

4.1.4 Konflikte im Allgemeinen – Konfliktdynamiken

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 von Konfliktdynamiken in der Pflege

Konflikte sind **dynamische Prozesse**, die sich im Laufe der Zeit entwickeln und eskalieren können, wenn sie nicht angemessen bearbeitet werden.

In Pflegekontexten werden Konfliktdynamiken häufig beeinflusst durch:

- . Stress und Arbeitsbelastung
- . Emotionale Beteiligung
- . Kommunikationsstörungen
- . Unklare Rollen und Erwartungen

1. Input für die Kursleitung (Kompakter Präsentationsinhalt)

Typische Phasen der Konfliktentwicklung sind:

- Latente Spannung (zugrunde liegende Unterschiede oder Bedenken)
- Entstehende Meinungsverschiedenheit (Unterschiede werden sichtbar)
- Eskalation (Emotionen verstärken sich, Kommunikation verschlechtert sich)
- Krise oder Konfrontation
- Lösung oder Deeskalation

Der FairCare-Ansatz fördert:

Das frühzeitige Erkennen von Konfliktsignalen

Respektvolle Kommunikation und Empathie

Gemeinsame Problemlösung und geteilte Verantwortung

2. Rollenspiel-Szenarien (Abschnitt des Arbeitsblatts)

Konfliktdynamiken durch Rollenspiele erkunden

Szenario 1: Meinungsverschiedenheit zwischen Pflegekraft und Familienangehörigen

Eine Pflegekraft folgt einem strukturierten Pflegeplan, während ein Familienmitglied auf alternativen Vorgehensweisen besteht, die auf persönlichen Überzeugungen beruhen. Die Kommunikation wird angespannt, und beide Seiten fühlen sich nicht gehört.

2. Rollenspiel-Szenarien (Abschnitt des Arbeitsblatts)

Szenario 2: Spannungen zwischen pflegender Person und pflegebedürftiger Person

Eine pflegebedürftige Person lehnt Unterstützung bei alltäglichen Aufgaben ab. Die pflegende Person besteht aus Sicherheitsgründen darauf, die Aufgaben zu übernehmen, was auf beiden Seiten zu Frustration führt.

Szenario 3: Konflikt bei der Teamkoordination

Zwei professionelle Pflegekräfte sind sich während einer arbeitsreichen Schicht uneinig über die Prioritäten der Aufgaben. Missverständnisse führen zu doppelter Arbeit und erhöhtem Stress.

3. Anweisungen für das Rollenspiel

Für die Teilnehmenden:

Bilden Sie kleine Gruppen (3–4 Teilnehmende).

Verteilen Sie die Rollen (z. B. pflegende Person, Familienangehörige*r, pflegebedürftige Person).

Spielen Sie das Szenario nach und achten Sie dabei besonders auf:

- Kommunikationsstil
- Emotionale Reaktionen
- Verhalten während der Interaktion

3. Anweisungen für das Rollenspiel

Für die Beobachtenden:

- Beobachten Sie die Interaktion aufmerksam.
- Machen Sie sich mit Hilfe der Beobachtungsvorlage Notizen.

4. Reflexionsfragen (Diskussion nach dem Rollenspiel)

Für die Gruppenreflexion:

- Was ist während der Interaktion passiert?
- In welcher Phase ist der Konflikt eskaliert?
- Welche Kommunikationsansätze waren hilfreich?
- Was hat zur Eskalation beigetragen?
- Wie könnte die Situation deeskaliert werden?
- Welche alternativen Strategien könnten das Ergebnis verbessern?

Zusammenfassung der Schlüsselkonzepte

Konflikteskalation ist häufig verbunden mit:

- Emotionalen Reaktionen und Stress
- Mangelndem aktivem Zuhören
- Annahmen und Fehlinterpretationen

Strategien zur Deeskalation umfassen:

- Aktives Zuhören und die Anerkennung unterschiedlicher Perspektiven
- Klare und respektvolle Kommunikation
- Die Konzentration auf gemeinsame Ziele in der Pflege
- Die Wahrung professioneller und zwischenmenschlicher Grenzen

Zusammenfassung der Schlüsselkonzepte

FairCare legt besonderen Wert auf:

- Empathie und gegenseitigen Respekt
- Zusammenarbeit zwischen allen Beteiligten
- Personenzentrierte Ansätze zur Konfliktlösung

Kernaussage (Abschließende Botschaft für die Teilnehmenden)

Konflikte entwickeln sich in erkennbaren Phasen und können **konstruktiv bewältigt** werden.

Das Bewusstsein für Konfliktdynamiken ermöglicht:

- ✓ Frühzeitiges Eingreifen
- ✓ Die Vermeidung von Eskalation
- ✓ Eine bessere Zusammenarbeit in Pflegebeziehungen