

## Die häufigsten Konfliktarten im Krankenhaus und deren Lösung

Nutzen Sie diese Checkliste, um Konflikte im Klinikalltag schneller zu erkennen und die passende Lösungsmethode einzusetzen. Sie dient als praktisches Nachschlagewerk für Chefärztinnen und Chefärzte.

Konfliktart	Woran erkennbar?	Erster Schritt (Lösung)	Was wird vermieden?
Beziehungskonflikt	Spannungen auf persönlicher Ebene? (z.B. Antipathien, verletzende Kommunikation, Neid)	Gespräch suchen, Emotionen ansprechen, gewaltfreie Kommunikation nutzen.	Schweigen oder Konflikt aussitzen.
Ressourcenkonflikt	Konkurrenz um knappe Mittel? (z. B. OP-Slots, Urlaubszeiten, Budget)	Transparente Regeln und Priorisierungskriterien festlegen.	Intransparente oder einseitige Entscheidung.
Rollenkonflikt	Widersprüchlich Erwartungen an eine Person (z.B. als Führungskraft und gleichzeitig Kollege)	Erwartungen klären Rolle transparent definieren	Unklare Kommunikation über Verantwortlichkeit
Sachkonflikt	Unterschiedliche Einschätzungen zu einem Thema? (z. B. Qualitätskriterien vs. Kosten)	Fakten und Kriterien offenlegen.	Entscheidungen nach subjektivem Empfinden.
Zielkonflikt	Unterschiedliche Prioritäten bei Abteilungen? (Kosten sparen vs. bestmögliche Versorgung)	Gemeinsames übergeordnetes Ziel herausarbeiten.	Nur die eigenen Ziele durchsetzen.

### Beziehungskonflikt

Hat seine Ursache in der persönlichen Ebene: Antipathien, verletzende Kommunikation, Neid oder Missgunst. Oft verschleiert durch vorgeschobene Sachargumente.

#### Lösung

- Gespräch auf persönlicher Ebene.
- Emotionen ansprechen, gewaltfreie Kommunikation nutzen.
- Falls verhärtet: Mediation durch neutrale Person. Vertrauen Schritt für Schritt wieder aufbauen.

### Ressourcenkonflikt

Entsteht bei der Verteilung knapper Mittel, z. B. OP-Slots, Dienstpläne, Urlaubszeiten, Budget.

#### Lösung

- Fakten und Kriterien offenlegen.
- Objektive Maßstäbe vereinbaren (z. B. Qualitätsindikatoren, Kosten-Nutzen-Analysen).
- Entscheidung auf Basis transparenter Kriterien treffen.

### Rollenkonflikt

Entsteht, wenn widersprüchliche Erwartungen an eine Person gestellt werden, z. B. Chefarzt als Führungskraft und gleichzeitig Kollege im Team („Sandwich-Position“).

#### Lösung

- Klärung der Erwartungen. Transparente Kommunikation mit Vorgesetzten und Team.
- Eigene Rolle klar definieren („Als Chefarzt entscheide ich über X, die Geschäftsführung über Y“).

### Sachkonflikt

Dreht sich um Inhalte oder unterschiedliche Einschätzungen, etwa bei der Auswahl eines Dienstleisters nach Qualität vs. Kosten.

#### Lösung

- Fakten und Kriterien offenlegen.
- Objektive Maßstäbe vereinbaren (z. B. Qualitätsindikatoren, Kosten-Nutzen-Analysen).
- Entscheidung auf Basis transparenter Kriterien treffen.

### Zielkonflikt

Liegt vor, wenn Abteilungen unterschiedliche Prioritäten verfolgen, z. B. Controlling will Budget sparen, Ärztinnen und Ärzte möchten die beste Versorgung, auch mit höheren Kosten.

#### Lösung

- Gemeinsames Ziel herausarbeiten (z.B. für eine bestmögliche Patientenversorgung)
- Prioritäten aushandeln, Kompromisse oder Win-Win-Ansätze suchen.