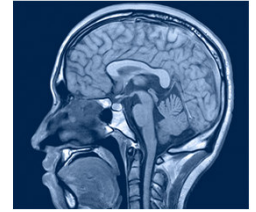


Wer ist hier der Boss?



Rollenkonflikte als Ursache psychischer Belastungen am Arbeitsplatz bei niedergelassenen Radiologen.

Priv.-Doz. Dr. med. Heike Lorch, Aschaffenburg - Prof. Dr. Silke Surma, FOM Hochschule, Essen

Schlüsselwörter: Rollenkonflikte, Role making, kritische Kundenkontakte

Problemstellung

Niedergelassene Radiologen und Radiologinnen stehen als Dienstleister im Spannungsfeld zwischen den Erwartungshaltungen der Zuweiser, der Patienten und ihrem eigenem Anspruch. In kaum einer Disziplin der Medizin gibt es so andauernde und kontroverse Auseinandersetzungen und Diskussionen über die Rolle des Arztes wie in der Radiologie.

Während früher die Rolle des Radiologen, die des im Hintergrund agierenden unsichtbaren Dienstleisters für den zuweisenden Arzt war, vertreten heute viele Radiologen den Anspruch, als kompetente, voll in der Verantwortung für den Patienten stehende Ärzte wahrgenommen zu werden.

Die vorliegende Studie fokussiert das aktuelle Rollenverständnis und insbesondere potentielle Rollenkonflikte aus der Perspektive der Radiologen und Radiologinnen.

Methode

Es wurden 12 problemzentrierte Interviews nach Witzel durchgeführt. Interviewt wurden 5 männliche und 7 weibliche niedergelassene Radiologen/-innen im Alter zwischen 40 und 67 Jahren. Die Auswahl der Interviewpartner folgte dem Paradigma des iterativen Sampling, der Umfang der Studie dem Paradigma der theoretischen Sättigung. Die Interviews wurden aufgezeichnet und transkribiert (Transkriptionsregeln nach Hofmann-Riem). Die Datenauswertung erfolgte in Anlehnung an das Forschungsparadigma der Grounded Theory Methodology, die Klassifizierung der stressrelevanten Interaktionen anhand der Kriterien des Belastungsstufenmodells von Surma (2011, 2012).

Ergebnisse

Welche Rollenkonflikte wurden beobachtet?

Inter-Sender-Rollenkonflikte entstehen, wenn divergierende Erwartungen von Zuweisern und Patienten an den Radiologen herangetragen werden („Two bosses-dilemma“). Dieser Konflikt tritt vor allem im Zusammenhang mit der Diagnosemitteilung und bei der Frage nach der Therapieempfehlung auf. Nicht eindeutige oder sich widersprechende Erwartungen seitens der Patienten führen zu Rollenambiguität. Bei den Person-Rollen-Konflikten widersprechen die Erwartungen und Anforderungen an den Rolleninhaber dem Wertesystem des Radiologen. Diese Person-Rollen-Konflikte sind für die befragten Radiologen stark belastend „es fällt mir manchmal dann abends echt schwer, in den Spiegel zu gucken“ (P3).

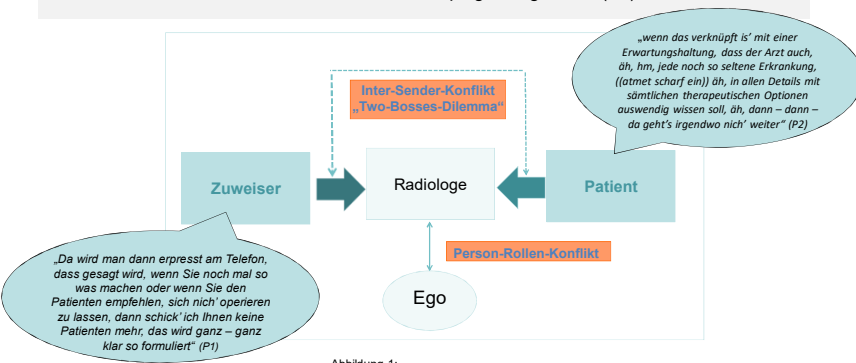


Abbildung 1:
Rollenkonflikte niedergelassener Radiologen

Wie psychisch belastend sind die Rollenkonflikte?

Dabei können anhand der Schweregrade der Belastung durch Patienten- und Zuweiserkontakte drei Situationen unterschieden werden: unproblematische Kontakte (Interaktionsroutine), problematische Situationen und kritische Situationen (potentiell selbstwertschädigend). Problematische Situationen treten vorwiegend durch Interaktionen mit Patienten, kritische Situationen vorwiegend durch Interaktion mit Zuweisern auf. Wesentliche moderierende Faktoren waren Zeitdruck und wirtschaftliche Zwänge („Todesspirale“ P12).

Patient	Grad der Belastung	Zuweiser
- Patient ist kooperativ, verständlich, höflich	Interaktions-routine	- Partner auf Augenhöhe
- überzogene Erwartungen hinsichtlich - der Aussagekraft der Untersuchungen - der Kompetenz des Arztes - des Dienstleistungsumfangs - eingeschränkte Kooperation	Problematische Situationen (Intra-Sender-Konflikte, Rollenambiguität, Inter-Sender-Konflikt)	- Heterogenität der Erwartungen - Widersprüchliche Erwartungen - Aufbau von Zeitdruck
- „Der Kunde ist König“ - Mentalität - Umkehrung der Machtasymmetrie	Kritische Situationen (Person-Rollen-Konflikte)	- Missachtung und Gering-schätzung der fachlichen Kompetenz - Unangemessenes/respektloses Verhalten - Machtmissbrauch

Abbildung 2:
Belastungsstufenmodell kritischer Kundenkontakte niedergelassener Radiologen/-innen (mod. Surma, 2012)

Implikationen für die Praxis

Die psychischen Belastungen von Radiologen und Radiologinnen durch Rollenkonflikte sind als problematisch oder kritisch einzustufen.

Maßnahmen zur Reduzierung der psychischen Belastungen bzw. zur Steigerung der Bewältigungskompetenzen sollten aus arbeits- und organisationspsychologischer Sicht sowohl am Individuum als auch an den Arbeitsbedingungen ansetzen (Verhaltens- und Verhältnisprävention).

Da die Belastungen durch externe Faktoren wie Zeitdruck, Wettbewerb und wirtschaftliche Zwänge verstärkt werden halten wir eine grundsätzliche Auseinandersetzung mit den politischen und wirtschaftlichen Rahmenbedingung darüber hinaus für zwingend erforderlich.

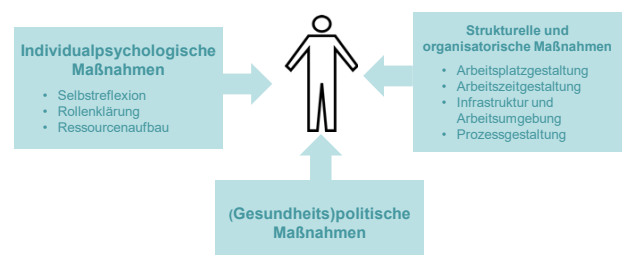


Abbildung 3:
Maßnahmen / Ansatzpunkte zur Reduzierung von Rollenkonflikten bei niedergelassenen Radiologen/-innen