

4.1.1 Konflikte in der Pflege verstehen

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. Einführung durch Trainer:in (Kurz gefasste Präsentationsinhalte)

Titel der Folie / des Handouts: Einführung in Konflikte in der Pflege

Konflikte sind ein **natürlicher und unvermeidbarer Bestandteil** von Pflegebeziehungen.

Sie entstehen häufig aufgrund von:

- Unterschieden bei **Rollen und Verantwortlichkeiten**

- Abweichenden **Erwartungen und Sichtweisen**

- Herausforderungen in **Kommunikation und Koordination**

- Emotionalem Stress und Arbeitsbelastung

1. Einführung durch Trainer:in (Kurz gefasste Präsentationsinhalte)

Nach dem FairCare-Ansatz sollten Konflikte verstanden werden als:

Eine Lernmöglichkeit

Ein Weg zur Verbesserung von Zusammenarbeit und gegenseitigem Verständnis

Ein wirksames Bewusstsein für Konflikte unterstützt:

Respektvolle Zusammenarbeit

Geteilte Verantwortung

Personenzentrierte Pflegepraxis

2. Reflexionsfrage für Teilnehmende (Abschnitt des Arbeitsblatts)

Titel: Reflexion über Konflikte in der Pflege

Bitte reflektieren Sie zunächst individuell und teilen Sie Ihre Gedanken anschließend freiwillig mit der Gruppe:

- ✓ Beschreiben Sie eine Situation, in der es in einem Pflegekontext zu einem Konflikt gekommen ist.
- ✓ Wer war beteiligt? (z. B. professionelle Pflegekraft, informell pflegende Person, pflegebedürftige Person)
- ✓ Was war Ihrer Meinung nach die Ursache des Konflikts?
- ✓ Wie hat sich die Situation auf Zusammenarbeit oder Kommunikation ausgewirkt?

3. Leitfaden für den Austausch in der Gruppe

Anweisungen für die Teilnehmenden:

- ✓ Teilen Sie Ihr Beispiel in kurzer Form mit (freiwillige Teilnahme).
- ✓ Hören Sie anderen aktiv und respektvoll zu.
- ✓ Identifizieren Sie Gemeinsamkeiten zwischen den Erfahrungen.

4. Zusammenfassender Input (Notizen für die Kursleitung)

Fassen Sie am Ende des Austauschs zusammen:

Konflikte entstehen häufig durch:

- Unklare Rollen und Verantwortlichkeiten
- Unzureichende Kommunikation
- Emotionale und situative Belastungen

4. Zusammenfassender Input (Notizen für die Kursleitung)

Diese Erkenntnisse spiegeln zentrale Ergebnisse von FairCare wider und verdeutlichen:

- Die Bedeutung **strukturierter Kommunikation**
- Die Notwendigkeit einer **inklusive Zusammenarbeit aller Beteiligten**

4. Zusammenfassender Input (Notizen für die Kursleitung)

Stellen Sie einen direkten Bezug zu den FairCare-Prinzipien her:

- **Kooperation:** Gemeinsames Arbeiten über unterschiedliche Rollen und Perspektiven hinweg
- **Geteilte Verantwortung:** Anerkennen, dass Pflegeergebnisse von gemeinsamen Anstrengungen abhängen

5. Kernaussagen (Abschließende Botschaft für die Teilnehmenden)

Konflikte sind kein Zeichen von Versagen, sondern ein Hinweis darauf, dass **Verbesserungen notwendig** sind.

Das Verständnis ihrer Ursachen ist der **erste Schritt zu einer wirksamen Zusammenarbeit**.

FairCare fördert die Umwandlung von Konflikten in:

- ✓ Dialog
- ✓ Gegenseitigen Respekt
- ✓ Verbesserte Pflegequalität