

4.1.1 Gemeinsame Analyse realer Fallbeispiele

Lernmaterialien

Von der Europäischen Union finanziert. Die geäußerten Ansichten und Meinungen entsprechen jedoch ausschließlich denen des Autors bzw. der Autoren und spiegeln nicht zwingend die der Europäischen Union oder der Europäischen Exekutivagentur für Bildung und Kultur (EACEA) wider. Weder die Europäische Union noch die EACEA können dafür verantwortlich gemacht werden.



Dieses Werk ist unter der Lizenz CC BY-SA 4.0 lizenziert. Eine Kopie dieser Lizenz finden Sie unter: <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>

1. Fallbeispielkarten (Print / Digital)

Szenario 1: Kommunikationsstörung

Maria, eine ältere Person, die zu Hause gepflegt wird, hat das Gefühl, dass ihre Pflegekraft nicht auf ihre Wünsche hinsichtlich der täglichen Routinen eingeht. Aufgrund von Zeitdruck folgt die Pflegekraft einem festen Zeitplan, ohne Maria einzubeziehen. Maria wird zunehmend frustriert und äußert ihre Bedürfnisse schließlich nicht mehr.

Leitfragen:

- Welche Art(en) von Konflikten liegen vor?
- Was könnten die möglichen Ursachen sein?
- Wie könnte diese Situation im Sinne der FairCare-Prinzipien verbessert werden?

Szenario 2 – Rollenkonflikt zwischen Pflegekräften

Ein Familienmitglied (informelle Pflegeperson) ist mit einer professionellen Pflegekraft uneinig darüber, wie eine pflegebedürftige Person am besten unterstützt werden sollte. Die informelle Pflegeperson fühlt sich von Entscheidungen ausgeschlossen, während die professionelle Pflegekraft den Eindruck hat, dass ihre fachliche Kompetenz nicht respektiert wird.

Leitfragen:

- Welche Art(en) von Konflikten liegen vor?
- Was sind die zugrunde liegenden Ursachen?
- Wie kann die Zusammenarbeit gestärkt werden?

Szenario 3 – Emotionale Belastung und Missverständnisse

Eine pflegebedürftige Person äußert aufgrund von Schmerzen und Erschöpfung ihren Frust in einem scharfen Tonfall. Die Pflegekraft versteht dies als persönliche Kritik und reagiert defensiv, wodurch Spannungen entstehen.

Leitfragen:

- Welche Art(en) von Konflikten liegen vor?
- Welche emotionalen Faktoren tragen zu dem Konflikt bei?
- Welche Strategien könnten helfen, die Situation zu deeskalieren?

Szenario 4 – Kulturelle Unterschiede und Kommunikationsprobleme

Eine Pflegekraft und eine pflegebedürftige Person stammen aus unterschiedlichen kulturellen Hintergründen. Unterschiede in Kommunikationsstilen und Erwartungen führen zu Missverständnissen und Unbehagen im täglichen Umgang.

Leitfragen:

- Welche Art(en) von Konflikten liegen vor?
- Welche Faktoren tragen zu dem Konflikt bei?
- Wie können Inklusion und gegenseitiges Verständnis gefördert werden?

2. Arbeitsblatt zur Konflikterkennung

Titel: Analyse von Konflikten in Pflegesituationen

Szenario	Konfliktart (✓)	Ursache	Mögliche Lösung
Szenario 1	☐ Interpersonal ☐ Emotional ☐ Rollenbezogen ☐ Kommunikation		
Szenario 2	☐ Interpersonal ☐ Emotional ☐ Rollenbezogen ☐ Kommunikation		
Szenario 3	☐ Interpersonal ☐ Emotional ☐ Rollenbezogen ☐ Kommunikation		
Szenario 4	☐ Interpersonal ☐ Emotional ☐ Rollenbezogen ☐ Kommunikation		

3. Impulskarte für Gruppenpräsentationen

Jede Gruppe präsentiert kurz:

„In unserem Szenario ist die Konfliktart ...“

„Die wichtigsten Ursachen, die wir identifiziert haben, sind ...“

„Wir schlagen folgende Lösungen vor ...“

„Diese Lösungen entsprechen den FairCare-Prinzipien, indem sie ...“

Handout zu den Schlüsselkonzepten

Arten von Konflikten in Pflegesituationen:

Interpersoneller konflikt: Meinungsverschiedenheiten zwischen Einzelpersonen

Emotionaler konflikt: stress, frustration, unerfüllte emotionale Bedürfnisse

Rollenbezogen konflikt: unklar definierte Rollen oder Erwartungen

Kommunikativer konflikt: Missverständnisse oder Informationsmangel

Häufige Ursachen:

Missverständnisse

Emotionaler Stress und Erschöpfung

Mangelnde Einbeziehung in Entscheidungsprozesse

Unklare Erwartungen

Handout zu den Schlüsselkonzepten

Angewandte FairCare-Prinzipien:

Respekt: Die Stimme jedes Einzelnen anerkennen

Inklusion: Die Beteiligung aller Akteure sicherstellen

Kooperation: Gemeinsames Verständnis und Teamarbeit fördern

Selbstbestimmung: Die Eigenständigkeit der pflegebedürftigen Person unterstützen