

Impuls: Umgang mit Konflikten in Krankenhaus-Hilfe-Gruppen

Überall wo Menschen miteinander zusammenarbeiten, gibt es hin und wieder Konflikte. Die allermeisten Konflikte lassen sich schnell lösen. Doch was tun mit den anderen, den tiefgreifenden und die Grundlagen des ehrenamtlichen Arbeitens in der Krankenhaus-Hilfe betreffenden? Für die Leitung einer Krankenhaus-Hilfe-Gruppe wird gerade in Konfliktsituationen die besondere Verantwortung, die sie für den ehrenamtlichen Dienst gegenüber der gesamten Gruppe und gegenüber dem Krankenhaus hat, deutlich.

Als Leiter(in) kommt man nicht umhin sich gerade mit strittigen Fragen zur Ausübung des Dienstes wie dem Gespräch mit Patient(innen), der Pausengestaltung, der Teilnahme an Gruppentreffen oder der Einhaltung von geltenden Vereinbarungen in der Gruppe auseinanderzusetzen. Rückmeldungen von Patient(inn)en, des Pflegepersonals, anderer Grüner Damen und Herren oder die eigenen Beobachtungen erfordern es manchmal, das Gespräch mit einem Gruppenmitglied zu suchen.

Wie kann ein Gespräch gelingen, ohne dass sie persönliche Verletzungen zur Folge haben?
Eine sehr wichtige Grundlage für das Gespräch ist die Wertschätzung, die Sie als Leiter(in) der Krankenhaus-Hilfe-Gruppe der/dem Mitarbeiter(in) entgegenbringen. Jeder in der Gruppe möchte seinen Dienst so gut wie möglich machen.

Fragen Sie nach der Motivation für konkretes Handeln und der persönlichen Beurteilung der Situation. So können Sie gemeinsam ein Bild machen und dann mit der/dem Mitarbeiter(in) eine Lösung finden. Machen Sie im Gespräch aber auch die Position der Krankenhaus-Hilfe deutlich, benennen Sie bestehende Absprachen und Gepflogenheiten.

Lassen sich die Konflikte nicht ausräumen, kann der Austausch mit der stellv. Leitung, im Leitungsteam oder einer anderen Person Ihres Vertrauens im Krankenhaus helfen, neue Lösungswege zu finden.

Manchmal kann ein Konflikt aber auch nicht gelöst werden und die/der Mitarbeiter(in) verlässt die Gruppe. Überlegen Sie dann gemeinsam mit der/dem Betroffenen wie die Verabschiedung aussehen soll. Informieren Sie die Gruppe beim plötzlichen Fernbleiben eines Gruppenmitglieds über die Gründe. Offenheit stärkt Vertrauen.

Bernadette Hake
Referentin CKD-Bundesgeschäftsstelle

Freiburg, Dezember 2011