliktlösungsstrategien sind individuell unterschiedlich

© Forum M · Dr. Pilartz

15.11.2010 3



FORUM-M
INSTITUT FÜR MEDIZIN, MEDIATION
UND MEHR... DR. MED. PILARTZ


Persönlichkeitsstile

1. Gewissenhaft
2. Selbstbewusst
3. Anhänglich
4. Dramatisch
5. Wachsam
6. Sensibel
7. lässig
8. Abenteuerlich
9. Exzentrisch
10. Ungesellig
11. Sprunghaft
12. Aufopfernd
13. Aggressiv

Nach Oddham, Morris

© Forum M · Dr. Pilartz

15.11.2010 4



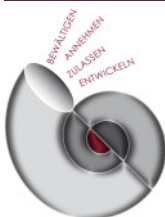
FORUM-M
INSTITUT FÜR MEDIZIN, MEDIATION
UND MEHR... DR. MED. PILARTZ

Die beginnende Schiefelage

- Betonung der besonderen Bedeutung *einer* Tätigkeit, Fertigkeit: „mein Anteil ist der Entscheidende.“ (Kompetitive Wertung)
- Umgang mit Fehlern: „siehst`e!“
- Kommentierung bei bestehender Betroffenheit: „Das hättest Du...!“
- Wer z.B. sein Selbstbewusstsein und seine Stabilität verloren hat, kämpft für sich und nicht gegen andere.

© Forum M · Dr. Pilartz

15.11.2010 5



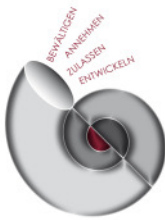
FORUM-M
INSTITUT FÜR MEDIZIN, MEDIATION
UND MEHR... DR. MED. PILARTZ

→

- Unterschiedliche Geschwindigkeit bei der Arbeit, bei der „Entwicklung“ der Praxis. **Nota bene: Beide / alle ständig unter Druck.**
- Verbindliche Vereinbarungen. Die Partner fühlen sich an diese Vereinbarungen nicht gleichmaßen gebunden. **Nota bene: Sanktionen (vielleicht humorvoll) sind selten zu vermeiden.**

© Forum M · Dr. Pilartz

15.11.2010 6

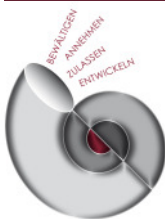


→

- Diskussion von Überzeugungen: Wird nichts! Die Wahrheit liegt zwischen richtig und falsch. Überzeugungen sind nicht „richtig“, sondern „persönlich“.
- Koalitionsaufbau entspricht Kampfansage: „Ich hab` schon mit xx gesprochen, der meint auch...!“
- Die individuelle Geschwindigkeit muss hingenommen werden.

© Forum M · Dr. Pilartz

15.11.2010 7



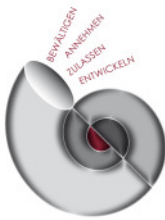
Konflikte sind unvermeidbar,
aber...

Ohne adäquate Bearbeitung entwickeln sie sich prächtig auf dem Boden von

- Vorannahmen
- Interpretationen
- Kommunikationsfallen (Nachrichtenquadrat)
- Verletzungen
- Enttäuschungen

© Forum M · Dr. Pilartz

15.11.2010 8



FORUM-M
INSTITUT FÜR MEDIZIN, MEDIATION
UND MEHR... DR. MED. PILARTZ

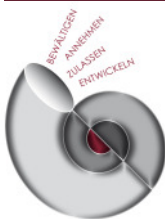
© Forum M · Dr. Pilartz

Die Hinzunahme des Fachmanns

- Meist führte eine Kleinigkeit „zum Überlaufen des Topfes“. (Empörung)
- Man fühlt sich hilflos, ausgeliefert, vorgeführt, beschämt. (Keine verlässliche Konfliktstrategie)
- „So kann es nicht weitergehen“. (Aber nicht selten hat es auch schon viele Jahre geklappt)
- Es ist eine Vertrauenskrise aufgetreten. (Es gab aber kein Bemühen, das Vertrauen wieder aufzubauen)

→ Der Ruf nach dem „Recht“ ist oft Ausdruck davon, dass da keine andere Idee existiert.

15.11.2010 9




FORUM-M
INSTITUT FÜR MEDIZIN, MEDIATION
UND MEHR... DR. MED. PILARTZ

© Forum M · Dr. Pilartz

Tipps für gedeihliche Entwicklungsarbeit

- Gegenseitige (ausgesprochene) Wertschätzung, Respekt.
- Davon ausgehen: Alle wollen nur das Beste. (Leitbild)
- Gefahr von Vorannahmen erkennen.
- Alle Konflikte ansprechen und ausräumen, nicht warten!!
- In der Eskalation „Dritten“ hinzuziehen.

15.11.2010 10




Lösungsansätze

Berücksichtigung der Eigen“arten“:

- Persönlichkeitsstile = weitgehend vorhersagbare Reaktionen.
- Konfliktodynamik = Die eingespielten Rollen machen (ohne Hilfe) den Ausstieg aus der Dynamik schwierig. (Eskalationstreppe)
- Die gegenseitige Wirkung beachten = Empörung und Angst.

© Forum M · Dr. Pilartz

15.11.2010 11



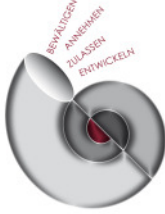
Ergeben sich daraus Empfehlungen?

- Konfliktanalyse.
- Bearbeitung der möglichen Konsequenzen im Einzelkontakt.
- Suche nach kooperativen Wegen (entsprechend der Sozialisierung von Ärzten).
- Die konfliktscheuen Mandanten begleiten und Klarheit schaffen.

© Forum M · Dr. Pilartz

15.11.2010 12

Gemeinsame Veranstaltung der Arbeitsgruppen Berufsrecht und Vertragsgestaltung
der Arbeitsgemeinschaft Medizinrecht im Deutschen Anwaltverein
am 5. November 2010 in Düsseldorf



FORUM-M
INSTITUT FÜR MEDIZIN, MEDIATION
UND MEHR... DR. MED. PILARTZ

© Forum M · Dr. Pilartz

15.11.2010 13

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit



FORUM-M
INSTITUT FÜR MEDIZIN, MEDIATION
UND MEHR... DR. MED. PILARTZ

© Forum M · Dr. Pilartz

15.11.2010 14


Forum-M
Institut für Medizin, Mediation und Mehr...

Dr. med. Heinz Pilartz
Arzt für Allgemeinmedizin,
Naturheilkunde, Sportmedizin,
Mediator CfM

Lohheckenweg 28
53347 Alfter
02222/648829
02222/648831

Kontakt@forum-m-pilartz.de
www.forum-m-pilartz.de

Gemeinsame Veranstaltung der Arbeitsgruppen Berufsrecht und Vertragsgestaltung
der Arbeitsgemeinschaft Medizinrecht im Deutschen Anwaltverein
am 5. November 2010 in Düsseldorf



Hier liegen 2 Listen aus:

- Regionalgruppe Bonn / Rhein – Sieg veranstaltet
Mediationstag zum Thema Prävention.
Geben Sie Ihre e-mail-Adresse an, ich schicke die Einladung elektronisch!
- Veröffentlichung Anfang 2011:
„Kooperative Kultur im Gesundheitswesen – nachhaltige Lösungen durch Kooperation“
Es kann die Zusendung veranlasst werden!

© Forum M · Dr. Pilartz

15.11.2010 15