

4.1.3 Konfliktarten

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.

FairCare Projekt | Erasmus+ KA220-ADU | Inklusion & Selbstbestimmung



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: Verständnis verschiedener Konfliktarten in der Pflege

Konflikte im Pflegekontext entstehen aus unterschiedlichen Interaktionen zwischen den Beteiligten (professionellen Pflegekräften, informell Pflegenden und den gepflegten Personen).

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

Im FairCare-Rahmen gehören zu den häufigsten Konfliktarten:

- Kommunikationskonflikte (Missverständnisse, unklare Informationen)
- Rollenbezogene Konflikte (unklare oder sich überschneidende Verantwortlichkeiten)
- Emotionale Konflikte (Stress, Frustration, unterschiedliche emotionale Reaktionen)
- Entscheidungskonflikte (Meinungsverschiedenheiten über Pflegeentscheidungen)
- Kulturelle oder wertbezogene Konflikte (Unterschiede in Überzeugungen, Erwartungen oder Handlungsweisen)

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

Das Erkennen der jeweiligen Konfliktart ist entscheidend für:

- Die Auswahl geeigneter Reaktions- und Lösungsstrategien
- Die Vermeidung von Eskalation
- Die Förderung von Zusammenarbeit und gemeinsamer Verantwortung

Der FairCare-Ansatz betont das Verständnis unterschiedlicher Perspektiven als Grundlage für ein wirksames Konfliktmanagement.

2. Fallszenarien (Arbeitsblatt-Abschnitt)

Titel: Konfliktarten in Betreuungs- und Pflegesituationen erkennen

Szenario 1

Ein Familienmitglied hat das Gefühl, dass eine professionelle Betreuungsperson/Pflegekraft nicht ausreichend über den Zustand seines Angehörigen informiert. Die Betreuungsperson/Pflegekraft ist hingegen der Ansicht, dass bereits alle notwendigen Informationen weitergegeben wurden.

Szenario 2

Zwei Betreuungspersonen/Pflegekräfte (eine professionelle und ein Familienmitglied) übernehmen beide die Verantwortung für das Medikamentenmanagement. Dies führt zu Verwirrung und Spannungen.

2. Fallszenarien (Arbeitsblatt-Abschnitt)

Szenario 3

Eine Betreuungsperson/Pflegekraft fühlt sich überfordert und wird im Umgang mit der betreuten bzw. gepflegten Person zunehmend frustriert. Die betroffene Person reagiert darauf mit Widerstand und Rückzug.

Szenario 4

Familienangehörige und Gesundheitsfachkräfte sind unterschiedlicher Meinung darüber, ob eine Person weiterhin zu Hause bleiben oder in eine Pflegeeinrichtung umziehen sollte.

Szenario 5

Der Ansatz einer Betreuungsperson/Pflegekraft bei Pflegeroutinen unterscheidet sich von den kulturellen Erwartungen der Familie, wodurch Missverständnisse und Unzufriedenheit entstehen.

3. Anweisungen zur Gruppenarbeit

Diskutieren Sie für jedes Szenario die folgenden Fragen:

- Welche Art von Konflikt liegt vor?
- Was sind die Hauptursachen des Konflikts?
- Wie könnte dieser Konflikt gelöst oder verhindert werden?

Anweisungen:

- Arbeiten Sie kooperativ in Ihrer Gruppe zusammen.
- Halten Sie Ihre Antworten klar und verständlich fest.
- Bereiten Sie sich darauf vor, ein Szenario im Plenum vorzustellen.

4. Analyseraster (Arbeitsblatztabelle)

Szenario	Konfliktart	Hauptur- sachen	Mögliche Lösung
1			
2			
3			
4			
5			

Klärung zentraler Konzepte (Notizen zur Zusammenfassung durch die Schulungsleitung)

Konflikte sind häufig mehrdimensional und können mehr als eine Konfliktart umfassen.

Wirksame Reaktionen erfordern:

- Aktives Zuhören und klare Kommunikation
- Die Klärung von Rollen und Erwartungen
- Die Berücksichtigung emotionaler Faktoren
- Inklusive und transparente Entscheidungsprozesse

Klärung zentraler Konzepte (Notizen zur Zusammenfassung durch die Schulungsleitung)

FairCare fördert:

- Respekt gegenüber allen Perspektiven
- Zusammenarbeit zwischen allen Beteiligten
- Personenzentrierte Ansätze zur Konfliktlösung

Kernaussage

(Abschließende Botschaft für die Teilnehmenden)

Das Erkennen der Konfliktart ist ein entscheidender erster Schritt für ein wirksames Konfliktmanagement.

Das Verständnis der zugrunde liegenden Ursachen unterstützt:

- Konstruktiven Dialog
- Gegenseitigen Respekt
- Eine verbesserte Zusammenarbeit in Betreuungs- und Pflegebeziehungen