

Good Practice: Lösungen für Konfliktsituationen im Pflegealltag

Zwischenmenschliche Konfliktsituationen sind Teil des Pflegealltags und können zwischen unterschiedlichen Beteiligten (intraprofessionell/unter Kolleg:innen; interprofessionell/zwischen Vertreter:innen unterschiedlicher Berufsgruppen; zwischen Pflegepersonal und zu Pflegenden; zwischen Pfleger:innen und An-/Zugehörigen usw. usf.) aufgrund vielfältiger Motive auftreten.

Konfliktsituationen sind für niemanden angenehm. In allen Fällen ist es hilfreich, einen kühlen Kopf zu bewahren und sachlich zu bleiben.

KONFLIKTLÖSUNG DURCH PERSÖNLICHES GESPRÄCH

WIE?



Bereiten Sie sich auf das Gespräch vor. Führen Sie ein Gespräch erst, nachdem die Emotionen abgekühlt sind. Im Affekt wird oft voreilig emotional gehandelt und der Fokus auf eine konstruktive Kommunikation ist nicht mehr möglich.

WANN?



Planen Sie das Gespräch zu einer Zeit, die für alle Beteiligten gut möglich ist. Kündigen Sie den Gesprächspartnerinnen bzw. den Gesprächspartnern das Gespräch davor an.

WO?



Suchen Sie einen möglichst neutralen Ort aus, an dem sich jeder wohlfühlen kann (z. B. der Aufenthaltsraum). Störungen durch Unbeteiligte sollten hier vermieden werden können.

WER?



Am Gespräch sollten nur direkt Beteiligte teilnehmen. Womöglich kann die Situation auch im Vieraugengespräch gelöst werden.

WAS?



Überlegen Sie vor dem Gespräch, welche Inhalte für Sie die wichtigsten sind. Beschränken Sie sich dabei auf maximal zwei unterschiedliche Themen. Kündigen Sie diese den Gesprächspartnerinnen bzw. den Gesprächspartnern an. Ziehen Sie auch in Erwägung, dass es für die Konfliktsituation eine unerwartete Erklärung geben kann.

AUSBILDUNGSTIPP



- Als Ausbilderin bzw. Ausbilder müssen und können Sie nicht alle Probleme der Lehrlinge im Rahmen von Strukturierter Reflexion lösen! Bei Bedarf sollte das Problemfeld im Rahmen von Supervision bearbeitet werden. Der bzw. die Empfänger:in muss sich nicht verteidigen, weil er/sie nicht angegriffen wird.
- **Ich-Botschaften können Konfrontationen entschärfen und Wertvolles zur Konfliktbearbeitung beitragen.**
 - Der bzw. die Empfänger:in erfährt etwas über die tatsächlichen Bedürfnisse und Gefühle des Senders bzw. der Senderin.
 - Der bzw. die Empfänger:in muss sich nicht verteidigen, weil er/sie nicht angegriffen wird.
 - Eine Diskussion darüber, wer Recht hat, wird vermieden.

Beispiel:

„Du-Botschaft: „Du erzählst Blödsinn!“

Ich-Botschaft: „Ich verstehe nicht, was du damit meinst.“

LEITFADEN ZUM KONFLIKTFREIEN GESPRÄCH

1. Schritt: **Faktencheck**

Was genau hat stattgefunden? Beschreiben Sie die konkrete Situation.

- Tipp:** Beschreiben Sie nur das **konkrete Verhalten**, das Sie beobachtet haben.
 Bleiben Sie nur bei **einer** Situation – machen Sie keine Generalisierungen (wie z. B. „immer“, „nie“, „typisch für dich“).
 Beurteilen Sie in diesem Schritt nicht und weisen Sie keine Schuld zu.
 Beschreiben Sie hier noch keine Folge (z. B. Gefühle) Ihrer Beobachtung.

Beispiel: „Wir haben vereinbart, dass wir heute um 14 Uhr Wichtiges besprechen. Wir haben uns aber erst kurz vor 14 Uhr 30 gesehen.“

2. Schritt: **Resultat**

Was war/ist die Folge? Beschreiben Sie genau, was sich durch die beobachtete Situation ergeben hat. Hier passt auch die Nennung von Gefühlen.

- Tipp:** Ihre Information über die konkrete Konsequenz ist besonders wertvoll.
 Weisen Sie weiterhin keine Schuld zu.
 Wenn es um Gefühle geht: Überlegen Sie vorher, um welche genau es geht und nennen Sie diese auch.

Beispiel: „Diese halbe Stunde war für dich reserviert. Durch deine Verspätung wären uns davon nur fünf Minuten geblieben. Jetzt müssen wir uns einen weiteren Termin ausmachen. Das ärgert mich und auch, dass du nicht Bescheid gegeben hast, dass du erst später kommen kannst.“

3. Schritt: **Notwendigkeit/Wunsch**

Was ist Ihnen wichtig und warum? Warum genau soll die Situation anders sein? Hier passt auch die Nennung von persönlichen Wünschen.

- Tipp:** Erklären Sie ernsthaft und informativ, ohne Sarkasmus oder Rüge (ungünstig ist z. B. „Du machst das, weil ich's sage!“). Dies kann der entscheidende Punkt sein für eine reibungslose Kooperation in Zukunft.

Beispiel: „Ich möchte uns beiden genügend Zeit für jede Besprechung geben, damit wir auch alle Fragen klären können. Fünf Minuten sind dafür zu kurz. Außerdem möchte ich mich darauf verlassen können, dass du vereinbarte Termine einhältst oder Bescheid gibst, wenn das einmal nicht geht.“

4. Schritt: **Lösung in Zukunft (gemeinsamer Beschluss)**

Wie kann die Situation in Zukunft anders aussehen? Welche Lösung wünschen Sie sich?

- Tipp:** Auch die Gesprächspartnerin bzw. der Gesprächspartner soll etwas vorschlagen dürfen. Das macht ihre bzw. seine Mitverantwortung klar und erhöht die Chance, dass die Situation in Zukunft besser funktioniert.

Beispiel: „Wenn sich in Zukunft bei dir ein Termin nicht ausgeht, gib mir bitte davor Bescheid, damit wir einen anderen finden können. Was sagst du dazu? Könnte noch etwas anderes helfen?“

5. Schritt: **Follow-up**

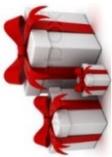
Abhängig davon, wie umfangreich und wichtig die neue Lösung ist, kann nach einiger Zeit ein Rückblick hilfreich sein. So können Sie nachschärfen, damit die neue Lösung auch weiterhin hält.

- Tipp:** Diese Fragen können Sie sich und den Beteiligten stellen:
 Ist die erwünschte Veränderung eingetreten?
 Kann sie auch fortbestehen? Fehlt noch etwas, um das Fortbestehen zu begünstigen?
 Ist die Veränderung für alle Beteiligten in Ordnung oder hat sie unbeabsichtigte Nebenwirkungen?

Beispiel: „Im letzten Monat habe ich bei keinem Termin uninformiert auf dich warten müssen, das freut mich! Wie hast du das geschafft? Was hat sich dadurch allgemein für dich verändert?“

Arbeitsblatt: Konfliktfreies Gespräch

Feedback Treppe

1.	Faktencheck 	<p>Beispiel für den 1.Schritt: „Heute bist du zum dritten Mal diese Woche zu spät gekommen.“</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
2.	Resultat 	<p>Beispiel für den 2.Schritt: „Ich habe nicht gewusst, wann du daher unseren heutigen Plan umstellen. Das hat mich zuerst nervös gemacht und dann wütend, weil es schon zweimal passiert ist.“</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
3.	Notwendigkeit/ Wunsch 	<p>Beispiel für den 3.Schritt: „Mir ist wichtig, dass ich weiß, ob du noch kommst und wann, damit ich den Tag planen kann. Am liebsten ist mir, wenn wir alle pünktlich sind, damit niemand warten muss. Hier ist jeder von uns wichtig.“</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
4.	Lösung in Zukunft 	<p>Beispiel für den 4.Schritt: „Bitte versuche in Zukunft, pünktlich zu sein. Wenn es einmal nicht klappt, gib bitte Bescheid, wann du kommst. Was sagst du dazu? Könnte noch etwas anderes</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
5.	Follow-up 	<p>Beispiel für den 5.Schritt: „Im letzten Monat warst du meistens pünktlich, das freut mich! Wie hast du das geschafft? Was hat sich dadurch allgemein für dich verändert?“</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

Platz für Notizen: