

Thursday, April 12. 2007

## Das Schweigen in Organisationen

Es ist mittlerweile ein Allgemeinplatz geworden, dass die interprofessionelle Zusammenarbeit in Organisationen aller Art von einer offenen und nicht anklagenden Kommunikation über Fehler und Schwierigkeiten bei der Arbeit profitieren kann. Umgekehrt blockiert das Schweigen über Probleme und Fehler (aus welchen Gründen auch immer) nicht nur die Verbesserung der Zusammenarbeit, sondern ist in bestimmten Feldern ausgesprochen gefährlich, etwa in Krankenhäusern. Bekannt ist, dass bei dem weitaus größten Anteil von Todesfällen Patienten nicht an den Krankheiten sterben, wegen derer sie ins Krankenhaus gekommen sind. In der Zeitschrift "Health Services Research" (8/06) ist ein interessanter Artikel von Kerm Henriksen und Elizabeth Dayton aus Rockville (Maryland) erschienen, der sich mit dem Schweigen in der Organisation und den damit verbundenen Gefährdungen der Patientensicherheit beschäftigt. Blackwell Publishing hat diesen Artikel, der auch über Krankenhaus-Organisationen hinaus von Interesse ist, online freigegeben. In der Zusammenfassung schreiben die Autoren: "Organizational silence refers to a collective-level phenomenon of saying or doing very little in response to significant problems that face an organization. The paper focuses on some of the less obvious factors contributing to organizational silence that can serve as threats to patient safety. Converging areas of research from the cognitive, social, and organizational sciences and the study of sociotechnical systems help to identify some of the underlying factors that serve to shape and sustain organizational silence. These factors have been organized under three levels of analysis: (1) individual factors, including the availability heuristic, self-serving bias, and the status quo trap; (2) social factors, including conformity, diffusion of responsibility, and microclimates of distrust; and (3) organizational factors, including unchallenged beliefs, the good provider fallacy, and neglect of the interdependencies. Finally, a new role for health care leaders and managers is envisioned. It is one that places high value on understanding system complexity and does not take comfort in organizational silence." Zum vollständigen Text...

Posted by Tom Levold in Links at 12:28