

4.1.3 – Verständnis von Wegen zur Eskalation und Lösung von Konflikten

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. Szenariokarte (für Demonstration / Rollenspiel)

Titel: Konflikteskalation in einer Pflegesituation

Eine pflegebedürftige Person bittet früher als geplant um Unterstützung. Aufgrund von Zeitdruck reagiert die Pflegekraft knapp und setzt ihre geplante Routine fort. Die Person besteht nachdrücklicher auf Unterstützung und äußert ihre Frustration. Die Pflegekraft reagiert defensiv und wird lauter. Die Situation eskaliert, sodass sich beide Personen missverstanden und respektlos behandelt fühlen.

Anschlussfragen:

- Wie eskaliert diese Situation?
- An welchen Stellen hätte der Konflikt verhindert oder deeskaliert werden können?

2. Arbeitsblatt für die Gruppenarbeit

Titel: Umgang mit Konflikten in verschiedenen Eskalationsstufen

Konfliktstufe	Was passiert?	Wie könnten Sie reagieren?	Erwartetes Ergebnis
Latente Phase			
Entstehungsphase			
Eskalationsphase			
Krisenphase			

Anweisungen:

- Besprechen Sie in Ihrer Gruppe, wie sich der Konflikt entwickelt.
- Identifizieren Sie geeignete Reaktionen für jede Phase.
- Konzentrieren Sie sich auf Strategien zur Prävention und Deeskalation.

3. Impulskarte für die Gruppendiskussion

Jede Gruppe berichtet:

„In dieser Konfliktphase würden wir reagieren, indem wir ...“

„Dies hilft, eine Eskalation zu verhindern, weil ...“

„Die aus unserer Sicht wirksamste Strategie ist ...“

Handout zu den Eskalationsstufen von Konflikten

Konflikteskalation verstehen

Typische Konfliktphasen

Latente Phase (verborgene Spannung)

Unerfüllte Bedürfnisse, unklare Erwartungen oder Stressfaktoren

Entstehungsphase (Meinungsverschiedenheiten werden sichtbar)

Unterschiedliche Sichtweisen oder Bedürfnisse werden geäußert

Eskalationsphase (emotionale Reaktion)

Frustration, defensives Verhalten, schärfere Ausdrucksweise

Krisenphase (Zusammenbruch der Kommunikation)

Der Konflikt verschärft sich, die Zusammenarbeit bricht ab

Handout zu Konfliktlösungsstrategien

Zentrale Strategien zur Konfliktlösung in Pflegesituationen

Praktische Techniken

Aktives Zuhören: Die Perspektive der anderen Person verstehen

Ruhige Kommunikation: Einen respektvollen Ton beibehalten

Bedürfnisse klären: Erwartungen klar ausdrücken

Empathie: Emotionen und Stressfaktoren wahrnehmen und anerkennen

Pause und Reflexion: Sich Zeit nehmen, bevor reagiert wird

Gemeinsame Problemlösung: Lösungen gemeinsam entwickeln